



 eBOOK

Padněte si:

Vyhrajte srdce zákazníků vhodnou programovou nabídkou

Představte si, že vlastníte malou marketingovou firmu.

Po nějakou dobu jste si počítače spravovali sami, ale teď, když se tým začíná rozrůstat, už to chce kancelář a k tomu plně funkční síť. Nic přepychového, ale je třeba umožnit si další růst.

Dostali jste dvě doporučení na poskytovatele IT, tak proč si neposlechnout návrhy obou. Zástupce prvního působí připraveně už ode dveří.

Vyrukuje s plánem na budování komplexní sítě včetně statistik a projekcí a v rámci stejné schůzky vám stihne říct i cenovku. Začínáte se potit a je vám mdlo; Cena služeb není, jakou jste si představoval. Poté přijde zástupkyně druhého a sedne si s vámi ke kávě. Máte s ní pocit, že jste účastníkem zdvořilé, až přátelské konverzace kolegů. Optá se na pár věcí a navrhne vám elementární plán, který se potkává s vašimi základními požadavky; Systémy budou dostupné a bezpečné. A za o poznání přívětivější cenu.

Pravděpodobně si vyberete druhého poskytovatele. Jejich první snahou bylo poznání vaší firmy. Poslechli si vaše požadavky, naděje a cíle do budoucna. Stručně řečeno, poskytovatel č. 2 zvolil konzultativní přístup a získal si vaši důvěru.

Tvrdý přístup k prodeji moc lidí neocení. Zvláště v business-to-business (B2B) prodeji se konzultativní přístup, a budování win-win situace pro klienta i pro vás, zkrátka vyplatí. To znamená, že musíte doopravdy porozumět tomu, co klient potřebuje a sladit vaši prezentaci s jejich potřebami. A přesně o tom tenhle ebook je – o porozumění cílům zákazníků a slazení vašich programů a prezentací s nimi. Dost možná si tím pomůžete vylepšit míru úspěšnosti obchodů a přitom mít dlouhodobě spokojenější zákazníky.

Než se opřeme do podstaty věci, řekněme si něco o různých úrovních služeb a korespondujících způsobech smýšlení zákazníků.



OD OPRAV PO ÚPLNÉ ŘÍZENÍ

Podniky, do kterých prodáváte, se liší velikostně, svou zralostí a potřebami. Některé nebudou mít zájem o víc než opravy nefunkčního, zatímco jiné upotřebí plně řízené služby a nemálo jich ocení spíš něco mezi. Vést prezentaci nabídky správným směrem je podmíněno pokládáním správných otázek a dobrou rámcovou představou o tom, co komu prodávat. V ebooku popíšeme čtyři úrovně služeb:



BREAK / FIX

Tito zákazníci jsou mimořádně citliví na náklady a ozvou se vám, jen když něco nefunguje. Tato skupina sestává z nejvíce příležitostí, ale není nemožné je posunout na hodnotnější úroveň.



À LA CARTE

Tito zákazníci chtějí minimalizovat náklady na opravy, a přitom se nechtějí uvázat k modelu úplného řízených služeb. Namísto toho nakupují služby jednotlivě.



PROACTIVE

Tito zákazníci hledají nekompromisně spolehlivou síť. Ví, jaké škody může napáchat výpadek služeb a znají hodnotu profesionálního a proaktivního předcházení podobným situacím.



MANAGED SERVICES

Tito zákazníci chtějí plně outsourcovat vlastní IT na externího poskytovatele a zároveň s ním udržovat vztah na úrovni plnohodnotných obchodních partnerů.

Přehled je jen zřejmý. Každou úroveň rozebereme dopodrobna na následujících stranách. Největší část zaujme úroveň À la carte, protože zde každá jedna služba vyžaduje specifickou formu komunikace.

