



Ankündigung von VMware Customer Connect™

Kunden können jetzt auf neue und innovative Weise mit VMware kommunizieren. Aus „My VMware“ wurde durch Rebranding und Aktualisierung „VMware Customer Connect“. Diese neue Plattform vereinfacht und vereinheitlicht die digitale Kundenerfahrung.

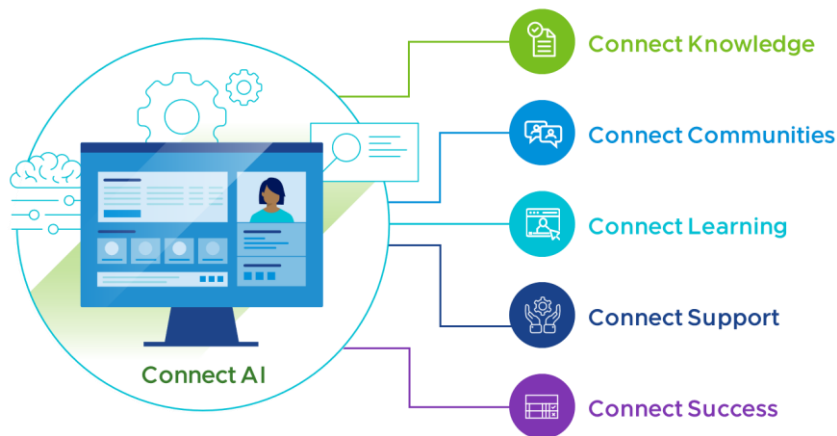


Sehen Sie sich das Video [jetzt](#) an.

Customer Connect vereint Connect Communities, Connect Knowledge, Connect Learning, Connect Support sowie Connect Success und Kunden können so

- über eine einheitliche Suchfunktion nach Anwendungsbereichen von, Problemen mit oder Fragen zu VMware-Produkten suchen,
- über die Community mit anderen Kunden interagieren und Unterstützung erhalten,
- über On-Demand- oder Präsenzkurse zertifizierte VMware-Experten werden,
- VMware-Produkte herunterladen und die zugehörigen Lizenzen verwalten,
- Support-Anfragen zur Problemlösung mit VMware erstellen und verwalten,
- Berechtigungen, Budgets und Teammitglieder verwalten.

Das „Gehirn“ von Customer Connect ist die künstliche Intelligenz von Connect AI. Mithilfe von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen (ML) antizipiert Customer Connect Kundenanforderungen und bietet automatisierte virtuelle Unterstützung. So können Kunden problemlos und schnell die Inhalte und Hilfen bereitgestellt werden, die sie benötigen.



Komponenten von Customer Connect

Customer Connect besteht aus 5 Hauptkomponenten, wobei der gesamten Plattform die Intelligenz von Connect AI zugrunde liegt.

Connect Knowledge basiert auf einer inhaltlichen Grundlage, durch die Kunden Probleme selbst lösen können. Sicherzustellen, dass Kunden zur richtigen Zeit auf die richtigen Ressourcen zugreifen können, bedeutet: Wenn Kunden über Google oder einen anderen Channel suchen, können sie Probleme anhand von intelligent gestalteten Knowledgebase-Artikeln, Produktdokumentationen und Community-Diskussionen schnell lösen. So erhalten Kunden auf allen digitalen Plattformen, aus denen sich Connect Knowledge zusammensetzt (Knowledgebase-Artikel, Tech Zone, Produktdokumentationen, Blogs usw.), eine Umgebung, in der sie Probleme reibungslos und eigenständig lösen können.

Unser Team für „Selfservice Experience“ verwendet die wissensbasierte Servicemethodik und nutzt damit das kollektive Wissen und die Erfahrungen in Customer Connect, um fortlaufend Selbsthilfe-Inhalte zur Problemlösung für Kunden zu optimieren, zu verbessern und zu erstellen. Dieses Team arbeitet eng mit dem VMware-Support zusammen, um die Selfservice-Ressourcen in Customer Connect zu optimieren, damit Kunden Probleme schneller lösen können.

