



Desenvolvimento da prática em cloud para PME

Why Cloud: guia de conversação

Ajudar pequenas e médias empresas na sua jornada de adoção da cloud

O objetivo deste documento é:

- I. Orientar os parceiros na condução de uma conversa de descoberta
 - a. Conhecer os negócios atuais do cliente
 - b. Ouvir os pontos de tensão mais comuns que os clientes estão a enfrentar
- II. Ajudar os parceiros a criar uma mensagem persuasiva e sucinta
 - a. Entender como os três elementos incentivam as PME ao longo da sua jornada na cloud
 - b. Seja verdadeiro, mas prepare-se para voltar ao discurso Why Cloud
- III. Analisar a venda de uma solução de e-mail empresarial
 - a. Saber como o e-mail empresarial na cloud leva ao conforto e à confiança na cloud
 - b. Falar sobre os benefícios da solução sem enfatizar demasiado a cloud
- IV. Responder às objeções e falsas perceções sobre a cloud

I. Conversa de descoberta

Não é segredo que nas PME os negócios são ALTAMENTE pessoais. Mesmo que tenha uma ideia muito clara sobre o que pretende oferecer ao seu cliente, tem de obter respeito e credibilidade, dedicando algum tempo para demonstrar o seu interesse no negócio.

Conhecer os negócios atuais do cliente

Um vislumbre do escritório do cliente já diz muito sobre como este está a usar a tecnologia atualmente, mas poderá não estar a ver tudo. Comece a conversa tentando conhecer melhor o negócio e, em seguida, tente descobrir o seu modo operacional, para perceber as suas escolhas tecnológicas.

As perguntas de exemplo abaixo oferecem sugestões de como pode iniciar a conversa. Escolha as mais relevantes para o seu público-alvo ou adicione as suas próprias perguntas.

Perguntas para o ajudar a conhecer melhor o negócio do cliente

- Quem são os seus clientes? De que precisam?
- Quantas instalações possui?
- Tem colaboradores que trabalham a partir de casa ou remotamente?
- Como comunica com os seus clientes? (telefone, e-mail, reuniões)
- Como comunica com fornecedores?
- Como trata da contabilidade? Que tipo de serviços bancários utiliza? Como efetua o pagamento de contas?
- Como expõe a sua empresa no mercado? (Website, cartões de visita, passa a palavra)
- Que requisitos/regulamentos tem de cumprir? Como o faz?
- Como armazena os seus ficheiros, recibos, registos, folhetos, etc.?
- Como antevê o crescimento da empresa nos próximos anos?

Perguntas para o ajudar a ter uma ideia melhor de como o cliente utiliza a tecnologia

- Qual o ponto de vista da empresa quanto à tecnologia?
- Tem um responsável de TI dedicado na equipa ou outro recurso para obter ajuda relativamente a TI?
- Que serviços online/de Internet utiliza ou quais já experimentou? O que gostou neles? O que não funcionou?
- Utiliza serviços de contabilidade online, serviços de marketing, e-mail, etc.?
- Possui servidores de e-mail a nível interno? Sabe que brevemente deixará de existir suporte para o Exchange?
- E que o deixa frustrado em relação à sua tecnologia atual? O que gostaria de melhorar?
- Quanto tempo gasta em manutenção de computadores e TI e tarefas administrativas? Como é que isto afeta o seu orçamento?
- De que modo o seu negócio ficaria afetado se a tecnologia que utiliza atualmente fosse suspensa? Por exemplo, o que aconteceria se a eletricidade falhasse ou os seus servidores ficassem inativos?
- O que aconteceria se a Internet ficasse indisponível no escritório? Como se mantém produtivo?
- Tem e-mail e um Website? Quem os gere? Exigem muita gestão?
- Como efetua o armazenamento de ficheiros? Dispõe de armazenamento em rede ou armazenamento online? Exige muita gestão? Quem trata dessa tarefa?
- Quanto gasta em telefones fixos e sistemas de conferência? Quão dependente deles é a sua empresa?

Ouvir os pontos de tensão mais comuns que o cliente pode estar a enfrentar

Faça um círculo nas afirmações na tabela abaixo que melhor correspondem ao seu cliente, para identificar o nível de conforto em relação à cloud, bem como os benefícios da cloud que mais lhe interessarão na hora de propor uma solução.