**První ale potřebujete znát odpověď na otázku;
Jak určit tu správnou úroveň?**

Určování odpovídající úrovně služeb

Když začínáte konverzaci s potenciálním zákazníkem, jako první se poptejte na jejich podnikání. Tady najdete seznam otázek, se kterými byste měli pracovat:

1. Čeho chcete jako firma v následujícím roce dosáhnout?
2. Čeho v pěti, nebo deseti letech?
3. Jaký jste si na IT vyhradili rozpočet?
4. Jaké hrozby v oblasti IT vnímáte jako nejzávažnější pro váš podnik?
5. Jak velká je vaše současná síť?
6. Máte už ve firmě vlastní, interní IT pracovníky?
7. Chcete, aby roli IT oddělení přebíral někdo externí?
8. Víte, kolik by stál potenciální výpadek vašich služeb?
9. Jak velké obavy máte o bezpečnost? Máte připravené postupy pro případ úspěšného kyberútoku?

Pamatujte, že tyto otázky by měly být vnímány jako součást jednoduché a vstřícné, cílené konverzace. Jakmile budete mít představu o fungování podniku a jeho nynějších potřebách, jste připraveni navrhnout služby na míru.



BREAK / FIX

Úroveň Break/Fix navrhnete v případě, že je zákazník mimořádně citlivý na náklady nebo se nechce zavázat k žádným měsíčním nákladům. Příležitost pro upsell ještě nastane, a to až si firma uvědomí hodnotu prevenční péče.

Zákazníci na úrovni Break/Fix se vyhýbají utrácení. Na IT často nemají vyčleněné finance v rozpočtu a vnímají je jako neesenciální. Tito zákazníci budou potřebovat základní on-site nebo vzdálenou podporu. Ozvou se vám pouze v případě vlastní potřeby; při selhání softwaru či při hledání pomoci s jednorázovým IT projektem. Účtovat jim budete jednotlivé opravy, případně můžete nabídnout prodej podpory po hodinových blocích.

I když tito zákazníci nenabízejí předvídatelný příjem, neopomíjejte je. Zákazníci na úrovni Opravy se mohou stát hodnotnými, stálými klienty. Navíc mohou být dobrým zdrojem referralů.



À LA CARTE

Úroveň À la carte navrhnete těm zákazníkům z úrovně Break/Fix, kteří se na vás opakovaně obrací se stejnými problémy. Pokud máte zákazníka citlivého na náklady, ale se specifickými potřebami ochrany dat, úroveň À la carte je ideální k dosažení win-win situace i pro ně.

S à la carte službami mohou na náklady citliví zákazníci používat jen to, co potřebují, a vy přitom získáte spolehlivý zdroj stálého příjmu.

Na této úrovni je nejefektivnější zbraní jednoduchost. Zaměřte se na nejběžnější služby, které potřebuje skoro každý, jako aktualizace, antivirus (nebo ochranu koncových bodů) a zálohování. Někteří MSP začali služby z úrovně À la carte seskupovat do balíčků za účelem zjednodušení procesu prodeje. Krátce se ponoříme do každé služby a řekneme si, jak ji představit zákazníkům.

| | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| Řízený antivirus | Ochrana koncových bodů | Řízené aktualizace | Řízené zálohování | Řízená ochrana e-mailu |
|-----------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|

Řízený antivirus

Zákazníci obecně ví, že viry dokážou ublížit jejich počítačům a produktivitě. Možná nemají odpovídající představu o míře škod, kterou viry mohou způsobit, ale zpravidla aspoň vědí, že by měli mít antivirus. Jeho řízení ale nemusí být jednoduché.

» Když se zákazníkem mluvíte o řízeném antiviru, zdůrazněte tyto výhody:

Uchráníte workstationy od kyberútoků, které mohou vést k výpadkům produktivity a ke ztrátě dat.

Budete mít méně starostí a práce; antivirové definice jsou udržované a neustále aktualizované a skenování vám naplánujeme tak, aby probíhala opravdu pravidelně.

Vaše ochrana bude obsáhlejší; špičkové průmyslové AV řešení zahrnuje jednak signature-based přístup proti známým hrozbám, jednak heuristiku a behaviorální skenování, které odhalí dosud neznámé soubory, které se jako viry chovají.



Ochrana koncových bodů

Existuje řada kyberhrozeb vyžadujících ještě pokročilejší ochranu. Antivirus ochrání před malwarem, ale stále více moderních hrozeb je navrženo tak, aby dokázaly antivirus obelstít. Ochrana koncových bodů pozvedá úroveň bezpečnosti pomocí AI a strojového učení.

