



# Office 365 profitabel verkaufen – so machen Sie Geld mit der Cloud

Teil 1 der Serie Office 365 am ALSO Cloud Marketplace

Speaker:

Lukas Schneider / ALSO Austria

Rudolf Frierss / Microsoft Österreich

Microsoft  
Partner Network

# Cloud Chance & Partner Profitabilität

Rudolf Frieress  
Partner Channel Development Manager





# Public IT Cloud Services Ausgaben 2019

**\$141B** Weltweiter Public IT  
Cloud Services Umsatz

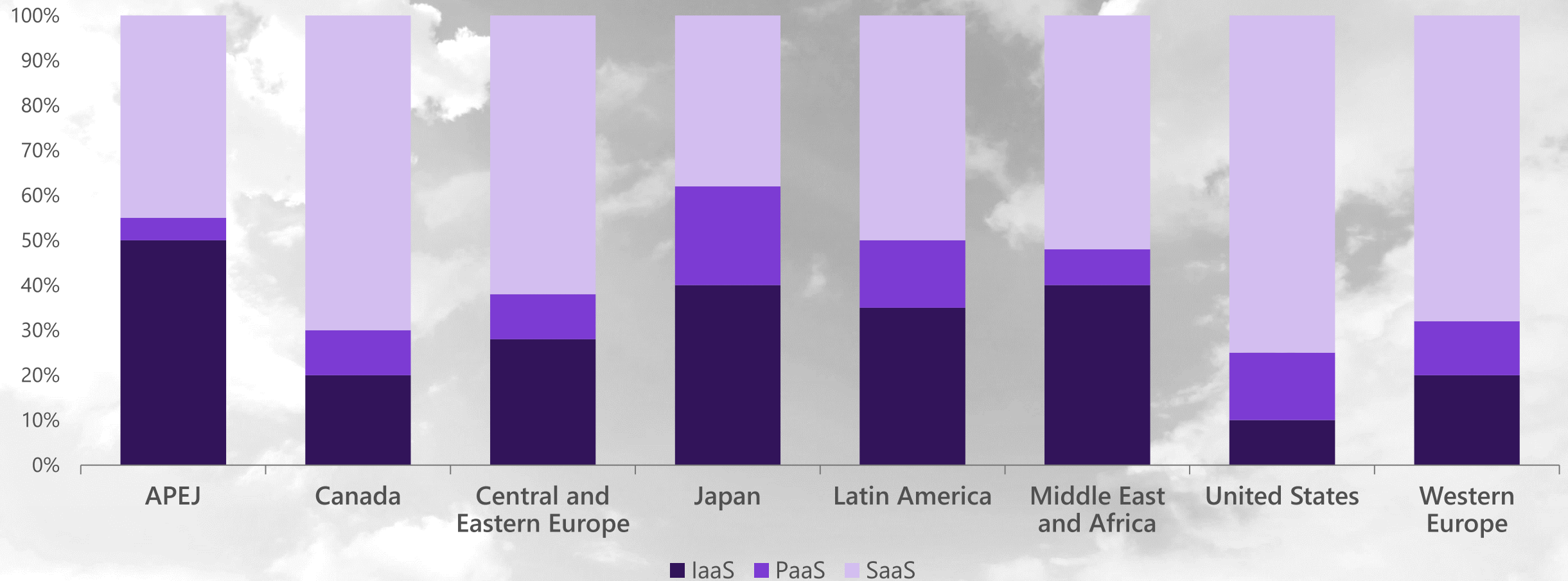
**19.4%** Jährliche  
Wachstumsrate

Source: IDC 2016, #US40709515, Worldwide and Regional Public IT Cloud Services Forecast, 2015–2019



# 2019 Public IT Cloud Services Forecast

## Nach Regionen



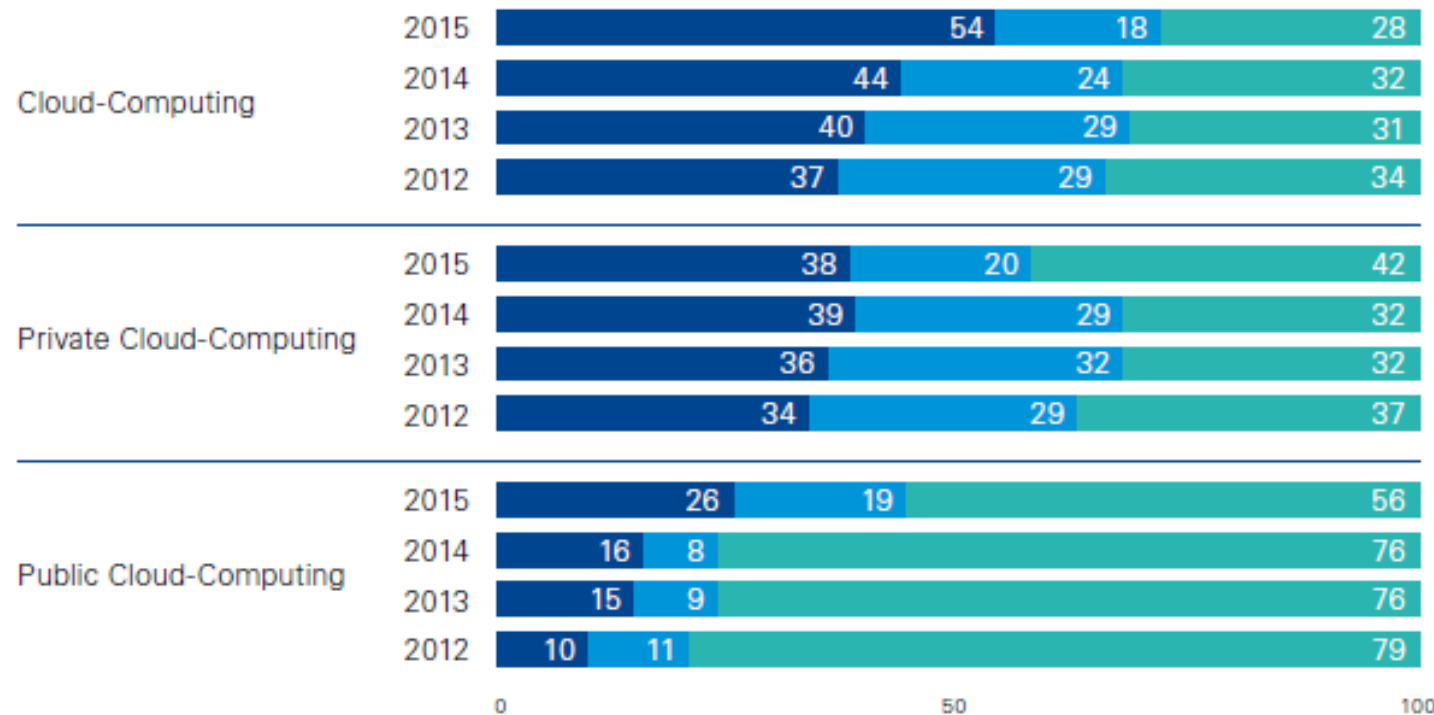
Source: IDC, 2016, #US40709515—Worldwide and Regional Public IT Cloud Services Forecast, 2015–2019

# Zahlen für DACH – KPMG Cloudmonitor

## Nutzung und Planung von Cloud-Computing im Zeitvergleich

Inwieweit nutzt Ihr Unternehmen bereits Cloud-Computing bzw. plant oder diskutiert seinen Einsatz?