Über **Connect Communities** können Kunden auf VMware-Foren zugreifen, in denen sie durch den Austausch mit Tausenden von VMware-Experten schnell Antworten auf ihre dringenden Fragen erhalten und sich gemeinsam Wissen aneignen können. Unabhängig davon, wo sie sich befinden oder wann sie Antworten benötigen, können Kunden in Connect Communities Wissen, das sonst nirgends verfügbar ist, mit vertrauenswürdigen Kollegen teilen und ausbauen. In Connect Communities können Kunden

- Fragen stellen und Unterstützung von anderen VMware-Kunden und -Mitarbeitern erhalten,
- ihre Erfahrung mit VMware teilen und andere Kunden unterstützen,
- Einblicke in Diskussionen zu Produkten erhalten, die für sie relevant sind, und
- basierend auf den jeweiligen Erfahrungen mit Customer Connect Empfehlungen der Community erhalten.

Mit **Connect Learning** haben Kunden die Möglichkeit, sich fortzubilden und sich auf den nächsten Karriereschritt vorzubereiten. Connect Learning (ehemals VMware Learning Zone) bietet vielfältige Inhalte, mit denen sich Kunden neues Wissen aneignen und den Einsatz von VMware-Produkten optimieren können. Kunden können in Connect Learning Kurse belegen, Prüfungen ablegen und ihre Zertifizierungen nachverfolgen. Sie haben jederzeit und standortunabhängig Zugriff auf

VMware-Schulungen. Eine Vielzahl umfangreicher Inhalte steht zur Wahl: Live-Webinare, aufgezeichnete Veranstaltungen, Schulungen, kompakte Videoanleitungen, Prüfungsvorbereitungen und On-Demand-Labs.

Mit **Connect Support** können Kunden Support-Aufgaben einfach, schnell und intuitiv ausführen. Connect Support basiert auf erweiterten Modellen für maschinelles Lernen und wird von unseren erfahrensten VMware-Technikern iterativ „trainiert“. Mit dem so erworbenem Wissen über VMware-Produkte unterstützt Connect Support Kunden beim Lösen von Problemen. Dabei werden über dynamische, intelligente Eingabeaufforderungen wichtige Details zum Problem abgefragt und es wird sichergestellt, dass die Anfragen beim qualifiziertesten Techniker landen. Connect Support umfasst die folgenden Funktionen:

- Präzisere Weiterleitung von Support-Anfragen durch intelligente Erkennung und auf natürlicher Sprache basierender Klassifikation von Produkten, Versionen und Problemkategorien.
- Inhaltsempfehlungen aus einer Vielzahl von Quellen, die Connect AI ständig und intelligent auf Relevanz optimiert.
- Kunden erhalten Echtzeit-Anweisungen zu den Informationen, die für das Ausfüllen und zeitnahe Lösen einer Support-Anfrage erforderlich sind.
- Kunden können über eine Beobachtungsliste steuern, wer in ihrem Unternehmen Informationen zu den Support-Anfragen im Portal aktualisieren und E-Mail-Updates empfangen kann.

Connect Success ist ein exklusiver Bereich für Kunden, die VMware Success 360 erworben haben. In Connect Success haben sie Zugriff auf einen verbindlichen Plan für die erfolgreiche Umsetzung ihrer Unternehmensziele. Connect Success überwacht den Status der Kunden über Status-Scorecards, sodass ein Überblick über Support-Anfragen, die Produktperformance und den Fortschritt beim Umsetzen von geschäftlichen Zielen bereitgestellt wird. Connect Success soll im 2. Quartal in ein Release von Customer Connect integriert werden.

Neue Funktionen in Customer Connect

Die folgenden neuen Funktionen im ersten Release von Customer Connect sollen die Kundenerfahrung noch weiter verbessern:

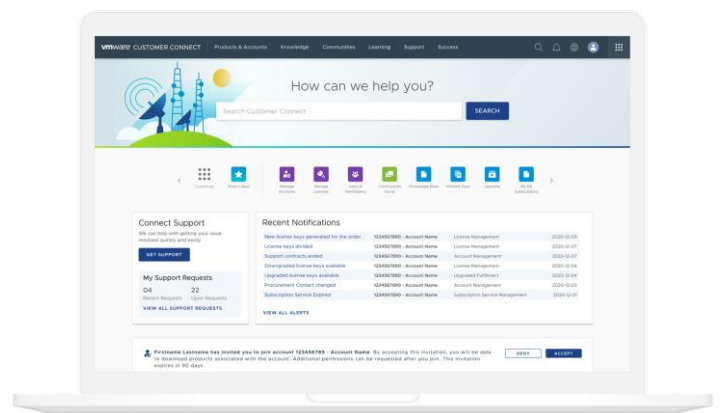
- Mit App Launcher finden Kunden mit nur einem Klick schnell die benötigten Anwendungen und können häufig verwendete Anwendungen wie die folgenden in den Navigationsbereich „My Apps“ aufnehmen: „Product Downloads“, „Managing Licenses“, „Users and Permissions“, „License Management“, „Knowledge Base“, „Customer Tools“ wie Skyline oder Sizing Guidelines sowie Fusions- und Akquisitionsportale und mehr.
- Dank der überarbeiteten, standortübergreifenden Navigation können Kunden die erforderlichen Funktionen mit nur einem Klick abrufen.
- Durch verbessertes Single Sign-On lassen sich andere VMware-Anwendungen schnell in die VMware-ID integrieren, was für eine vollständige Erfahrung sorgt.
- Über die einheitliche Suchschnittstelle mit erweiterten Filterfunktionen können jetzt auch Tech Zone- und Connect Learning-Inhalte abgefragt werden.