Když se zákazníci mluvíte o ochraně koncových bodů, zdůrazněte tyto výhody:

- » Ubráníte se proti novým hrozbám včetně těch, které AV nezachytí, a to díky AI a strojovému učení.
- » Docílíte rychlejší obnovy a návratu do normálu po útoku ransomwaru, protože ochrana koncových bodů zahrnuje schopnost jejich automatické obnovy zpátky do bezpečného stavu.
- » Předejdete šíření kyberhrozeb z jednoho na další počítače a skrze vaši síť.

Řízené aktualizace

Aktualizace jsou opravdovým základem bezpečnosti. Provoz počítačů se zastaralým softwarem či operačním systémem je doslova pozvánkou pro kyberzločince. Navíc tím uživatelé přicházejí o nové funkce a vylepšení, které mohou vylepšovat produktivitu.

Když se zákazníci mluvíte o řízených aktualizacích, zdůrazněte tyto výhody:

- » Předejdete potenciálním kyberhrozbám včasným a konzistentním aktualizováním systémů.
- » Zlepšíte produktivitu udržováním softwaru ve špičkovém, aktuálním stavu.
- » Uberete si na starostech, protože se o stav aktualizovanosti postarají profesionálové.



Řízené zálohování

Data jsou naprosto zásadní položkou pro všechny podniky. Ztráta dat může mít až katastrofální následky, když přijdete o kriticky důležitá data nebo dojde k nákladnému výpadku v provozu. Vaše nabídka služeb zálohování a ochrany dat může zákazníkům tyto starosti ušetřit.

Jak víte, zálohování nemusí být na úrovni všechno nebo nic. S klientem se můžete bavit o objemu, který potřebuje zálohovat, jestli chrání důležité servery, workstationy, podnikové dokumenty nebo i data z Microsoft® Office 365®.

Když se zákazníky mluvíte o řízeném zálohování, zdůrazněte tyto výhody:

- » Ubyde vám starostí a práce, protože vám data budeme zálohovat pravidelně a budou tedy k dispozici vždy, když budou potřeba.
- » Snížíte si provozní náklady cloudovým zálohováním, které nevyžaduje žádný hardware navíc.
- » Zlepšíte produktivitu rychlejší obnovou při výpadku v provozu či potenciální ztrátě dat.

Řízená ochrana e-mailu

Bez e-mailu nemůže fungovat žádná firma. Ví to a využívají toho i kyberzločinci. Lidé se potýkají s každodenním nánosem normálních a nevyžádaných e-mailů a zákonitě se při tom dopouštějí chyb. Proto většina kyberútoků, kterými jste vystaveni, přijde e-mailem. Většina e-mailových služeb vás před touto kombinací nechrání.

Stává se, že ředitelé nemají dobrou představu o e-mailových hrozbách nebo se domnívají, že stačí nativní ochrana primárního poskytovatele e-mailových služeb. V takových případech by nabídce mělo předcházet vysvětlení a dovzdělání. Jakmile se tím prokoušete, zdůrazněte tyto výhody:

- » Ušetříte čas zredukováním spamu a agresivní filtrování vás uchrání i před hrozbami, neboť využívá kolektivních znalostí z milionů schránek z celého světa.
- » S eventuálním výpadkem u primárního poskytovatele e-mailových služeb nezůstanete obětí jejich výpadku; k dispozici máte 24/7 dostupnou webovou konzoli.

À LA CARTE BUNDLY

Už jsme zmiňovali, že jednoduchost je efektivním nástrojem, jak si získat pozornost řady zákazníků. Bundly umožňují prodej několika služeb najednou tak, aby to dávalo smysl zákazníkům a vy přitom získali hodnotnější smlouvy. Níže jsme vypsalí několik doporučených balíčků a způsoby, jak je nabízet potenciálním zákazníkům. Zvážit můžete také menší slevy v rámci bundlů, aby byly pro zákazníky atraktivnější.

Poznámka: Tyto bundly jsme navrhli na základě úspěšných zkušeností našich MSP partnerů. Můžete zkusit experimentovat s vlastními kombinacemi.

Core bezpečnost/security

S proliferací kyberhrozeb v posledních letech a zvyšujícím se zájmem médií o úniky dat jsou i podniky čím dál uvědomělejší v otázce kyberbezpečnosti. Tato nabídka není obsáhlá, ale pomůže podnikům zásadně snížit riziko úspěšnosti většiny možných útoků.