Anteil (gewichtet) in Prozent der Unternehmen; n = 457/458/403/436



- Nutzer
- Planer und Diskutierer
- Ist kein Thema

Von 100 abweichende Werte ergeben sich aus Rundungsdifferenzen.

Quelle: KPMG, 2016

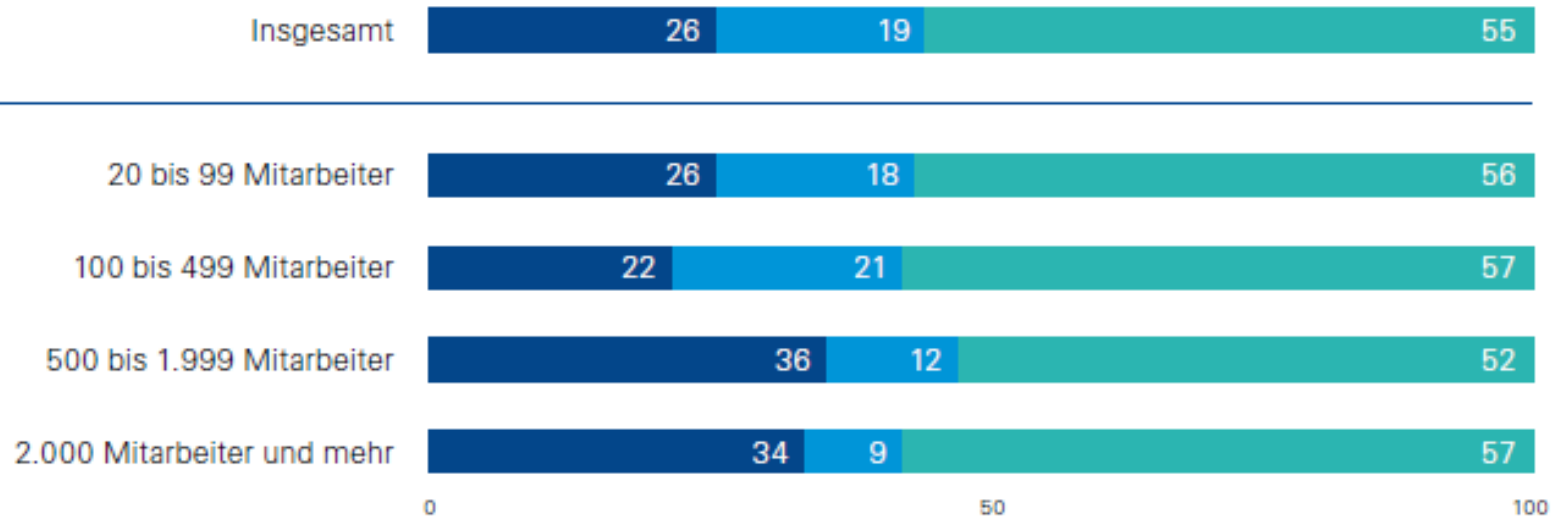
- Cloud Computing Einsatz steigt stark an (Basis Deutschland)
- Wachstum kommt aus stark gestiegenem Interesse an Public Cloud Services
- Interesse an Private Cloud Lösungen sinkt tendenziell

# Public Cloud – Potenzial KMU

## Nutzung von Public Cloud-Computing nach Unternehmensgröße

### Inwieweit nutzt Ihr Unternehmen bereits Public Cloud-Computing?

Anteil (gewichtet) in Prozent der befragten Unternehmen, n = 457



- Nutzer
- Planer und Diskutierer
- Kein Thema
- Weiß nicht/Keine Angaben

Quelle: KPMG, 2016

- Stärkere Nutzung von Public Cloud Lösungen bisher im Großkundensegment
- Höherer Anteil im KMU Segment im Bereich Planung und Diskussion → großes Wachstumspotenzial für Partner

# Anwendungen im Bereich SaaS

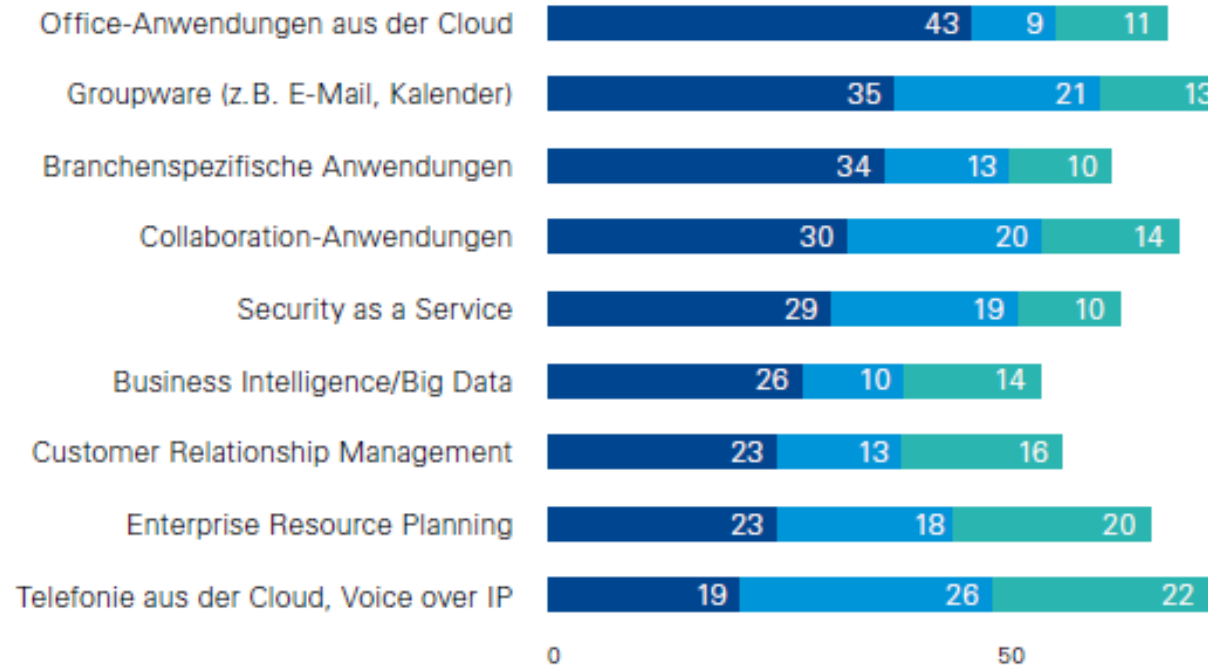
## ■ Nutzung von Public Cloud-SaaS-Anwendungen

