

Office-Modernisierungskampagne (Call-out) Gesprächsleitfaden

Mitarbeiter:in

Datum





1. Kampagneninhalt (Produkte: Microsoft Office ESD & FPP)

Trotz steigender Sicherheitsrisiken und Cyberbedrohungen sind viele Unternehmen noch immer mit veralteter Software ausgestattet. Der Hauptgrund dafür ist zumeist die fehlende Aufklärung über die Folgen lückenhafter Sicherheitslösungen und damit zusammenhängend das fehlende Wissen über bereits vollzogene oder bevorstehende Supportenden.



2. Aufhänger für das Telefonat – Modernisierung des Arbeitsumfeld vorantreiben

Der Support für Office 2010 und Office for Mac 2016 ist bereits abgelaufen, für Office 2013 endet er am 11. April 2023 – dies hat gravierende Sicherheitslücken zur Folge. Den Bestandskund:innen mit alten Lizenzen wird nun der Umstieg auf folgende Produkte empfohlen:

- Microsoft Office Home & Business 2021 (Einmallizenz) oder
- Microsoft 365 Business Standard (Abonnement)

Im Gespräch sollen die Kund:innen auf die Gefahren veralteter Software aufmerksam gemacht werden. Im zweiten Schritt gilt es, im Dialog herauszufinden, welche der beiden oben genannten Software-Lösungen die jeweils passende ist.



3. Zielgruppen (SMB mit 1-200 Personen)

a) Kund:innen, die zuletzt Office 2010 oder Office 2013 gekauft haben.

Anhand des Entscheidungsbaumes wird geklärt, welche aktuelle Software-Lösung für das jeweilige Unternehmen passend ist.

b) Kund:innen, die einen kleinen Bestand an neuer Software Office 2019 oder Office 2021 gekauft haben.

Sie haben offensichtlich schon gewechselt. In diesem Fall gilt es, nach der Zufriedenheit mit der gewählten Software und nach dem Bedarf für zusätzliche Arbeitsplätze zu fragen.



4. Kontaktdaten

Unternehmen: _____ Kund:innen-Nummer: _____

Ansprechpartner:in: _____



Kund:in erreicht am: _____



Kund:in nicht erreicht, nächster Versuch am: _____



5. Richtige/r Ansprechpartner:in am Telefon?

Fachliche/r und/oder entscheidungsbefugte/r Ansprechpartner:in am Telefon?
Wenn nicht, mit dieser Person verbinden lassen oder einen festen Termin vereinbaren.

Neue/r Ansprechpartner/in: _____



6. Einstieg in den Dialog.

Welche Bürosoftware ist derzeit im Einsatz?

Antwort: Office 2019 oder Office 2021

Weitere Frage nach Zufriedenheit und ob weitere Lizenzen gewünscht werden.

Antwort: Office 2013 (2016 for Mac) oder älter

Bitte ab hier die Gefahren veralteter Software erklären. Insbesondere auf das Supportende von Office 2013 im April 2023 hinweisen und auf die Wichtigkeit des rechtzeitigen Umstiegs hinweisen. Im Anschluss den Entscheidungsbaum für die Auswahl des richtigen Produktes nutzen. (siehe Punkt 9)



7. Gefahren durch veraltete Software bzw. die Bedeutung eines Supportendes

- Es erfolgen kein technischer Support, keine Fehlerbehebungen und keine Sicherheitsupdates mehr.
- Es werden keine Office-Softwareupdates mehr via Microsoft Update bereitgestellt.
- Sie erhalten keinen technischen Support mehr per Telefon oder Chat.
- Keine Aktualisierungen für Supportinhalte und die meisten Online-Hilfeinhalte werden eingestellt.
- Office-Anwendungen bieten nicht mehr die aktuellsten Produktivitäts- und Kollaborationsfunktionen.
- Der Schutz vor gefährlichen Viren, Spyware und anderer böstiger Software kann nicht mehr vollständig gewährleistet werden.