Pontos de tensão comuns: "A solução que estamos a usar atualmente..."

	Menor conforto em relação à cloud >	... corrói a nossa produtividade"	... não nos deixa trabalhar da forma que queremos"	... levanta questões de segurança e de conformidade"	... consome o nosso orçamento"
		Benefício da cloud: Funcionalidade	Benefício da cloud: Flexibilidade	Benefício da cloud: Segurança	Benefício da cloud: Poupança
Maior conforto em relação à cloud	>	1. As nossas atividades administrativas, como RH, finanças, etc., consomem muito tempo.	1. É difícil colocar todos os colaboradores numa sala de reuniões	1. Não sabemos como combater tantas ameaças de segurança.	1. A nossa operadora continua a aumentar o custo dos nossos planos telefónicos locais e de longa distância.
		2. Os processos internos são redundantes entre as funções, causando a introdução de dados repetitiva (ex.: CRM e faturação).	2. As nossas equipas têm dificuldade em acompanhar as versões mais recentes de documentos.	2. Os nossos ativos estão em fases diferentes do seu ciclo de vida e exigem atualizações desfasadas.	2. Está a ficar cada vez mais dispendioso manter os nossos softwares e hardwares mais antigos em funcionamento.
		3. Os utilizadores precisam de inícios de sessão e portais exclusivos para aceder a todos os nossos sistemas.	3. Os colaboradores precisam de ser capazes de fazer mais do que aceder ao e-mail nos seus dispositivos móveis.	3. Não sei se os dados transmitidos entre os nossos computadores e a Internet são seguros.	3. Para que as nossas ferramentas funcionem em conjunto, contamos com soluções alternativas excessivamente complexas e dispendiosas.
		4. Não conseguimos aceder a dados de sistemas internos através das nossas ferramentas online.	4. Não podemos oferecer aos nossos clientes os serviços que gostariam (ex.: aceitar pagamentos online).	4. Acreditamos cegamente que as aplicações que usamos são suficientemente seguras e compatíveis.	4. Não consigo precisar quanto gastamos em aplicações LoB, uma vez que temos fornecedores separados para tudo (RH, gestão contabilística, etc.).

II. Criar uma mensagem sucinta e persuasiva

Depois de conhecer o negócio do seu cliente e descobrir as respectivas prioridades, está na hora de estabelecer as necessidades do cliente em relação aos três elementos e elaborar a sua mensagem.

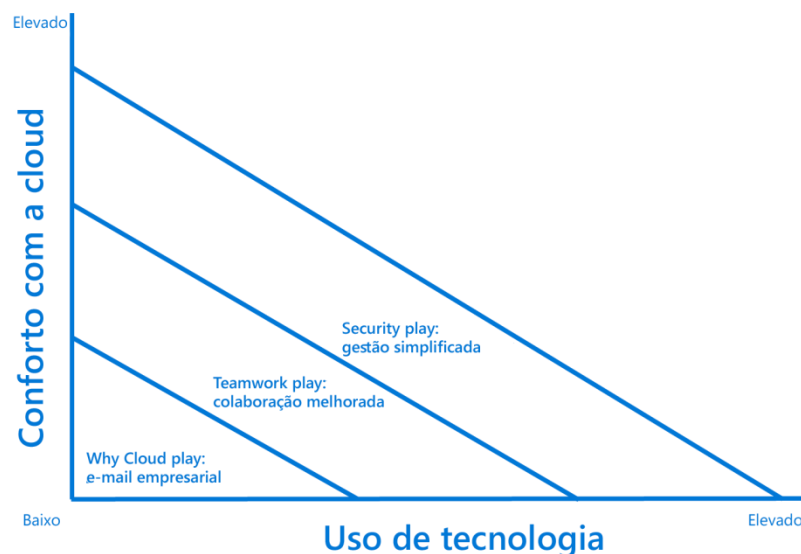
Compreender como os três elementos ajudam as PME na sua jornada na cloud

Embora tenha um objetivo de longo prazo para ajudar o seu cliente a conquistar a cloud, neste primeiro passo, escolha um elemento que tenha em conta o modo operacional atual do negócio, bem como o nível de conforto em relação à cloud.