V rámci Core security bundlu byste měli nabízet:

| | |
|---|---|
| ✓ | Řízený antivirus (nebo ještě lépe ochranu koncových bodů) |
| ✓ | Řízené aktualizace |
| ✓ | Řízenou ochranu e-mailu |

Poznámka: Tady můžete zvážit přidání řízeného zálohování. Tím se nabídka přiblíží bundlu Core desktop, rozdíl pak bude především v podání – soustředte se na narativ důležitosti ochrany dat, především proti ransomwaru.

Když tuto možnost probíráte se zákazníky, zdůrazněte následující výhody:

- » Snížíte riziko úspěšného kyberútoku tím, že nám přenecháte starost o včasnou a pravidelnou aktualizaci softwarových zranitelností, řízení antiviru (nebo nabídnete ještě větší bezpečnost s ochranou koncových zařízení na základě AI) a ochranu proti e-mailovým hrozbám.
- » Zvýšíte produktivitu snížením rizika výpadků v důsledku narušení bezpečnosti.
- » Ubyde vám starostí s bezpečností, protože se o ni postarají odborníci.



Core desktop

Podniky jsou závislé na produktivitě svých zaměstnanců. Ta vyžaduje udržovaná zařízení a přehled o potenciálních problémech. Tento bundle umožňuje monitorovat problémy, chránit před mnoha kyberhrozbami a udržovat nenarušenou dostupnost dat.

Bundle Core desktop by měl zahrnovat:

| | |
|---|--|
| ✓ | Antivirus (nebo ochranu koncových bodů) |
| ✓ | Aktualizace |
| ✓ | Zálohování |
| ✓ | Základní monitoring |

Když budete se zákazníky mluvit o bundlu Core desktop, zdůrazněte následující:

- » Vyhnete se většině kyberhrozeb díky poctivě aktualizovaným systémům a antivirovým definicím a pravidelnému skenování.
- » Udržíte produktivitu zajištěním aktualizovaného softwaru a dostupnosti dat a systémů.
- » Ubyde vám starostí, o řízení a monitoring pracovních stanic se vám postarají odborníci.

Řízení podpory

Mnoho zákazníků bude chtít na IT službách šetřit, a k tomu pravidelný přístup k vašemu týmu. Navrhněte jim za úplné řízení podpory jasnou sazbu.

| | |
|---|---|
| ✓ | Nezbytná IT podpora včetně lite monitoringu, software/hardware reportingu a oznamovací ikony s vlastním brandingem, přes kterou lze žádat o podporu. |
| ✓ | Řízený přístup k helpdesku včetně neomezené vzdálené podpory. |

Když tuto možnost probíráte se zákazníky, zdůrazněte následující:

- » Dokážete říct, jakou cenu zaplatíte za bundle Řízení podpory každý měsíc.
- » Nekolísající produktivita díky snadnému přístupu k IT podpoře.
- » Snížíte míru problémovosti lite monitoringem.



PROACTIVE

Úroveň Proactive služby navrhnete, když potenciální zákazník rozumí tomu, že je jeho síť kriticky důležitá jak pro obchodní produktivitu, tak pro rozpočet.

Někteří zákazníci už své důležité služby mají technologicky zajištěné. Jsou extrémně citliví na výpadky a ví, že cena řešení a opravy problému často převyšuje cenu proaktivního monitoringu a maintenance. Takovému zákazníkovi nabídněte služby Proactive, v záloze mějte připravenou nabídku À la carte.

Služby úrovně Proactive by měly zahrnovat:

| | |
|---|--|
| ✓ | Síťový monitoring a maintenance |
| ✓ | Monitoring dostupnosti zařízení |
| ✓ | Preventivní maintenance zařízení |
| ✓ | Řízení aktualizací |
| ✓ | Řízený antivirus (nebo ochrana koncových bodů) |
| ✓ | Reporting |
| ✓ | Čtvrtletní obchodní hodnocení |

Když se zákazníci mluvíte o Proaktivních službách, zdůrazněte následující:

- » Výrazně omezíte výpadky sítě díky proaktivnímu monitorování a maintenance od IT odborníků.
- » Snížíte rizika bezpečnostních událostí ohrožujících vaši síť díky řízeným aktualizacím a antiviru (nebo ochraně koncových bodů).
- » Získáte dobrý přehled o problémech přes časté reporty.
- » Budete ještě lépe vidět do problémů se sítí a moci diskutovat strategické změny díky čtvrtletním přehledům.