**Nutzen Sie folgende Anwendungen im SaaS-Modell bzw. planen oder diskutieren Sie den Einsatz?**

Anteil (gewichtet) in Prozent der Unternehmen, die Public Cloud-Anwendungen im SaaS-Modell nutzen, den Einsatz planen oder diskutieren, n = 166

- Im Einsatz
- Geplant
- Diskutiert

Quelle: KPMG, 2016



- Wichtigstes Thema im Bereich SaaS sind Office Anwendungen aus der Cloud
- Groupware auf zweitem Platz, mit hohem Potenzial
- Hohes Potenzial auch für Security, Collaboration und Telefonie aus der Cloud



# Zufriedenheit der Kunden mit Public Cloud

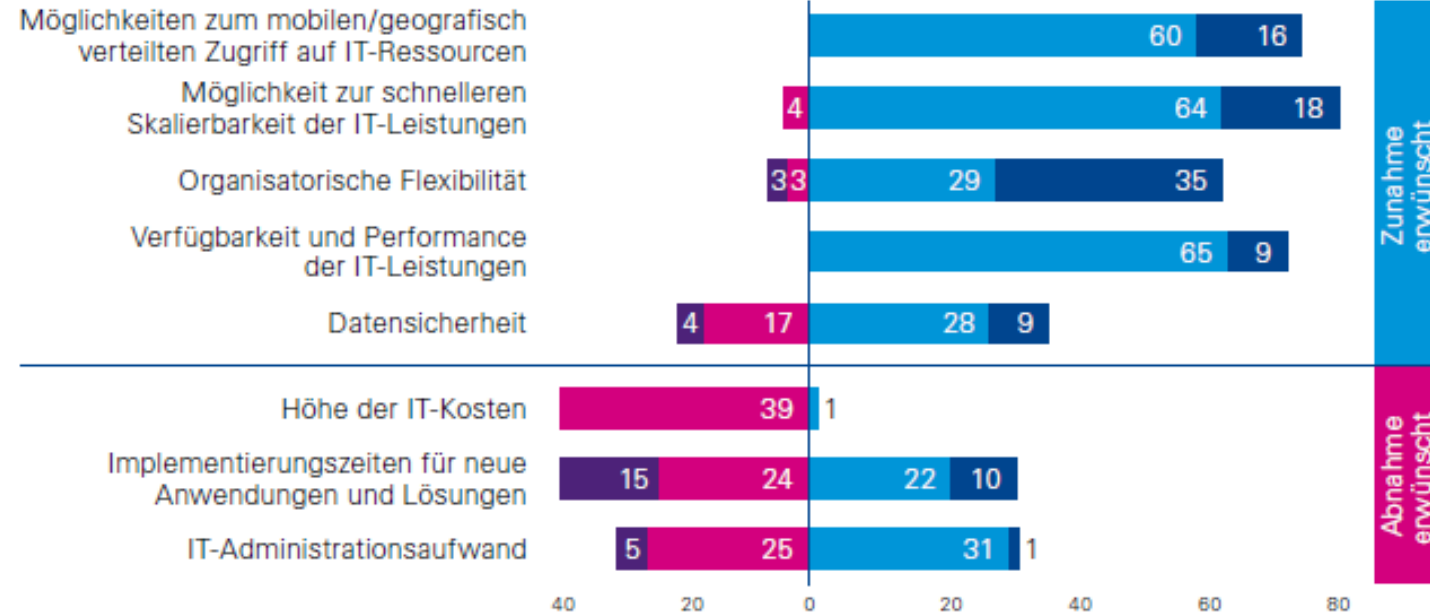
## Auswirkungen der Nutzung von Public Cloud-Computing

Bitte beurteilen Sie die tatsächlichen Auswirkungen von Public Cloud-Computing für Ihr Unternehmen hinsichtlich der folgenden Aspekte:

Anteil (gewichtet) in Prozent der Unternehmen, die Public Cloud-Lösungen nutzen, n = 118, fehlende Werte zu 100 Prozent = Ist unverändert geblieben

- Hat deutlich zugenommen
- Hat zugenommen
- Hat abgenommen
- Hat deutlich abgenommen

Quelle: KPMG, 2016



## Vorteile

- Skalierbarkeit der IT
- Mobiler Zugriff auf IT
- Organisatorische Flexibilität
- Höhe der IT-Kosten

## Noch ambivalent gesehen

- Implementierungszeiten
- IT-Admin Aufwand
- Datensicherheit



An aerial, high-angle view of a dense city skyline, likely New York City, featuring numerous skyscrapers and buildings. The sky is filled with large, dramatic, grey clouds, creating a somber and atmospheric mood. The city extends to the horizon, with a body of water visible on the left side.

WE'RE IN THIS

**TOGETHER**

# Cloud Partner sind erfolgreicher



2x Wachstum



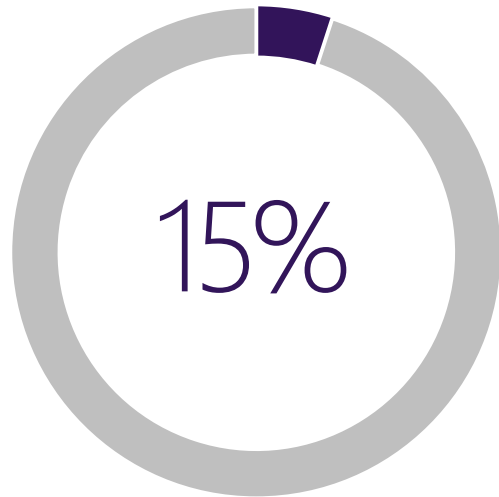
1.5x Gewinn



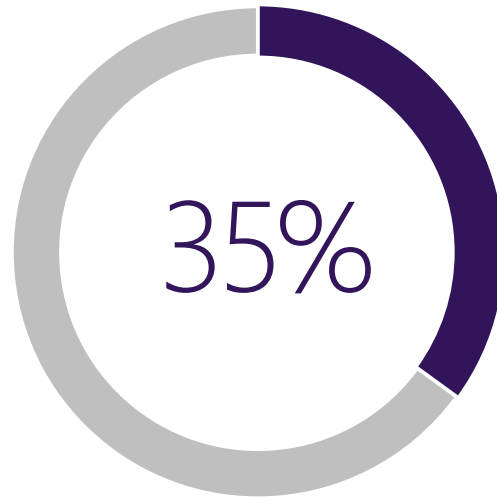
1.8x  
wiederkehrender/"sicherer"  
Umsatz

