

Telesales-Leitfaden: Through-Partner

Verwendung dieses Leitfadens

Dieser Telesales-Leitfaden ist darauf ausgerichtet, Microsoft-Partnern dabei zu helfen, ihre Chancen zu verbessern, indem sie mit kleinen und mittelständischen Kunden daran arbeiten, ihre Umgebungen mit Windows Server 2012 zu virtualisieren. Dieses Dokument besitzt einen modularen Aufbau, um Sie gezielt dabei zu unterstützen, schnell auf genau die Informationen zuzugreifen, die Sie während Kundenanrufen benötigen. Beginnen Sie mit einer Einleitung und nutzen Sie dann den Einstieg in die Unterhaltung, um die Situation des Kunden besser zu verstehen und dann eines der unten beschriebenen, dafür geeigneten Szenarien darauf abzubilden.

Einleitung und Value-Proposition

„Ich rufe Sie heute an, um mit Ihnen über das Thema *Virtualisierung* zu sprechen, und zwar besonders über die Vorteile der Virtualisierung mit Windows Server 2012. Viele kleine und mittelständische Unternehmen virtualisieren heutzutage ihre Server, um mehr Anwendungen auf einem einzelnen Server laufen zu lassen und das Maximum aus Hardwareinvestitionen herauszuholen. Windows Server 2012 bietet Kunden einen einzigartigen Mehrwert, denn alle Funktionen, die ihr Unternehmen benötigt, um von der Virtualisierung zu profitieren, sind in dieser Software bereits enthalten - ohne zusätzliche Kosten. Virtualisierung ist heute ein fester Bestandteil der IT-Landschaft. Im Gegensatz zu anderen Herstellern ist Microsoft davon überzeugt, dass Sie nicht extra dafür bezahlen sollten, damit Ihnen die Vorteile einer virtualisierten Infrastruktur zugutekommen.“

Einstieg in die Unterhaltung

Verwenden Sie die folgenden Fragen, um Bedürfnisse und Herausforderungen von Kunden zu ermitteln und dann mit ihnen über die unten stehenden Szenarien zu sprechen.

Die derzeitige IT-Landschaft des Kunden verstehen – und Ziele & Herausforderungen zu identifizieren

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• „Welche Art von Softwareanwendungen setzen Sie in Ihrer Firma heutzutage ein?“• „Haben Sie mehrere Server für Ihre unterschiedlichen Workloads (z. B. Datei- und Druckerfreigabe, E-Mail-Server, Buchführungs- oder CRM-Anwendung)?“• „Haben Sie neue Serverhardware gekauft, oder planen Sie den Kauf, um die durch das Wachstum Ihres Unternehmens gestiegenen Anforderungen zu erfüllen?“• „Wie oft ist Ihr Unternehmen von Systemausfällen betroffen?“• „Pflegen Sie eine Sicherung Ihrer Daten?“• „Wissen Sie, wie lange es dauern würde, um Ihre Daten und Systeme wieder online zu bringen, falls Sie irgendeine Art von Disaster treffen würde?“ | <ul style="list-style-type: none">• „Virtualisierung ist ein Begriff, der in der IT-Welt in letzter Zeit häufig benutzt wird. Sind Sie damit vertraut? Wissen Sie, ob ihr Unternehmen bereits virtualisiert hat?“
<i>Ist der Kunde damit nicht vertraut, fahren Sie mit dem Abschnitt „Warum virtualisieren“ fort. Falls der Kunde die Virtualisierung einsetzt und damit vertraut ist:</i>• „Was führte bei Ihnen zu der Entscheidung, Ihre Infrastruktur zu virtualisieren?“ (z. B. Serverkonsolidierung oder Bereitstellung & Testing)• „Welche Lösung verwenden Sie zur Virtualisierung? Mussten Sie dafür bezahlen?“• „Beschäftigen Sie sich mit der Sicherheit Ihrer virtuellen Umgebungen? Sind Sie der Ansicht, dass Ihre Daten dort gut geschützt sind?“ |
|---|--|

Warum virtualisieren?

Für diejenigen, die noch nicht virtualisiert haben, kann es hilfreich sein, einen Überblick über die Virtualisierung und darüber zu bieten, wie Unternehmen davon profitieren:

„Mit zunehmender Leistungsfähigkeit der Serverhardware nutzen Unternehmen vielfach nur noch einen Bruchteil der verfügbaren Kapazität. Damit sich Hardwareinvestitionen optimal rentieren, machen sich viele die Virtualisierung zunutze, indem sie Anwendungen in virtuellen Servern bereitstellen und diese nebeneinander auf derselben physischen Maschine laufen lassen. Dadurch werden Hardware- und zugehörige Kosten etwa für Wartung und Strom eingespart. Die Virtualisierung kann also helfen, eine Vielzahl geschäftlicher Vorteile – wie z. B. Kosteneinsparungen und Vereinfachung der IT – zu erzielen und dazu beitragen, auf geschäftliche Anforderungen schneller zu reagieren.“