FULLY MANAGED SERVICES

Úroveň Fully Managed Services navrhnete potenciálním zákazníkům, kteří mají komplexní IT potřeby a chtějí, aby někdo převzal veškeré starosti o jejich IT.

Mnoho firem potřebuje komplexnější služby. Chtějí outsourcovat IT na poskytovatele třetí strany, kterému budou věřit, že vše udrží v chodu. Možná ve firmě nemají nikoho, kdo by se o IT postaral, případně mají jednoho či dva IT pracovníky, ale chtějí své schopnosti vylepšit pomocí poskytovatele řízených služeb. Každopádně mají tito zákazníci rozsáhlejší IT potřeby než ostatní. A pravděpodobně pro vás budou dlouhodobě nej lukrativnější.

Plně řízené služby by měly být upraveny smlouvou s fixními poplatky. Měly by zahrnovat:

| | |
|---|------------------------------------|
| ✓ | Monitoring a maintenance celé sítě |
| ✓ | Monitoring a maintenance zařízení |
| ✓ | Řízené aktualizace |
| ✓ | Řízený antivirus |
| ✓ | Řízené zálohování |
| ✓ | Reporting |
| ✓ | Měsíční obchodní hodnocení |
| ✓ | Čas remediac |

Na této úrovni se stanete skutečnými obchodními partnery. IT je pro ně kriticky důležité a vy byste se měli vnímat jako jeho součást. Zdůrazněte jim:

- » Budeme opravdovými obchodními partnery a váš úspěch proto bude naší prioritou.
- » Nemusíte mít starost o své systémy, budou vždy aktuální a zabezpečené.
- » Poskytneme vám naši nejlepší úroveň maintenance a monitoringu, aby byly vaše systémy v nejlepším možném stavu a vy jste mohli zůstat produktivní.
- » Budete informováni reporty, které půjdou rovnou za vámi. Poskytneme vám zpětnou vazbu měsíčním hodnocením a další komunikací.



Krátce o marketingové komunikaci

Prizpůsobením nabídky vašim zákazníkům nejspíš dokážete zvýšit míru úspěšně uzavřených obchodů a zvýšit zisk. Ale dostat se k samotné konverzaci jeden na jednoho s potenciálními zákazníky vyžaduje i kus práce předem. Poctivě probrat téma marketingového procesu by si vyžádalo samostatný ebook (nebo celou jejich sérii), chtěli bychom vám ale předat aspoň několik zásadních tipů:

Domyslete, na koho vlastně míříte. Pomůže vám to s upřesněním vašich sdělení a získáte lepší představu o tom, kde své zákazníky naleznete. Pokud například plánujete mířit vertikálně, zvažte účast na konferencích a podobných událostech za účelem networkingu a setkávání s potenciálními zákazníky.

Když hledáte potenciální zákazníky, vyzkoušejte několik různých cest, abyste zjistili, která funguje nejlépe. Možná si kontakty na potenciální zákazníky budete muset nakoupit, nebo si uděláte vlastní. Jakmile ho budete mít, vyzkoušejte různé způsoby kontaktu včetně e-mailu, telefonu a třeba i placené reklamy. Určitě si zaznamenávejte výsledky, abyste věděli, co je pro vás nejpřínosnější a nemrhali jste svůj čas.

Pamatujte si, že marketing je nepřetržitá činnost. Pro váš business musí marketing běžet bez přestávky, jestli se chcete vyhnout typickému cyklu "feast and famine". Znamená to pravidelný kontakt s potenciálními zákazníky, abyste zjistili, jestli už se náhodou nerozhoupali, a pravidelný kontakt se zákazníky, se kterými už jste obchod dotáhli do zdárného konce.

O marketingu a sales se toho dá říct a naučit hodně. SolarWinds MSP k těmto tématům nabízí rozsáhlé zdroje zdarma, které jsou psané speciálně pro poskytovatele IT služeb. Více se dozvíte navštívením SolarWinds MSP Institute na solarwindsmsp.com/msp-institute.