# Nicht jeder Umsatz bringt die gleiche Marge

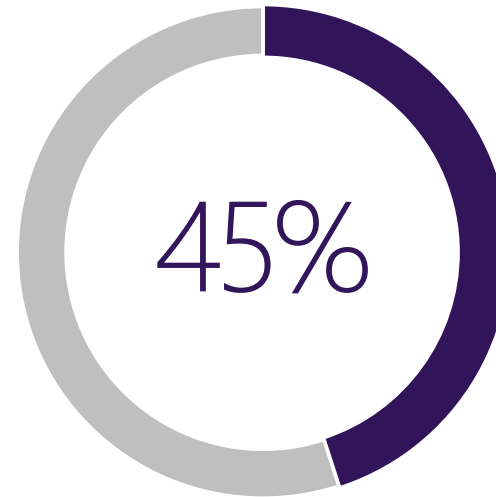
PRODUCT  
RESELL



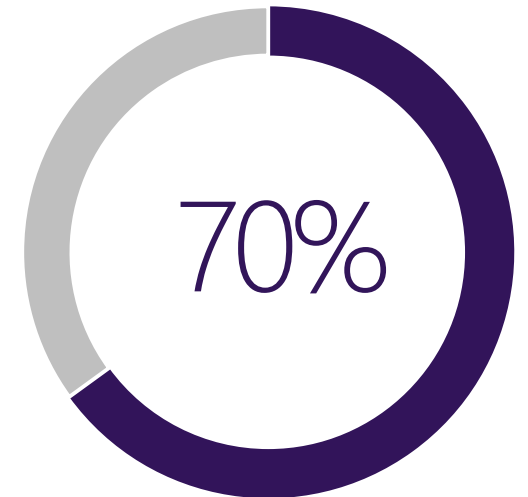
PROJECT  
SERVICES



MANAGED  
SERVICES



PACKAGED IP



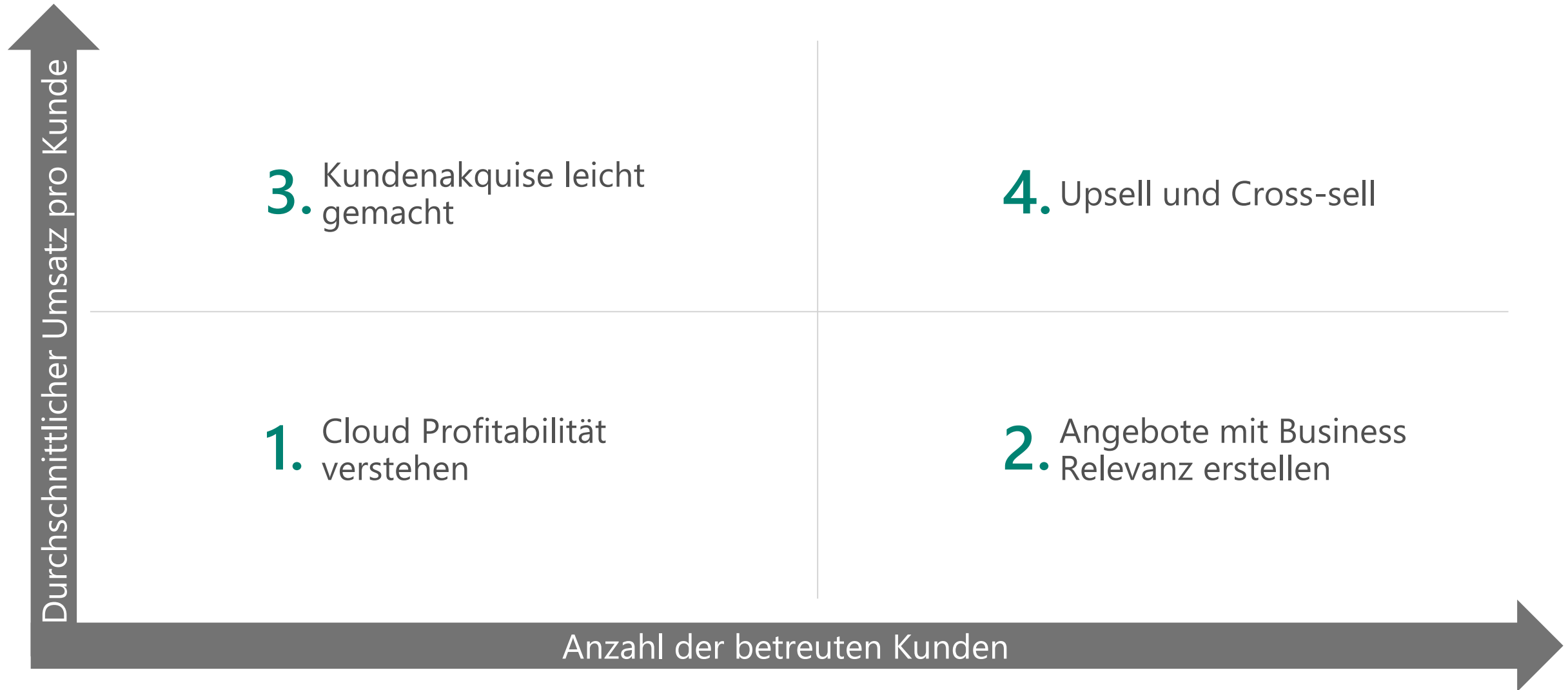
Recurring revenue sources



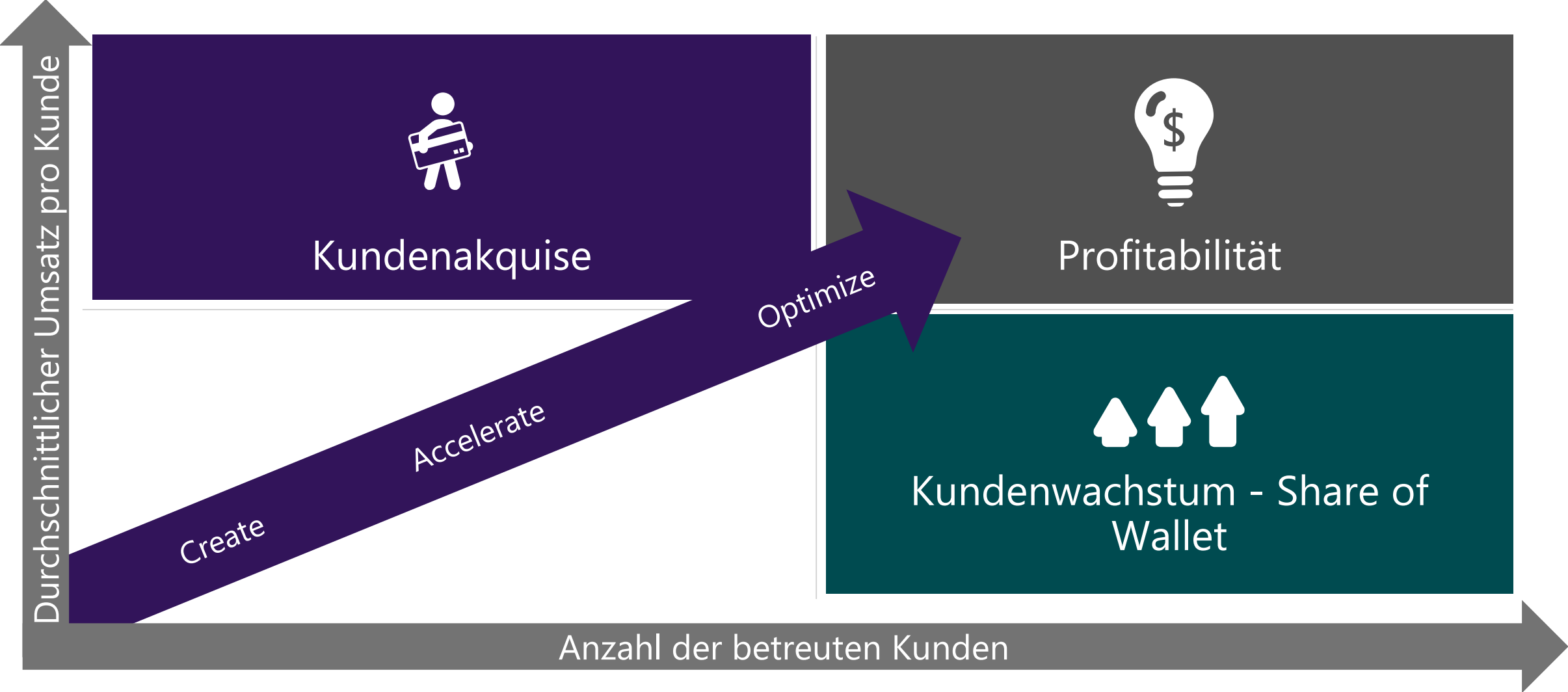


**Cloud ja – Aber wie?**

# Cloud Wachstumsstrategien



# Cloud Wachstumsstrategien





# Der Erfolgspfad für Partner in der Cloud



**1.** Cloud Profitabilität verstehen

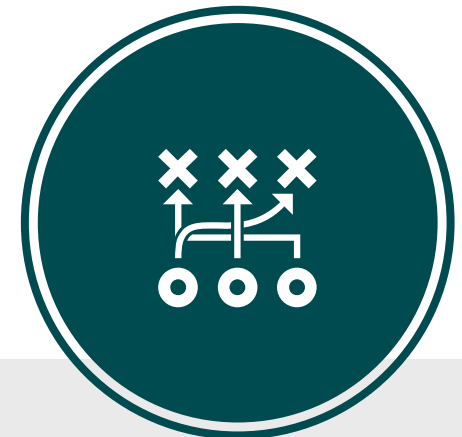
- ✓ Cloud Opportunity
- ✓ €€ Projektumsatz und Managed Services



**2.** Angebote mit Business Relevanz erstellen



**3.** Kundenakquise leicht gemacht



**4.** Upsell und Cross-sell

# Der Erfolgspfad für Partner in der Cloud



## 1. Cloud Profitabilität verstehen

- ✓ Cloud Opportunity
- ✓ €€ Projektumsatz und Managed Services

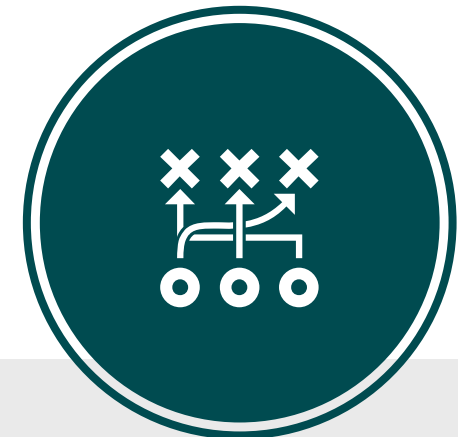


## 2. Angebote mit Business Relevanz erstellen

- ✓ Managed Services Angebot
- ✓ Third Party Offers als Whitelabel nutzen

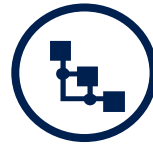


## 3. Kundenakquise leicht gemacht



## 4. Upsell und Cross-sell

# Offers: Differenzierung als Schlüssel



## Spezialisierungsstrategie verfolgen

- Auf Verticals/ Branchen fokussieren
- Spezialisierung auf Technologien



## IP als DER Unterschied

- Margen von 65%+
- Höhere Kundenbindung





# Differenzierung: SSB







Spezialisierung auf  
Ticketing Intelligence  
für Sport Teams



# Sales Productivity Solution



	 Email	 Folder+ Intranet + SharePoint Templates	 Skype for Business	 CRM	
	<b>Entry offer</b>	<b>Upsell #1</b>	<b>Upsell #2</b>	<b>Upsell #3</b>	
<b>Partner Offer</b>	Microsoft Offer	O365 Business Essentials	O365 Business Premium or O365 E3	O365 Business Premium or O365 E3	CRM
	3 <sup>rd</sup> party offering	SkyKick, BitTitan	Nintex   LiveTiles	Network Router for bandwidth management	White label CRM Consulting
	Partner Services	Email Migration	File Migration, Backup, Recovery, User Support Site Configuration, Migration, Customization, Backup	Setup and Management, User Support	Setup and Management, User Support