O gráfico adjacente fornece uma visão ampla de como os três elementos – Why Cloud play, Teamwork play e Security play – estão interligados para lhe fornecer uma

atividade abrangente para PME. São abrangidos todos os níveis de conforto e uso de tecnologia da cloud para o ajudar a servir as necessidades atuais dos seus clientes e para ajudá-los a respetivo jornada.

Por exemplo, pode considerar o Why Cloud play para clientes de PME que não usam muita tecnologia atualmente, mas estes podem estar abertos a uma experiência familiar de baixo risco na cloud, como o e-mail empresarial. Os clientes que consomem muita tecnologia e estão muito confortáveis com a cloud podem, no entanto, estar à procura de uma solução que simplifique as suas necessidades de segurança em todos os seus diferentes ativos e dispositivos. Para estes clientes, o Security play pode ser a solução mais adequada.



	Descrições dos elementos	Cargas de trabalho alvo	Solução recomendada	Serviços de parceiros
Muito confortáveis em relação à cloud > > Muito desconfortáveis em relação à cloud	Elemento 1: Why Cloud Substituir uma carga de trabalho de alta qualidade para criar conforto em relação à cloud	E-mail	Implementar uma solução de e-mail empresarial na cloud através do Exchange Online	Migração automatizada do e-mail Serviço gerido, com garantia de reparação e assistência
	Elemento 2: Teamwork Use ferramentas de produtividade para trabalhar melhor em conjunto e fortalecer a colaboração	Cliente (ex.: aplicações do Office) Partilha de ficheiros Ferramentas de colaboração (ex.: chat)	Adote o Office 365 Empresas – Versão Premium	Cópia de segurança Suporte proativo personalizado Educação do utilizador
	Elemento 3: Security Simplifique e proteja as operações de TI para facilitar a gestão	Segurança MDM Soluções de identidade Aplicações de linha de negócio	Atualize os clientes do Office 365 para o Microsoft 365 Empresas	Gestão de dispositivos Gestão de identidade Proteção contra ameaças Gestão de conformidade Modernização de aplicações

Seja verdadeiro, mas prepare-se para voltar ao discurso Why Cloud

O gráfico e a tabela dos três elementos fazem com que a escolha de um deles pareça um processo estabelecido em os clientes se encaixam em categorias precisas. No entanto, tendo em conta a sua experiência com PME, sabe que nunca é assim tão simples.

Alguns clientes podem ter zero serviços online, mas podem estar abertos a adotá-los. Nesse caso, pode decidir que o primeiro passo passe pela implementação do Microsoft 365. Outros clientes, que parecem estar confortáveis online, pois já utilizam o pagamento de faturas eletrónicas e serviços bancários pela Internet, podem parecer prontos para o Office 365, mas opõem-se à recomendação porque “não confiam na cloud”.

Conhece o seu cliente melhor do que ninguém, pelo que lhe cabe a si decidir qual a melhor abordagem. No entanto, se este voltar atrás alegando preocupações em relação à cloud, poderá optar pelo discurso Why Cloud. Certifique-se apenas de que aborda a mudança e o motivo pelo qual está a fazê-lo:

1. Explique ao seu cliente que entende a relutância. Diga-lhe que não são preocupações infundadas, dado o histórico da cloud. Explique-lhe que, no entanto, isto pode estar a abrandar desnecessariamente a produtividade.
2. Partilhe histórias sobre como ajudou outras PME que se mantiveram na cloud a reconhecer as suas perceções erradas, para que pudessem tomar decisões mais bem informadas no futuro.
3. Peça-lhe que confie em si e perceba o funcionamento da cloud através do e-mail.

NOTA: Se optar pelo segundo ou terceiro elementos para o Office 365 ou o Microsoft 365 para os seus clientes céticos em relação à cloud, consulte os materiais específicos para o Teamwork play e o Security play, mas mantenha este documento por perto para saber como lidar com objeções à cloud. Se optar pelo primeiro elemento, continue a utilizar este guia.

