

Defensa del cliente de VMware

En VMware, todos somos sus defensores

El equipo de defensa del cliente de VMware está centrado en superar sus expectativas al hacer negocios con VMware. Nuestra misión es que cada empleado de VMware sea un defensor del cliente preparado para crear las experiencias y soluciones que nuestros socios y clientes buscan, e inspirarlo para que recomiende VMware a otras personas. Para respaldar esta misión, lo escuchamos de forma dinámica y con iniciativa, analizamos sus comentarios y tomamos medidas en función de sus aportes.

Proporcione comentarios de clientes ahora mismo en customerfeedback@vmware.com

Nuestro enfoque

Perspectivas

Ante todo, capturamos las perspectivas de nuestros socios y clientes. Buscamos comprender sus perspectivas y percepciones de nuestra marca, servicios y productos a partir de varios puntos de observación formales e informales.

Participación

A partir de ahí, nos involucramos con las partes interesadas de todas las áreas funcionales de VMware para compartir esas perspectivas y ayudar a desarrollar la comprensión de las oportunidades básicas que tenemos para brindar una experiencia de primer nivel a socios y clientes.

Detección

Una vez desarrollado el entendimiento común, ahondamos en temas y problemas para detectar las áreas fundamentales donde la compañía puede generar el mayor impacto. Nuestro enfoque es impulsar charlas prioritarias en toda la compañía y crear un entendimiento claro de las causas raíz.

Transformación

Además, administramos una cartera de programas de transformación centrados en resolver nuestras principales oportunidades de mejora en las áreas más importantes. Por lo general, influimos directamente en la planificación estratégica de la compañía. Gracias a los aportes de los clientes y los socios, realizamos las siguientes transformaciones en 2013:

- Estrategia y planes de productos

Aclaremos públicamente la estrategia de nuestra compañía y comunicamos tres áreas de enfoque principales: el centro de datos definido por el software, la nube híbrida y la movilidad.

- Calidad de los productos

Renovamos nuestro enfoque en la calidad de nuestros productos y pusimos en marcha métodos de prueba “en tiempo real” modificados para aprovechar mejor nuestra infraestructura de TI. El ciclo de vida de desarrollo de productos básicos se extendió para dedicarle más tiempo y desarrollo a la “facilidad de uso”.

- Procesos comerciales

En 2013, revisamos y mejoramos algunos procesos comerciales, y seguimos priorizando nuevas iniciativas de mejora para “facilitar las negociaciones”.

Experiencia

Por último, aunque no menos importante, nuestro enfoque central está en la experiencia general de socios y clientes. Sabemos que lo que usted ve, toca y experimenta fuera de nuestros productos influye directamente en lo sencillo que es trabajar con VMware. Por ejemplo, My VMware es un sitio de autoservicio que permite administrar sus licencias y soporte; funciona como la plataforma principal para interactuar con VMware. La creación de My VMware fue una consecuencia directa de los comentarios que recibimos; los puntos de observación de socios y clientes siguen impulsando su evolución.

Cultura

Guiar nuestro comportamiento es una cultura de equipo basada en la integridad, reafirmada por la búsqueda de la excelencia e impulsada por la disciplina y la responsabilidad personal. Además, con nuestras acciones y comportamientos somos responsables de establecer una cultura de participación del cliente que trascienda toda la compañía. Todos nuestros empleados deben ser defensores del cliente.

Encuestas

Encuestas de relaciones: evaluación general

Una vez por año, encuestamos a nuestra base de clientes. Garantizamos la imparcialidad al trabajar con socios expertos que llevan a cabo las encuestas:

- [Allegiance, Inc.](#), una empresa de inteligencia de clientes conocida mundialmente.
- [RONIN Corporation](#), una organización de investigación de mercado del mejor nivel.

Por lo general, nos comunicamos directamente con clientes individuales en respuesta a los comentarios específicos que proporcionan, o para responder una pregunta, abordar un problema o solicitar más información para comprender mejor su perspectiva.

No deje de brindar comentarios, estamos atentos. Es muy importante para VMware saber de usted, por eso participe de nuestra próxima encuesta Perspectivas de VMware:

- [Registrarse en la encuesta Perspectivas de VMware](#)

Si necesita asistencia técnica debido a problemas para acceder al formulario de la encuesta en línea, o para enviarlo, escriba directamente a Allegiance a la dirección support@allegiance.com. VMware, Allegiance y RONIN tienen el compromiso de mantener la confidencialidad de su información.

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

Si no desea participar de nuestros programas de encuestas, puede elegir no hacerlo. [Administre su perfil y las preferencias de suscripción, y anule la suscripción a comunicados por correo electrónico de VMware.](#)

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

Encuestas orientadas a eventos

Como parte de nuestro compromiso de brindar a nuestros clientes el servicio y soporte de más alta calidad, Defensa del cliente y los Servicios de soporte global de VMware se toman en serio la satisfacción del cliente. De hecho, la satisfacción del cliente es una de los indicadores clave que usamos para evaluar el estado del negocio. Recopilamos comentarios de clientes a través de un programa de seguimiento continuo de la satisfacción del cliente. El programa envía regularmente encuestas a los clientes que acaban de cerrar solicitudes de soporte. Las encuestas abordan la experiencia del cliente durante el proceso de resolución del problema. La gerencia revisa regularmente los resultados de la encuesta para facilitar estrategias comerciales centradas en el cliente.

La organización de servicios profesionales de VMware también implementa encuestas; invita a algunos clientes a participar después de interactuar en el establecimiento. Estas encuestas breves se usan para cuantificar las opiniones del cliente en cuanto a la calidad y a los impulsores clave de la satisfacción. La organización usa las respuestas de las encuestas para impulsar esfuerzos de mejora continua.

Encuestas de actualidad

Si tuvo alguna experiencia puntual con un área de tecnología o con un área determinada de nuestro negocio, podemos contactarlo para solicitarle ayuda a fin de evaluar la oferta actual y

poder definir el futuro del producto o servicio. Algunos de los ejemplos incluyen My VMware, políticas de seguridad, evaluaciones de productos y evaluaciones TAM.