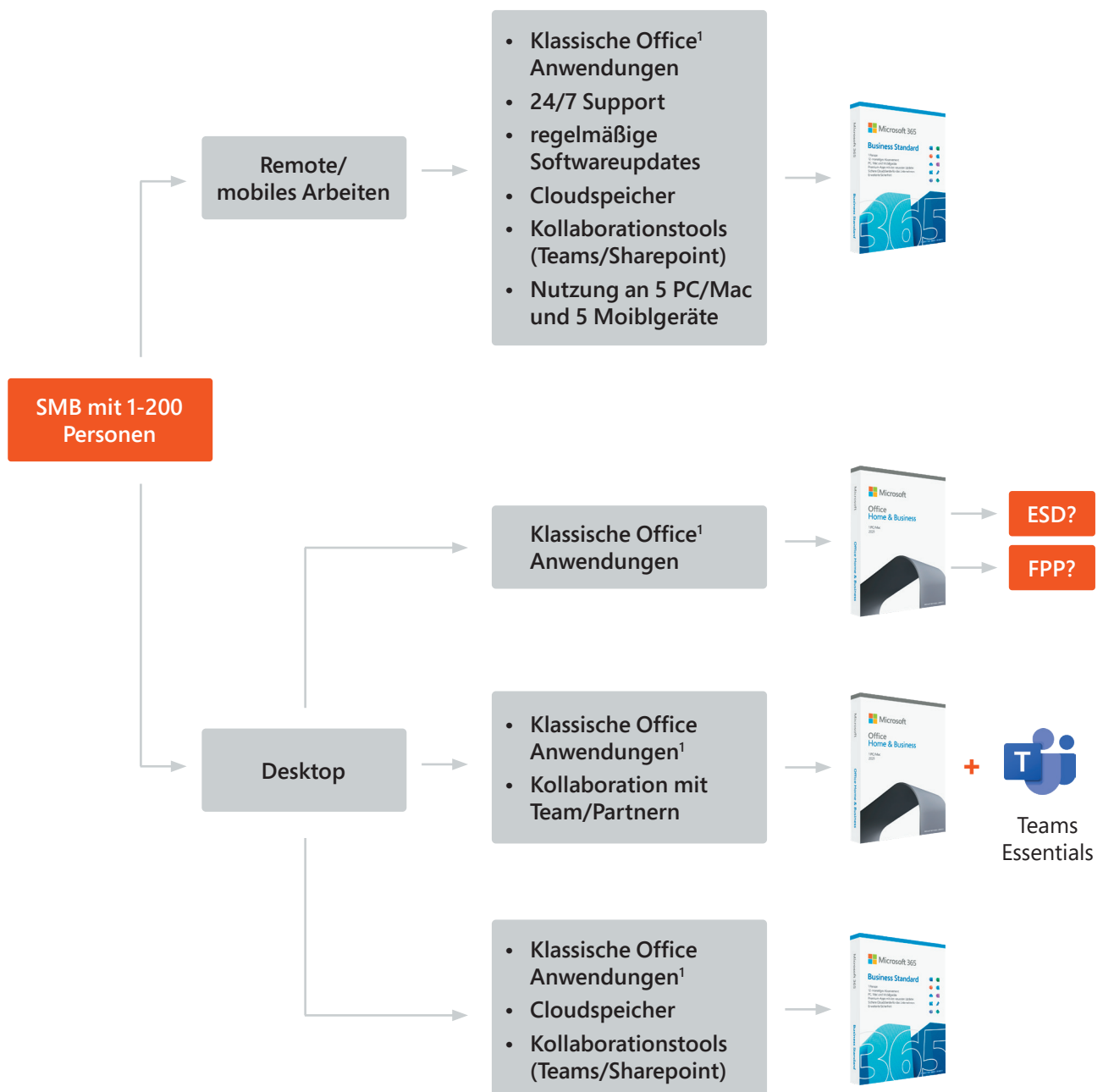
8. Vorteile einer modernen Software

- FPP / ESD Lizenzen für einfache Abwicklung durch Einmalkauf, welcher keinen weiteren Verwaltungsaufwand für den Partner bedeutet
- Neueste Office Anwendungen für Kollaboration und Produktivität
- Sicherheitsupdates



9. Entscheidungsbaum

Für eine passende Empfehlung für eine der Software-Lösungen, steht der Entscheidungsbaum zur Verfügung.



¹Klassische Office Anwendungen sind Word, Excel, Powerpoint und Outlook



10. Wichtigste Features der vorgeschlagenen Lizenz

Für Kleinunternehmer:in, der/die Einmallizenz bevorzugt:

Microsoft Office Home & Business 2021

Die wichtigsten Merkmale:

- Einmaliger Kauf (FPP o. ESD)
- Microsoft Office auf einem PC oder Mac
- Beinhaltet die Office-Anwendungen Word, Excel, PowerPoint, Outlook und OneNote
- Kompatibilität: macOS, Windows 10 und Windows 11
- Besonders geeignet für Kleinunternehmen, im Handwerk oder für Freiberufler:innen
- Keine Cloud, keine Compliance Herausforderungen durch permanente Software

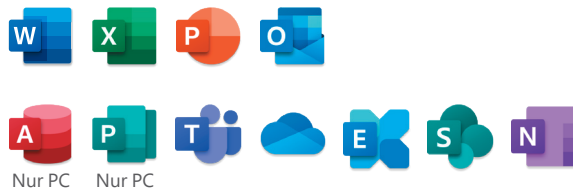
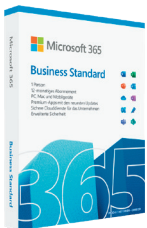


Mittelgroßes bis großes Unternehmen, das ein Abonnement präferiert:

Microsoft 365 Business Standard

Die wichtigsten Merkmale:

- Jahresabonnement (ESD)
- Nutzung auf bis zu 15 Geräten (Tablets, PCs/Macs, Smartphones) pro Nutzer
- Beinhaltet die Office-Anwendungen Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher (nur für PC) und Access (nur für PC), SharePoint, Exchange, Teams
- Kompatibilität: macOS, iOS, Windows 10 und Windows 11, Android
- Besonders geeignet für Unternehmen, die remote arbeiten und über cloudbasierte Tools und Kollaborationslösungen (Teams, Sharepoint...) kommunizieren.





11. Weiteres Vorgehen

☐ Kund:in hat Interesse

Was sind die nächsten Schritte?

- ☐ Tiefergehende persönliche Beratung zu den verschiedenen Lizenzen
- ☐ Versand des OnePagers für weitere Informationen
- ☐ Kauf einer der vorgeschlagenen Lizenzen

Nächster Termin: _____

☐ Kund:in ist noch unentschlossen

Bedenkzeit einräumen und einen zweiten Beratungstermin vereinbaren, bei dem noch offene Fragen geklärt werden können.

Nächster Termin: _____

Notizen: _____