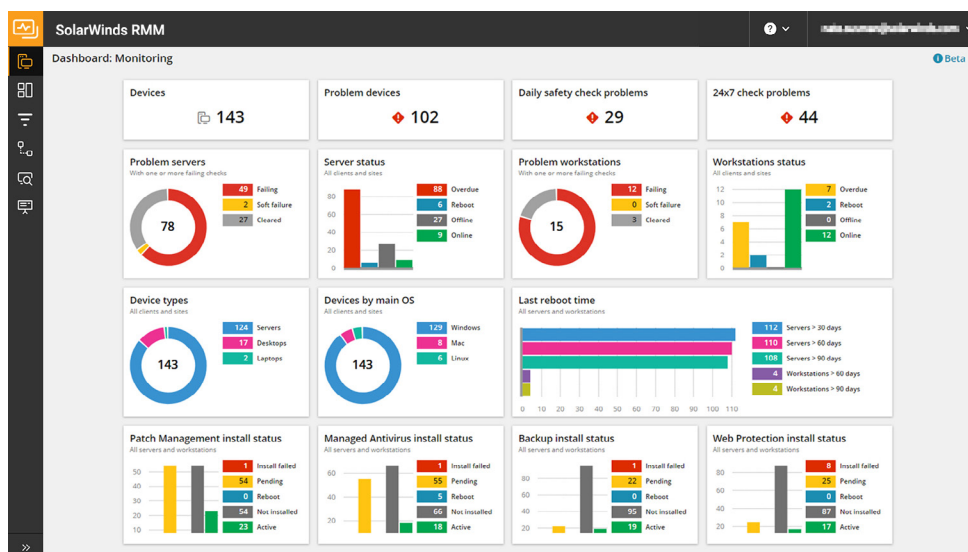
PADNĚTE SI: VYHRAJTE SRDCE ZÁKAZNÍKŮ VHODNOU PROGRAMOVOU NABÍDKOU

DOKONALÁ NABÍDKA PRO DOKONALÉ ZÁKAZNÍKY

Umění nabízet relevantní služby, a jak je zákazníkům nabízet, má zásadní dopad na úspěšnost uzavírání obchodů. Když získáte potenciálního zákazníka, ptejte se ho k věci a zjistěte, do které kategorie patří. Poté můžete uzpůsobit nabídku přesně k jeho potřebám. Poté už mu vždycky můžete prodat něco navíc, jakmile poroste a jeho potřeby se budou rozvíjet. SolarWinds® RMM vám nabízí strategické výhody s esenciálními funkcemi a modelem umožňujícím flexibilitu řešení na základě růstu. Vám to umožní platit jen za to, co využíváte a přitom svým zákazníkům nabízet různé balíčky služeb založené na jejich konkrétních potřebách. Více zjistíte na solarwindsmsp.com/products/rmm.

VYZKOUŠET ZDARMA

30 dní, plná verze



SolarWinds (NYSE:SWI) is a leading provider of powerful and affordable IT management software. Our products give organizations worldwide—regardless of type, size, or complexity—the power to monitor and manage their IT services, infrastructures, and applications; whether on-premises, in the cloud, or via hybrid models. We continuously engage with technology professionals—IT service and operations professionals, DevOps professionals, and managed services providers (MSPs)—to understand the challenges they face in maintaining high-performing and highly available IT infrastructures and applications. Targeted for MSPs, the SolarWinds MSP product portfolio delivers broad, scalable IT service management solutions that integrate layered security, collective intelligence, and smart automation. Our products are designed to enable MSPs to provide highly effective outsourced IT services for their SMB end customers and more efficiently manage their own businesses.

© 2020 SolarWinds MSP Canada ULC and SolarWinds MSP UK Ltd. All rights reserved.

The SolarWinds and SolarWinds MSP trademarks are the exclusive property of SolarWinds MSP Canada ULC, SolarWinds MSP UK Ltd. or its affiliates. All other trademarks mentioned herein are the trademarks of their respective companies.

This document is provided for informational purposes only. SolarWinds makes no warranty, express or implied, or assumes any legal liability or responsibility for the information contained herein, including for the accuracy, completeness, or usefulness of any information.