# Partner Beispiel für Paketangebot



Office 365

Free & painless migration & onboarding

BUY NOW

SherWeb

[SherWeb](#)



Microsoft Office 365

GET THE BEST PRODUCTIVITY SUITE FOR YOUR BUSINESS  
FREE MIGRATION AND SUPPORT INCLUDED

THREE PLANS TO CHOOSE FROM

Office Online	Best Office Full Office Suite	Office Apps
Office 365 Business Essentials	Office 365 Business Premium	Office 365 Business
Learn more	Learn more	Learn more
30GB Mailbox Office Online 1TB File Sharing Free Support Free Migration	30GB Mailbox Included Office Apps Office Online 1TB File Sharing Free Support Free Migration	Included Office Apps Office Online 1TB File Sharing Free Support Free Migration
\$6.99	\$14.99	\$9.99
BUY NOW	BUY NOW	BUY NOW

Offer includes Free Migration and Support

Rule of 3. Keep things simple

Call out the plan that you want to draw attention to. "Best Offer" or "Best Value" does the work for the customer to understand the options.

Quick comparison and Buy Now high on page

# Office 365 Projekt Services

77%



Exchange  
and mailbox  
migration

63%



Solution, analysis,  
scope, and design

57%



Training

54%



Simple file  
server migration

51%



SharePoint  
integration

Quelle: MDC Studie, Mai 2015



# Office 365 - Managed Services im KMU Sektor

68%



Domain management

68%



New accounts added and removed

68%



Desktop and device management and support

61%



Office client connectivity

60%



User rights and account management

Quelle: MDC Studie, Mai 2015



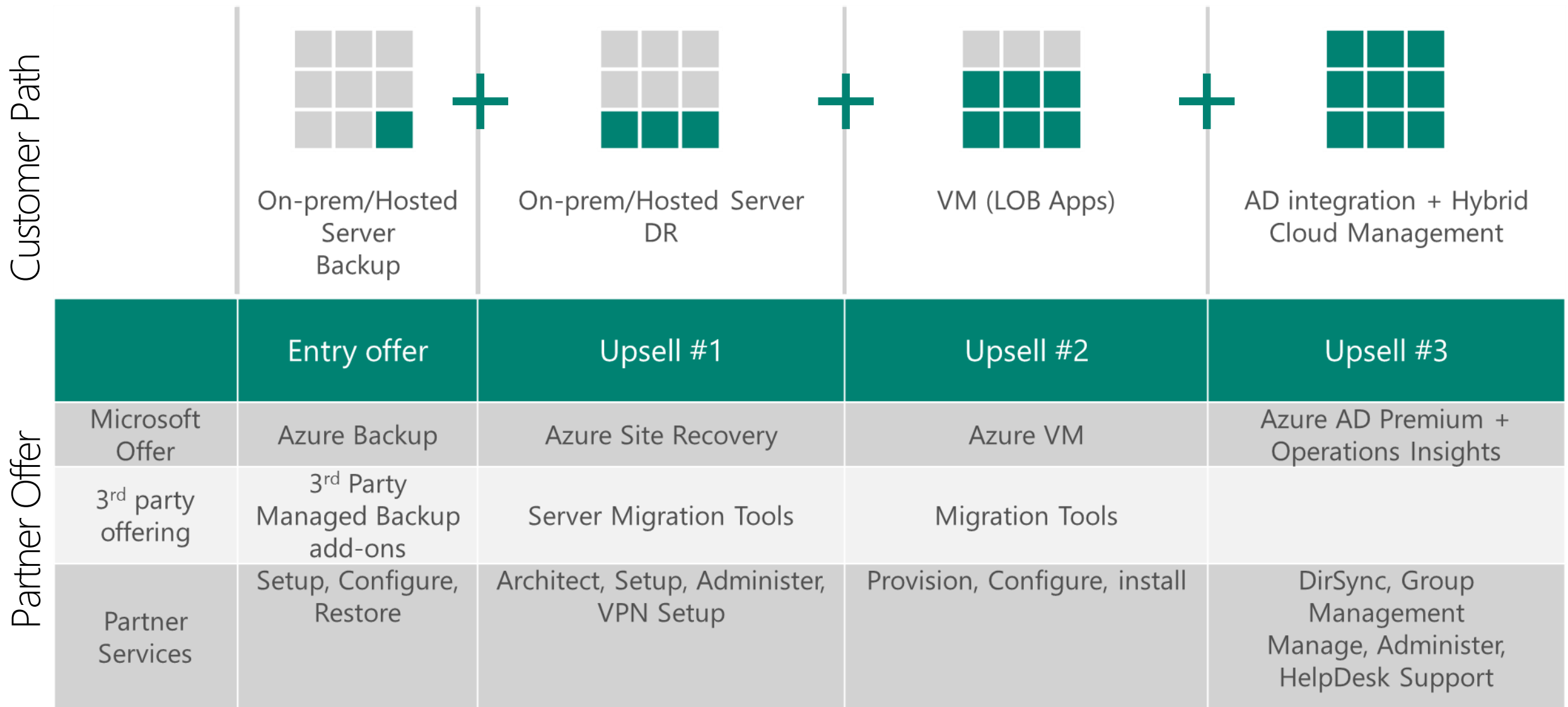
# Zusätzliche Managed Services im KMU Sektor

■ Total (n=878) ■ SMB customers (n=637) ■ Enterprise customers (n=241)



Quelle: MDC Studie, Mai 2015

# Managed Infrastructure Solution



# Erfolgreichste Azure Szenarien für KMUs

63%



Storing data  
in Azure

57%



Host apps  
in the cloud  
with Azure VMs

52%



Hosting your  
websites in Azure

43%



Backing up  
your data in Azure

22%



Deliver Windows  
desktops and apps  
to any device with  
Azure Remote App

Quelle: MDC Studie, Mai 2015

# 3. Das eigene Angebot definieren: Profitability Scenarios

<http://aka.ms/profitabilityscenarios>



## Online services

- Microsoft Azure Enterprise Scenarios
- Microsoft Azure Enterprise Scenarios
- Microsoft Azure Enterprise Scenarios
- Microsoft Azure Enterprise Scenarios
- Microsoft Azure Enterprise Scenarios
- Microsoft Azure Enterprise Scenarios
- Microsoft Azure Enterprise Scenarios
- Microsoft Azure Enterprise Scenarios
- Microsoft Azure Enterprise Scenarios
- Microsoft Azure SMB Scenarios
- Microsoft Azure SMB Scenarios
- Microsoft Azure SMB Scenarios
- Microsoft Azure SMB Scenarios
- Microsoft Azure SMB Scenarios
- Microsoft Azure SMB Scenarios
- Microsoft Azure SMB Scenarios
- Office 365 Scenarios
- CRM Online Scenarios
- CRM Online Scenarios
- Other
- Other
- Other