- Ein virtueller Assistent unterstützt Anwender beim Einreichen von Support-Anfragen, sodass alle erforderlichen Informationen effizient erfasst werden und die Anfragen beim richtigen Techniker landen.
- Das TAM Services-Portal mit Single Sign-On ist jetzt im App Launcher verfügbar. Kunden erhalten dadurch in Customer Connect die vollständige TAM-Serviceerfahrung.

Fortlaufende Erweiterungen

Customer Connect wird in einer Reihe von Releases fortlaufend um neue Funktionen erweitert, die die Kundenerfahrung verbessern sowie die Suche erleichtern und beschleunigen. Das nächste Release von Customer Connect ist für März 2021 geplant und wird die folgenden Funktionen enthalten:

- **Konsolidierte Warnungen und Benachrichtigungen** aus allen Channels in Customer Connect halten Kunden bezüglich Aktualisierungen von Support-Anfragen, ablaufenden Lizenzen, neuen Knowledgebase-Artikeln (KB-Artikeln) und Produktwartungsfenstern auf dem Laufenden.
- **Eine überarbeitete UI für Warnungen und Benachrichtigungen** informiert Kunden überall in Customer Connect über aktuelle Ereignisse.
- **Über Benachrichtigungseinstellungen** steuern Kunden, wie und worüber sie benachrichtigt werden möchten.



Connect Success soll im 2. Quartal in ein Release von Customer Connect integriert werden. Danach ist für 2021 eine Reihe agiler Releases vorgesehen.

Customer Connect Pacesetter-Programm

Wir verfolgen mit Customer Connect das Ziel, eine einheitliche Plattform für digitale Anwendererfahrungen bereitzustellen, die

- die Rahmenbedingungen dafür schafft, dass Kunden jederzeit alles erhalten, was sie benötigen,
- durch vorausschauende Hilfestellung Kunden proaktives Handeln ermöglicht und
- Kunden durch verbindliche Unterstützung hilft, gewünschte Ziele schneller umzusetzen.

Unser Augenmerk liegt auf Kundenerfahrung. Kundenfeedback ist daher auch weiterhin von zentraler Bedeutung für uns, damit wir die Plattform weiter verbessern können. Und hier kommt das [Pacesetter-Programm](#) ins Spiel: Mit diesem Early Access-Programm für Customer Connect können Kunden sich noch vor allen anderen selbst ein Bild von den neuesten Funktionen und Aktualisierungen machen. Sie haben die Gelegenheit, sich mit unseren Design-Teams auszutauschen und Feedback zu den Funktionen zu geben, die für sie am wichtigsten sind.

Nur registrierte Mitglieder können am Pacesetter-Programm teilnehmen. Nach der Registrierung werden Kunden zu Pacesetter-Veranstaltungen eingeladen, auf denen das Entwicklerteam neue Funktionen und Aktualisierungen vorstellt. Das Kundenfeedback wird erfasst, um zukünftige Releases von Customer Connect zu optimieren.

Erfahren Sie jetzt mehr über Customer Connect

Rufen Sie Customer Connect [jetzt](#) auf und machen Sie sich ein eigenes Bild von der digitalen Plattform.

Mike Olingy



Director, Digital Experience

Mike Olingy ist Director of Customer Digital Experience bei VMware und federführend in der Entwicklung der Plattform VMware Customer Connect. Sein Ziel besteht darin, Technologien bereitzustellen, mit denen Kunden in jeder Phase ihrer Arbeit mit VMware erfolgreich sind.