III. Vender uma solução de e-mail empresarial

Saiba como o e-mail empresarial na cloud leva ao conforto e à confiança na cloud

Para clientes de PME relutantes em relação à cloud que não usam muita tecnologia nos dias de hoje, deve começar com uma oferta de baixo investimento que instigue a confiança na cloud e que possa ser facilmente integrada nas ofertas que se seguem. O e-mail empresarial é o primeiro passo perfeito!

Atualmente, as PME usam o e-mail mais do que qualquer software/aplicação¹. No entanto, os seus clientes de PME céticos em relação à cloud ainda podem estar a utilizar o e-mail a partir de servidores físicos ou de ferramentas online gratuitas.

A transição para uma solução de e-mail empresarial na cloud que é executada em servidores da Microsoft oferece uma experiência de cloud barata que muitos entendem ser um risco muito baixo. Graças à frequência com que todos nós enviamos e recebemos e-mails nos dias de hoje, os clientes podem aprender a usar a nova solução de forma rápida e fácil.

Os recursos que ajudam as PME a dar este salto incluem o seguinte:

- Torne o seu e-mail empresarial ([transferir eBook](#))
- Estudo da IDC, “How the Hosted Exchange Server is Redefining SMB Cloud IT Adoption”, ([solicite uma cópia gratuita do estudo](#))

Fale sobre os benefícios da solução sem enfatizar demasiado a cloud

Para conquistar um cliente cético em relação à cloud, precisa de mostrar-lhe como a solução pode transformar o respetivo ambiente de trabalho.

Eis algumas dicas sobre como estruturar a sua mensagem:

1. Fundamente a conversa por e-mail na história mais longa sobre os desafios que o negócio enfrenta atualmente. Mencione a dimensão do negócio, o quão arduamente trabalham, o absurdo que é ter e-mails perdidos em pastas de spam (quando enviados de contas de cloud gratuitas), as restrições de tamanho em anexos, etc.

¹ Bredin, uma agência de estudos de mercado e de conteúdo de marketing para PME.

Exemplo: à medida que a nossa confiança no e-mail cresce, a sua empresa precisa de uma solução mais adequada a si. Uma solução de e-mail empresarial executada na Microsoft fornece uma solução única repleta de recursos que facilitam o profissionalismo, a produtividade e a prudência fiscal.

2. Explique como uma solução de e-mail empresarial na cloud resolve um problema comercial específico. Muitos clientes de PME céticos em relação à cloud não sabem como tirar partido das funcionalidades das soluções baseadas na cloud. Mantenha o foco da mensagem no facto de que consegue resolver um problema do cliente com base na conversa que tiveram.

Exemplo: percebi o quão desafiante é para si ser produtivo quando tem tantas tarefas em mãos ao mesmo tempo. Adoraria ajudá-lo a encontrar uma forma de permanecer organizado, mesmo com o fluxo elevado da sua caixa de entrada.

3. Ilustre de que forma a solução de e-mail vai funcionar no respetivo ambiente de trabalho. O decisor da PME com quem está a falar pode desempenhar um papel fundamental na "equipa de TI". Ao ajudá-lo a visualizar como a solução funciona no ambiente de trabalho existente, através de demonstrações e testes orientados, é mais provável que consiga convencê-lo.

Exemplo: imagine que a sua solução de e-mail poderia ler a sua caixa de entrada e atualizar o seu calendário para ajudá-lo a antecipar as alterações na agenda.

