

Defensa del cliente de VMware

En VMware, todos somos sus defensores

El equipo de defensa del cliente de VMware se centra en superar sus expectativas cuando hace negocios con VMware. Nuestra misión es que cada uno de los empleados de VMware sea defensor de nuestros clientes, tenga capacidad para crear experiencias y soluciones que gusten a nuestros clientes y socios, y pueda inspirarles para recomendar VMware a otros usuarios. Para apoyar esta misión, le escuchamos, analizamos sus opiniones y realizamos acciones basadas en su opinión de forma proactiva.

Envíe ahora su opinión como cliente a customerfeedback@vmware.com

Nuestro enfoque

Perspectivas

Lo primero y más importante es que capturamos las perspectivas de nuestros clientes y socios. Nuestro objetivo es comprender sus perspectivas y percepciones de nuestra marca, servicios y productos a partir de una variedad de publicaciones de audio formales e informales.

Compromiso

Desde ahí, nos comprometemos con las partes interesadas de todas las áreas funcionales de VMware a compartir esas perspectivas y ayudar a desarrollar un entendimiento de las oportunidades clave de las que disponemos para ofrecer una experiencia a clientes y socios de primera clase.

Detección

Una vez que hemos creado un entendimiento compartido, profundizamos aún más en los temas y problemas para detectar las áreas críticas en las que la empresa puede ofrecer un mayor impacto. Nuestro objetivo es dirigir conversaciones priorizadas a toda la empresa y desarrollar un entendimiento claro de las causas raíz.

Transformación

Después, gestionamos un catálogo de programas de transformación que se centran en resolver nuestras oportunidades de mejora priorizadas según las áreas más importantes; normalmente afectan de forma directa a la planificación estratégica de la empresa. Como resultado de las aportaciones de los clientes y los socios, hemos realizado las siguientes transformaciones en 2013:

- Estrategia y planes de producto

Hemos definido públicamente la estrategia de nuestra empresa y hemos comunicado tres áreas de enfoque principales: el centro de datos definido por el software, la nube híbrida y la movilidad.

- Calidad de producto

Hemos renovado el enfoque que damos a la calidad de nuestros productos con métodos de prueba del "mundo real" modificados que hacen un mejor uso de nuestra infraestructura informática. Hemos ampliado nuestro ciclo de vida de desarrollo de productos para conceder más tiempo a la "facilidad de uso" y lograr más avances en este aspecto.

- Procesos de negocio

Hemos revisado y mejorado un número de procesos de negocio en 2013 y hemos seguido priorizando nuevas iniciativas de mejora de la "facilidad de uso".

Experiencia

Por último, pero no menos importante, tenemos un enfoque central en la experiencia general de los clientes y socios. Somos conscientes de que lo que ve, toca y experimenta más allá de nuestros productos tiene una influencia directa en lo fácil que es hacer negocios con VMware. Por ejemplo, My VMware es un sitio de autoservicio que le permite gestionar sus licencias y la asistencia, y sirve como plataforma principal para comprometerse con VMware. La creación de My VMware ha sido un resultado directo de las opiniones recibidas y su evolución continúa impulsándose gracias a las publicaciones de audio de nuestros clientes y socios.

Cultura

Orientar nuestro comportamiento es una cultura de equipo basada en la integridad, reforzada por la búsqueda de la excelencia e impulsada por la responsabilidad y disciplina personal. Además, es nuestra responsabilidad, mediante nuestras acciones y comportamientos, establecer una cultura de defensa del cliente que trascienda a toda la empresa, cada uno de nuestros empleados debería ser defensor de los clientes.

Encuestas

Encuestas de relaciones. Evaluación general

Encuestamos a nuestros clientes de forma anual y, para garantizar la imparcialidad, trabajamos con socios expertos para ejecutar las encuestas:

- [Allegiance, Inc.](#), empresa de inteligencia del cliente conocida en todo el mundo.
- [RONIN Corporation](#), una de las mejores organizaciones de investigación de mercados

Nos ponemos en contacto con los clientes particulares a menudo de forma directa como respuesta a comentarios específicos que han proporcionado o para responder preguntas, tratar un problema o pedirle más información para ayudarnos a comprender mejor su perspectiva.

Continúe enviando sus opiniones; estamos escuchando. Para VMware escucharle es de vital importancia; por ello, le pedimos que participe en nuestra próxima encuesta de Perspectivas de VMware:

- [Regístrese para la encuesta de Perspectivas de VMware](#)

Si necesita asistencia técnica debido a problemas para acceder o enviar el formulario de la encuesta en línea, póngase en contacto directamente con Allegiance en support@allegiance.com. VMware, Allegiance y RONIN tienen el compromiso de mantener su información confidencial.

- [Política de privacidad de VMware](#)
- [Política de privacidad de Allegiance](#)
- [Política de privacidad de RONIN](#)

Si selecciona no participar en nuestros programas de encuestas, puede anular la suscripción. [Gestione su perfil, las preferencias de suscripción y anule la suscripción a las comunicaciones de correo electrónico de VMware.](#)

[Obtenga más información sobre la encuesta de Perspectivas de VMware](#)

Encuestas en función de eventos

Como parte de nuestro compromiso para proporcionar a nuestros clientes el servicio y asistencia de más alta calidad, los Servicios de asistencia global de VMware y Defensa del cliente se toman la satisfacción del cliente muy en serio. De hecho, la satisfacción del cliente es una de los indicadores clave que utilizamos para evaluar la salud del negocio. Recopilamos opiniones de los clientes a través de un programa de seguimiento de satisfacción del cliente continuado. El programa envía encuestas de forma habitual a clientes que han cerrado recientemente solicitudes de asistencia. La encuesta trata la experiencia del cliente a través de todo el proceso de resolución del problema. La dirección revisa de forma periódica los resultados de las encuestas para facilitar estrategias de mercado centradas en el cliente.

La organización de servicios profesionales de VMware también implementa encuestas, invitando a algunos clientes a participar en encuestas siguiendo los compromisos in situ. Estas breves encuestas se utilizan para cuantificar las opiniones de los clientes sobre la calidad y los conductores clave de la satisfacción. La organización utiliza las respuestas a la encuesta para impulsar esfuerzos de mejora continua.

Encuestas actuales

Si ha tenido una experiencia determinada con un área de tecnología o con una parte en particular de nuestro negocio, es posible que nos pongamos en contacto con usted para pedirle ayuda a la

hora de evaluar la oferta actual y para ayudar a dar forma al futuro del producto o servicio. Entre los ejemplos se incluyen My VMware, políticas de seguridad, evaluaciones de productos y evaluaciones de TAM.