Szenario-Anleitung

Szenario	1. Serverkonsolidierung	2. Geschäftskontinuität	3. Datenschutz
Beschreibung	Maximierung Ihrer Hardwarekapazität durch die Kombination von Workloads auf demselben Server.	Ausfallzeiten reduzieren und schnelle Notfallwiederherstellung durch die Datenreplikation zu einem externen Standort.	Verbesserter Datenschutz durch die eingebaute Verschlüsselung für Server in entfernten, weniger gesicherten Standorten.
Zentrale Verkaufsargumente	<ul style="list-style-type: none"> „Windows Server 2012 hat Virtualisierung eingebaut. Dadurch können Sie mehrere Anwendungen auf demselben physischen Server unterbringen und die Leistungsfähigkeit Ihres Servers voll ausschöpfen.“ „Die Kombination von Workloads auf demselben Server hilft, Ihre Infrastruktur optimal und kosteneffizient zu skalieren. So kann Ihr Unternehmen wachsen, ohne für Serverhardware ein Vermögen auszugeben.“ „Die Virtualisierung mit Hyper-V bietet eine Vielzahl von Vorteilen. Es ist ein integrierter Bestandteil Ihrer Serversoftware, sodass die Kompatibilität auch im Laufe der Zeit erhalten bleibt. Im Gegensatz zu VMware entstehen Ihnen durch die Virtualisierung mit Microsoft keine Mehrkosten!“ „Die Virtualisierung mit Microsoft bietet Ihnen Raum zum Wachsen – bis zu 64 virtuelle Prozessoren werden pro virtueller Maschine unterstützt, während VMware (vSphere 5.1 Essentials Plus) auf 8 virtuelle Prozessoren pro VM beschränkt ist. Hyper-V bietet zudem eine höhere Kapazität für virtuelle Festplatten – bis zu 64TB, während bei VMware nur bis zu 2 TB möglich sind.“ 	<ul style="list-style-type: none"> „Windows Server 2012 mit Hyper-V unterstützt Unternehmen dabei, die Geschäftskontinuität durch die Vermeidung von Ausfallzeiten sowie eine schnelle Wiederherstellung sicherzustellen.“ „Die Hyper-V-Replika ermöglicht die Replikation von virtuellen Maschinen zwischen zwei Standorten und erstellt Kopien von Änderungen alle 5 bis 15 Minuten – sodass ein Unternehmen höchstens Daten aus diesem Zeitraum verlieren kann.“ „Hyper-V-Replika ist in Windows Server 2012 kostenlos enthalten. Anstatt viele Tausend Euro für eine separate Notfallwiederherstellungslösung zu bezahlen, können Sie diese Funktion, die ebenfalls integraler Bestandteil von Windows Server ist, kostenlos nutzen. Zwar ist eine ähnliche Funktion in VMware vSphere 5.1 Essentials Plus zu finden, aber mit signifikanten Limitationen.“ „Einer der größten Vorteile der Virtualisierung ist die Flexibilität, Workloads nach Bedarf zu verschieben, um die Verfügbarkeit und Leistung sicherzustellen. Die Hyper-V Live Storage Migration gestattet es Ihnen, virtuelle Festplatten von laufenden virtuellen Maschinen ohne Ausfallzeit an einen anderen Storage-Standort zu verschieben. Auch dieses Feature ist in Windows Server 2012 enthalten und kostet keinen Aufpreis. Eine vergleichbare Funktionalität ist nur bei den Premium-Editionen von vSphere zu finden.“ 	<ul style="list-style-type: none"> „Zum Lieferumfang von Windows Server 2012 gehört eine Reihe von Funktionen, mit der Sie Ihre virtuelle Umgebung schützen können. Viele dieser Features sind nicht verfügbar in Lösungen anderer Anbieter, wie z. B. VMware vSphere 5.1 Essentials Plus.“ „Windows Server 2012 Hyper-V hat die Datenverschlüsselung eingebaut, selbst für Server in entfernten Standorten. Daher sind Ihre Daten besser geschützt, sogar in physisch weniger gesicherten Lokationen. Bei VMware vSphere 5.1 Essentials Plus hingegen gibt es keine Verschlüsselungsfunktionen, um sensitive Daten in physisch weniger gesicherten Standorten zu schützen.“ „Windows Server 2012 enthält zudem ein weiteres besonderes Feature – den Hyper-V Extensible Switch. Dieser erlaubt es, die virtuellen Maschinen auf einem Server besser zu schützen. VMware vSphere 5.1 Essentials Plus hingegen fehlt ein solcher erweiterbar Networking-Switch, was den Zugriff auf solche Sicherheitsfunktionen einschränkt.“

Zusammenfassung & Schluss

1. Fassen Sie die Herausforderungen des Kunden zusammen und ermitteln Sie den Entscheidungsträger. Bringen Sie Ziele, Budgetumfang und Zeitrahmen in Erfahrung.
2. Ermitteln Sie, welche Folgeaktivitäten erforderlich sind, um das Geschäft zum Abschluss zu bringen. Dabei kann es sich um die Migrationsplanung, die Unterscheidung zu Wettbewerbern oder Trainingspläne handeln. Weitere nützliche Ressourcen gibt es im Web:
 - Virtualisierung mit Microsoft (Windows Server 2012): www.microsoft.de/windowsserver
 - Microsoft Assessment and Planning (MAP) Toolkit – berücksichtigt auch Windows Server 2012-Migrationen: www.microsoft.com/map