Benefício	Pontos de conversa que ilustram como uma solução de e-mail empresarial aborda pontos de tensão específicos
Funcionalidade: aumente a produtividade	<p>Os recursos inteligentes de e-mail e calendário mantêm-no focado e no caminho certo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destaque mensagens importantes com uma caixa de entrada inteligente que prioriza e-mails para si • Mantenha-se sempre a par da sua agenda com um calendário que capta eventos a partir de e-mails • Mantenha os registos de que precisa ao seu alcance com o aumento dos limites de tamanho da caixa de entrada e o arquivo no local • Encontre rapidamente o que precisa ao usar a pesquisa avançada para ler e-mails e anexos
Flexibilidade: escolha como trabalha	<p>As opções de uso flexíveis permitem que trabalhe como quiser, onde quiser, no dispositivo da sua preferência.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenha-se ligado ao aceder a e-mails, calendário e contactos em qualquer lugar • Use as suas ferramentas de eleição no dispositivo e navegador da sua preferência • Efetue a gestão da sua organização em qualquer lugar com o centro de administração baseado na Web • Tire mais partido do e-mail ao incorporá-lo em aplicações de linha de negócio (LoB) internas
Segurança: ajude a proteger a empresa	<p>A segurança de e-mail integrada ajuda a proteger contra ameaças externas, fugas de dados e o uso indevido de dispositivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proteja a sua caixa de entrada contra spam, vírus, ransomware e esquemas de phishing com a filtragem antimalware e antispam • Impeça que utilizadores não autorizados acessem a documentos confidenciais ou visualizem informações privadas • Defina restrições sobre como as informações comerciais podem ser copiadas e guardadas • Proteja dispositivos ao criar listas móveis aprovadas, impor bloqueios de PIN e ativar a limpeza remota de dados
Poupança: controle os custos	<p>Um serviço alojado que acaba com o incómodo da manutenção para ajudá-lo a poupar tempo e dinheiro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evite as despesas inesperadas com custos não planeados de hardware e software • Recupere tempo com patches e atualizações automáticas geridos pela Microsoft • Aproveite os recursos existentes ao ativar políticas BYOD (bring your own device) seguras • Prolongue a vida útil dos PC mais antigos ao usar memória on-demand

IV. Responder às objeções e falsas percepções sobre a cloud

Depois apresentar uma visão e elaborar uma solução, possivelmente sentirá alguma reticência em relação à cloud. A chave para ter uma conversa produtiva na cloud neste momento é:

- Mostrar empatia
- Desvendar as preocupações (ou seja, o que realmente querem dizer com “não confio na cloud”)
- Abordar claramente as suas preocupações

Abaixo encontram-se algumas objeções comuns que provavelmente irá ouvir e orientações gerais sobre como estruturar a sua resposta, com empatia e factos.

Como lidar com objeções relativas ao custo

Objeção à cloud

Não quero ficar preso a uma subscrição por algo que não é meu e não posso tocar.

Não quero abdicar do controlo dos meus dados.

Não quero pagar por coisas de que não preciso quando o que já tenho é bom o suficiente e já está pago.

Não vejo o valor. É muito dispendioso.

E se armazenar muitos ficheiros?
A cloud tornar-se-á cara?

Valor da cloud

Compreendo que é mais fácil utilizar a sua solução existente. Estamos habituados a possuir e controlar partes importantes do nosso negócio. No entanto, a transição para a cloud não significa que terá de abrir mão da propriedade ou controlo dos seus dados.

Em vez disso, significa que utiliza os conhecimentos dos especialistas da Microsoft para permanecer no controlo. Isto pode significar:

- Fluxo de caixa mais previsível, até mesmo despesas, evitando custos de hardware de emergência.
- Flexibilidade em termos de licenças: pode adicionar e remover utilizadores conforme necessário.

Tem o poder do cancelamento: se não gostar dos serviços que recebe, pode simplesmente cancelar a sua subscrição.

- O que obtém está nas suas mãos, desde o Exchange ao Microsoft 365.
- Dispomos de diferentes níveis de subscrição para ajudá-lo a obter o que pretende.
- Pode substituir os serviços atuais pelos quais paga por serviços incluídos no Microsoft 365 (OneDrive, atualizações de segurança e integração).

- Pode ajustar a sua subscrição com base no número de licenças necessárias no momento; não se trata de licenças perpétuas que o prendem a um determinado número.
- Cada licença permite o acesso a partir de cinco PC ou Mac, cinco tablets e cinco dispositivos móveis.
- Pode partilhar e armazenar ficheiros online e colaborar em tempo real em qualquer lugar, pois a sua empresa já não estará vinculada a um computador.
- O Microsoft 365 inclui o Office 365 e ferramentas de colaboração baseadas na cloud, que podem ter um custo total de propriedade menor do que os seus equivalentes locais.
- Com o Microsoft 365, os seus dispositivos podem durar mais, estar mais seguros e menos sujeitos ao desgaste da transferência de software.
- Os seus custos operacionais podem ser menores {ofereça-se para efetuar o cálculo}.