## Scenario name

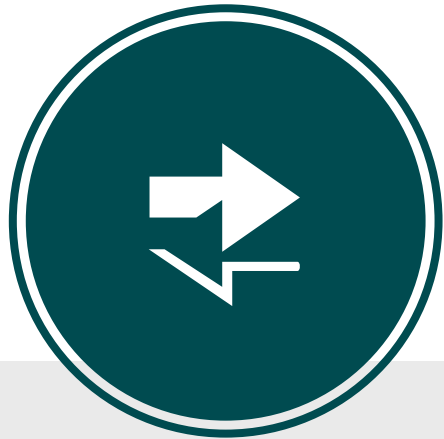
- Transform the Datacenter with Microsoft Azure
- Business Intelligence
- Identity/Access Management and Information Protection
- Virtual Desktop Infrastructure
- Internet of Things: Collect Data and Monitor Assets
- Internet of Things: Advanced Analytics
- Enable Application Innovation
- Advanced analytics and big data
- Storing data with Microsoft Azure
- Host apps in the cloud with Microsoft Azure Virtual Machines
- Drive Data Insights with Power BI
- Backing up your data in Microsoft Azure
- Host your website in Microsoft Azure
- Enable a mobile and remote workforce with Enterprise Mobility Suite (EMS)
- Providing Disaster Recovery with Azure Site Recovery (ASR)
- Deliver Windows desktops and apps to any device with Azure Remote App
- Office 365 for SMB and the Enterprise
- Sales Productivity with CRM
- Customer Service with CRM
- Windows Across Microsoft Devices-SMB and Enterprise
- Hosting
- Education

# Der Erfolgspfad für Partner in der Cloud



## 1. Cloud Profitabilität verstehen

- ✓ Cloud Opportunity
- ✓ €€ Projektumsatz und Managed Services



## 2. Angebote mit Business Relevanz erstellen

- ✓ Managed Services Angebot
- ✓ Third Party Offers als Whitelabel nutzen



## 3. Kundenakquise leicht gemacht

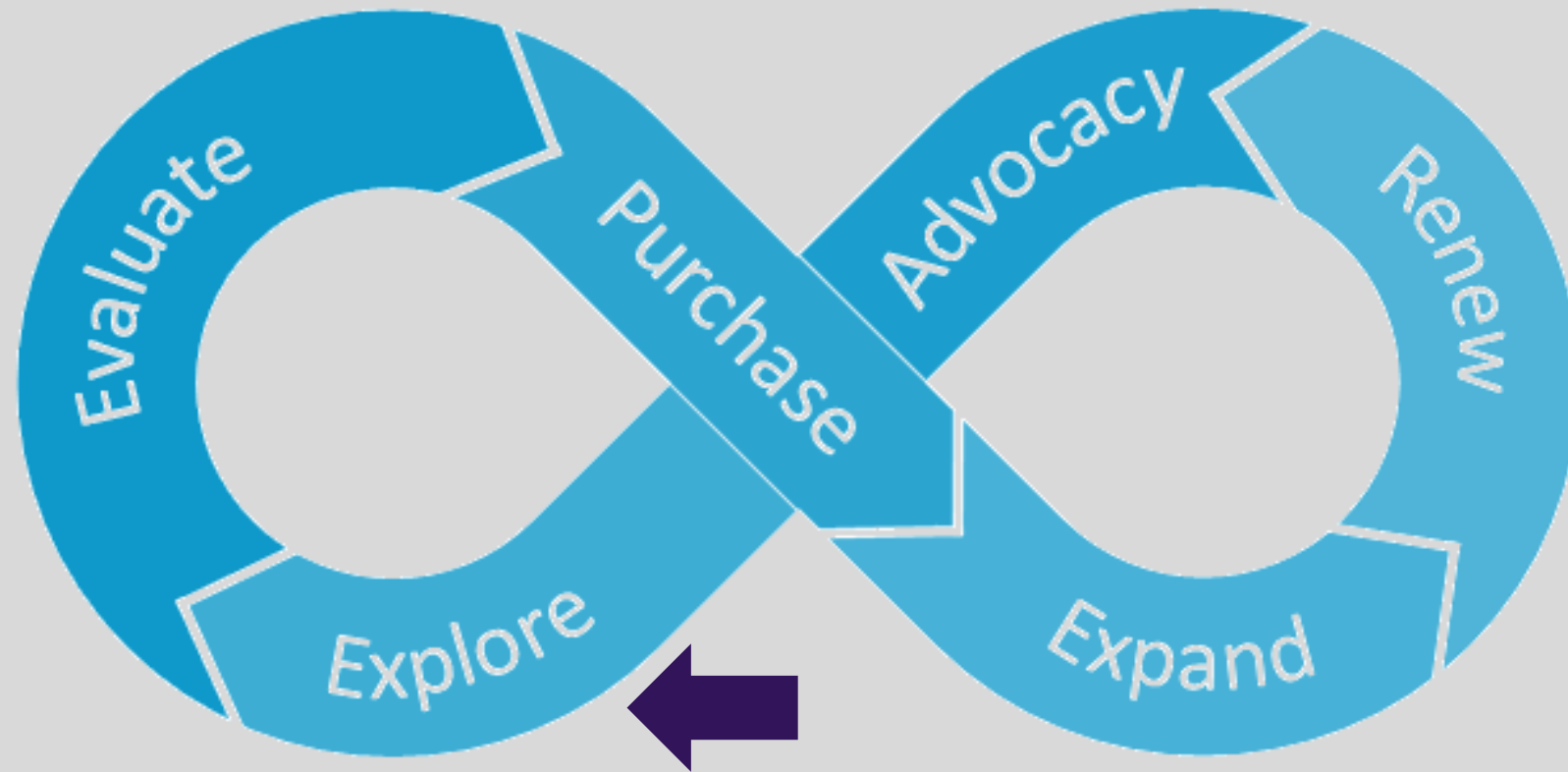
- ✓ Vertriebsansatz
- ✓ Digitales Marketing
- ✓ Auf Kundenszenarien abgestimmt



## 4. Upsell und Cross-sell



# Die Cloud Customer Journey



Demand Generation auf die Customer Journey abstimmen

Kunde durchlaufen einzelne Elemente der Customer Journey bevor sie kaufen

[smartpartnermarketing.microsoft.com](https://smartpartnermarketing.microsoft.com)

