

Why Cloud: guia de segmentação



Um guia para identificar pequenas e médias empresas (PME) céticas em relação à cloud

O objetivo deste guia é ajudar os parceiros a:

- Classificar tipos de PME céticas em relação à cloud
- Distinguir clientes céticos em relação à cloud de clientes adversos à cloud
- Reformular a forma como fala com clientes céticos em relação à cloud
- Encontrar novos potenciais clientes de cloud entre clientes antigos
- Mergulhar na conversa

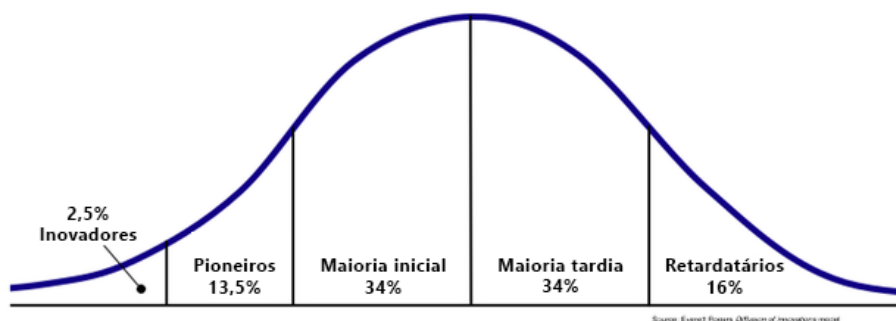
Classificar tipos de PME céticas em relação à cloud

Com base em observações simples do escritório do seu cliente, pode ter uma ideia de como este se sente confortável com a cloud. À exceção dos “proprietários da cloud”, que usam serviços online pagos, os tipos de clientes descritos abaixo podem ser considerados céticos em relação à cloud.

Tipo de cliente	Tecnologia atual	O que pode ver	Conforto com a cloud
Proprietários da cloud	Subscrições online pagas	Ex. ADP, Salesforce.com, MailChimp, WebEx	À vontade
Picuinhas da cloud	Ferramentas gratuitas online e serviços de ambiente de trabalho	Ex. Gmail, Google Docs, Excel 2010	Confortáveis
Criadores de soluções baseadas na cloud	Servidores no local e armazenamento na cloud	Ex. Office 2010 (Word, Excel, PowerPoint), Dropbox ou Google Drive	Ligeiramente desconfortáveis
Pragmáticos da cloud	Servidores de ambiente de trabalho e licenças fáceis de utilizar	Ex. Windows Server e Office 2007, Access	Desconfortáveis
Fanáticos do papel	Telefones fixos e ambientes de trabalho legados	Ex. Windows XP, Office 2003, AT&T, atendedores de chamadas	Muito desconfortáveis

Distinguir clientes relutantes em relação à cloud de clientes adversos à cloud

Os clientes PME céticos em relação à cloud fazem parte das porções “Maioria tardia” e “Retardatários” da curva de adoção de tecnologia, o que significa que podem eventualmente adotar a cloud. Por exemplo, podem ser diferentes das empresas adversas em relação à cloud, pois reconhecem que os seus clientes têm expectativas crescentes quanto aos serviços de cloud, mas ainda não estão certos de como a cloud se encaixa no seu modelo de negócios.



Para os clientes céticos em relação à cloud acompanham a curva de adoção de tecnologia onde um “não” pode ser temporário.

É importante destacar que os clientes realmente adversos à cloud não estão representados neste gráfico. Estes acreditam que a cloud se trata de uma fase passageira e/ou têm planos para se reformarem juntamente com os seus sistemas existentes. Não perde nada em falar com estes clientes sobre a forma como a cloud pode ajudá-los, mas não confunda este cliente com o seu público-alvo.

As PME céticas em relação à cloud são diferentes das empresas pioneiras e as empresas da maioria inicial, pois são mais prudentes. O estado do seu ambiente atual é provavelmente um vislumbre do que os está a impedir de avançar. Por exemplo:

Tipo de cliente	Hipótese para a relutância em relação à cloud
-----------------	---

Proprietários da cloud	N/A
Picuinhas da cloud	Podem estar a atrasar a adoção completa da cloud devidos aos custos.
Criadores de soluções baseadas na cloud	Podem manter os servidores no local, porque não confiam na segurança da cloud ou na continuidade do negócio.
Pragmáticos da cloud	Podem utilizar equipamentos antigos porque acham que são “gratuitos” e “simples” em comparação com a cloud.
Fanáticos do papel	Podem achar que a cloud está a acabar com a forma honesta de fazer negócios pessoalmente.

Reformular a forma como fala com clientes céticos em relação à cloud

Para muitas PME relutantes em relação à cloud, as preocupações prendem-se com o custo, a segurança e a interrupção do negócio associados aos primeiros anos de vida da cloud, quando esta era menos previsível e menos segura. Outras veem a cloud como uma ameaça à forma como fazem negócios. Tratam-se de clientes que criaram a sua própria fórmula, que faz parte da sua identidade pessoal.

Ao ser empático com a identidade comercial do seu cliente, reconhecer as suas prioridades e traçar uma linha clara entre os benefícios da cloud e as necessidades da empresa, pode ajudar a mudar a perceção sobre a cloud e mostrar aos clientes como esta pode ser usada para acelerar e melhorar a sua fórmula comercial sem a comprometer.

Encontrar novos potenciais clientes de cloud entre clientes antigos

Muito provavelmente, tem uma base de dados cheia de clientes que lhe disseram “não” relativamente ao uso da cloud. Estes são possivelmente os melhores potenciais clientes. Comece por conquistá-los através de uma abordagem faseada:

1. Use conversas paralelas casuais para saber se são adversos à cloud ou céticos em relação à cloud.
2. Se forem adversos à cloud, não impinja tais soluções, mas demonstre conhecer bem a cloud, para que saibam que é um especialista e não apenas um assistente “no local”. Pode fazer isto ao partilhar coisas novas com as quais está a trabalhar, tecnologia de soluções baseadas na cloud com a qual está entusiasmado e exemplos de projetos na cloud de outros clientes.
3. Se forem clientes relutantes em relação à cloud, despenda de algum tempo para os cativar baseando-se no guia de conversação. Certifique-se de que está totalmente a par do respetivo negócio antes mesmo de abordar o tópico da cloud. Poderá conquistá-los ao demonstrar que tem privilegia os seus interesses.

Iniciar a conversa

Depois de identificar possíveis candidatos à cloud e restabelecer a sua conexão, use o Guia de Conversação para iniciar a discussão.