- O Office 365 inclui 1 TB de armazenamento na cloud.

Como lidar com questões relacionadas com a interrupção do negócio

Objeção à cloud

Não quero atrapalhar a produtividade dos colaboradores.

Não quero confundir o meu negócio ou os meus colaboradores com novas tecnologias.

A minha empresa não pode encerrar para a implementação de novo software.

É todo um novo nível de complexidade. Terei de contratar alguém (um parceiro ou colaborador) para efetuar a migração e para que as aplicações LoB funcionem.

As ofertas baseadas na cloud não funcionam no meu sistema operativo Mac ou Android.

O que acontece se cancelar a minha subscrição? Perco todos os meus dados?

Valor da cloud

- As nossas soluções na cloud oferecem experiências muito semelhantes, se não idênticas, a muitas das ferramentas de produtividade fiáveis que os seus colaboradores já usam atualmente.
- As soluções na cloud tendem a melhorar a produtividade dos colaboradores, permitindo que trabalhem em qualquer lugar e em qualquer dispositivo sem perder o ritmo.
- É o mesmo conjunto de ferramentas que os seus colaboradores estão a usar atualmente.
- O [Centro de Formação](#) do Office da Microsoft ajuda tanto os profissionais de TI como os utilizadores finais a manterem-se produtivos.
- Use as [ferramentas](#) de implementação e gestão do Office 365 para controlar o ambiente do Microsoft 365, incluindo as atualizações de transição.
- Posso ajudá-lo a transferir os seus dados na implementação e a geri-los posteriormente. Nota para o parceiro: crie uma mensagem sucinta e persuasiva para os seus serviços de configuração ou migração.
- Entendo por que isto possa parecer complexo, mas é importante dar um passo atrás e pensar em como as soluções ad hoc atualmente em execução foram difíceis de integrar no início e ainda são dispendiosas em termos de manutenção e resolução de problemas. Ao transitar para a cloud, pode integrar tudo, o que facilita a adaptação às suas necessidades em constante mudança. A cloud irá ajudá-lo a reduzir a complexidade a longo prazo sem que sacrifique o crescimento do negócio.
- Os recursos de segurança e gestão do Microsoft 365 Empresas aplicam-se ao iOS, Android e Windows em dispositivos móveis e PC.
- Os seus ficheiros continuarão acessíveis após o término da sua subscrição.

Como lidar com objeções relativas à segurança

Objeção à cloud

Esta solução não será tão segura como o meu servidor pessoal, que posso ver e tocar.

A privacidade é realmente importante para a minha linha de negócio.

A cloud atenderá às minhas necessidades de conformidade do setor?

Valor da cloud

- São-lhe fornecidos recursos avançados de segurança de nível empresarial para ajudar a proteger os seus dados comerciais. Os recursos de segurança ajudam a proteger contra novas ameaças e garantem que a sua organização não permite fugas acidentais de informações confidenciais.
- Para ajudar a evitar perdas, os centros de dados da Microsoft são geograficamente redundantes. Isto significa que os seus dados são copiados para mais do que um local todos os dias.
- Além disso, obtém proteção avançada contra ameaças cibernéticas e a ajuda na proteção dos dados da empresa em PC, telemóveis e tablets.
- O Microsoft 365 oferece a flexibilidade para armazenar os dados que pretender na cloud, para que os clientes tenham controlo sobre a localização dos dados.
- O Microsoft 365 inclui controlos para privacidade e segurança de dados. Terá várias camadas de proteção para ajudar a proteger dados pessoais, incluindo definições de privacidade para aplicações do Office 365, controlo de acesso e opções de encriptação.
- O Microsoft 365 e o Office 365 são compatíveis com as principais normas de terceiros, como a ISO 27001, as Cláusulas Modelo da União Europeia, a HIPAA e o FedRamp. A Microsoft possui contratos de processamento de dados que garantem total conformidade com os mais elevados padrões da indústria quanto à privacidade, segurança e tratamento de dados de clientes em todos os países nos quais operamos.
- Iremos ajudá-lo no cumprimento do marco da União Europeia, o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).