# Marketing ist entscheidend

**57%** aller B2B Entscheidungen werden getroffen ohne je einem Seller zu sprechen<sup>1</sup>

**88%** der Research wird online betrieben bevor offline gekauft wird<sup>1</sup>

**75%** des KMU Channels braucht Hilfe beim Marketing<sup>2</sup>

**Die Top 25%** der Firmen mit effizienten Marketing outperformen den Markt<sup>2</sup>

Source: (1) McKinsey & Company, (2) AMI Partners



# Modern Marketing & Sales



## Digitales Marketing



- Website Design
- Analytics, Lead Scoring, und Marketing Automatisierung
- Thought Leadership Marketing
- SEO/SEM

## Skalierender Vertrieb



- Die richtigen Leute anstellen ("Cloud born")
- Compensation
- Training und skalierende Prozesse
- Social Selling

[smartpartnermarketing.microsoft.com](https://smartpartnermarketing.microsoft.com)

# Verkauf mit hoher Schlagzahl

## Volumen

- Ein Deal pro Woche
- Beschleunigter Prozess
- Minimale Schwellenwerte



Ein neuer Typ



von Sales Rep

- Verhindert Trägheit
- Fokus auf Akquise
- Renewal Rep. nach 11 Monaten

- Mit jedem Deal verbinden
- Ihre = höhere Marge
- CI = 5-7 % des Revenues

- Als Einkommen behandeln
- Comfort Zone erhöhen
- Revenue normalisieren

## Prozess

30 Tage Testzeit



- BANT-Kriterien
- 5 Schlüsselfragen
- SKU-Auswahl

- SKU-Prüfung
- Feature Overview
- Testzeit-Maximierung

- IT-Review
- Deployment-Planung
- SOW-Entwicklung

- SOW Sign-Off
- Onboarding Review
- Scheduling

# Der Erfolgspfad für Partner in der Cloud



## 1. Cloud Profitabilität verstehen

- ✓ Cloud Opportunity
- ✓ €€ Projektumsatz und Managed Services



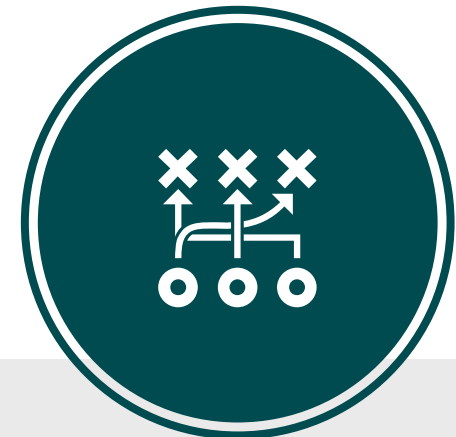
## 2. Angebote mit Business Relevanz erstellen

- ✓ Managed Services Angebot
- ✓ Third Party Offers als Whitelabel nutzen



## 3. Kundenakquise leicht gemacht

- ✓ Vertriebsansatz
- ✓ Digitales Marketing
- ✓ Auf Kundenszenarien abgestimmt



## 4. Upsell und Cross-sell

- ✓ Up-Sell von Einstiegslösungen
- ✓ Cross-Sell von Office 365 auf EMS/Azure/CRM OL



# Verkaufen in Wellen: Adoption-Usage-Upsell-Cross-sell

Partner: Kundenmanagement zum Erfolg	<p>Drive Upsell &amp; Cross-Sell</p>	<p>Secure Trusted Advisor status          "Identifying the most likely "next product to buy" based on a variety of customer information can be very powerful in increasing overall ARPU per customer." — McKinsey</p> <p>Optimization</p>	<p>Solution Enabler</p> <p>Business</p>	Dem Kunden helfen Mehrwert zu nutzen
	<p>Secure Consumption</p>	<p>The partner acts as a Trusted Advisor providing continual support and services leveraging the core building blocks of the Microsoft services.          "The post-purchase experience can be a key differentiator in cloud." — McKinsey</p> <p>Usage</p>	<p>Productivity</p> <p>Increased</p>	
	<p>Customer Onboarding</p>	<p>Provide a quick time to value experience          Accelerated deployment          "Most SMB cloud customers begin with an anchor service, then add on satellite services over time." — McKinsey</p> <p>Adoption</p>	<p>Time to Value</p>	

# In Customer Lifecycle Value investieren!



Es kostet **7X** mehr einen **NEUEN** Kunden zu gewinnen als einen **BESTEHENDEN** zu **HALTEN!**

(Source: Bain & Company)



Ein **5%** Anstieg in Kundengewinnung kann den Profit um **25%** steigern.

(Source: Bain & Company)



Customer Lifecycle Value **STEIGT** im Laufe der Zeit eines **ERHALTENEN** Kunden stark an.

(Source: Leading on the Edge of Chaos, Emmet Murphy & Mark Murphy)



Die **WachstumsKennzahl** schlechthin ist **USAGE.**

(Source: Scout Analytics/ServiceSource Research)



# MPN resources to support your business

## Differentiate to stand out



- Profitability learning path
- Profitability research
- Cloud business plan template
- Profitability scenario content and financial models
- Profitability benchmark assessment
- Microsoft competencies
- ISV and Application Builder Center

## Modernize marketing and sales



- Partner incentives
- Smart partner marketing
- Microsoft marketplaces
- Pinpoint
- Partner marketing center
- Technical presales assistance
- Microsoft competency logo

## Optimize your operations



- Cloud IURs
- Signature cloud support
- Technical presales and deployment services
- Partner university
- FastTrack

## Deliver customer lifetime value



- Cloud Solution Provider program
- Profitability Adoption Playbook
- Usage and adoption reporting through Microsoft Cloud Dashboard
- IT showcase

# Profitability Resources



# Top 6 profitability resources for partners



Partner profitability  
home page

[aka.ms/modernpartner](https://aka.ms/modernpartner)



Profitability  
learning path

[aka.ms/cpplearningpath](https://aka.ms/cpplearningpath)



Profitability scenarios  
and financial models

[aka.ms/profitabilityscenarios](https://aka.ms/profitabilityscenarios)



Profitability  
benchmark toolkit

[aka.ms/profittool](https://aka.ms/profittool)



Cloud  
profitability blog

[aka.ms/profitblog](https://aka.ms/profitblog)



Smart partner  
marketing

[smartpartnermarketing  
.microsoft.com](https://smartpartnermarketing.microsoft.com)



Get started  
[aka.ms/modernpartner](https://aka.ms/modernpartner)



