

Programme VMware de fidélisation du client

Chez VMware, nous sommes tous vos défenseurs

L'équipe de fidélisation du client VMware a pour vocation de dépasser vos attentes lors de vos échanges commerciaux avec VMware. Notre mission consiste à faire en sorte que chaque employé de la société VMware devienne un défenseur du client, qu'il dispose des moyens nécessaires pour créer les expériences et les solutions appréciées par nos clients et nos partenaires et qu'il vous incite à recommander les produits VMware à des tiers. Dans cette optique, nous sommes à votre écoute, prêts à analyser vos commentaires et à prendre toutes les mesures nécessaires en fonction de vos suggestions.

Envoyez vos commentaires maintenant à l'adresse customerfeedback@vmware.com

Notre objectif

Compréhension

Avant tout, nous recueillons des informations auprès de nos clients et de nos partenaires. Nous tentons de comprendre leurs points de vue et leurs perceptions de nos services, de nos produits et de notre marque au travers d'un grand nombre de postes d'écoute formels et informels.

Engagement

Ensuite, nous collaborons avec les personnes concernées dans tous les domaines fonctionnels de VMware pour partager ces informations dans le but de développer une vision commune de l'ensemble des possibilités dont nous disposons pour offrir à nos clients et partenaires une expérience unique.

Découverte

Une fois cette vision établie, nous approfondissons les thèmes et les problèmes pour découvrir les domaines critiques dans lesquels nous pouvons être le plus efficaces. Nous mettons tout en œuvre pour favoriser les échanges hiérarchisés dans l'ensemble de l'entreprise afin de bien cerner les causes profondes des problèmes.

Transformation

Ensuite, nous gérons un portefeuille de programmes de transformation destinés à matérialiser nos possibilités d'amélioration prioritaires dans les zones les plus critiques. Ces programmes ont généralement un impact direct sur la planification stratégique de l'entreprise. C'est ainsi que, suite aux suggestions de nos clients et partenaires, nous avons réalisé les transformations suivantes en 2013 :

- Stratégie et plans de développement de produits

Nous avons publiquement clarifié la stratégie de notre entreprise et indiqué nos trois axes prioritaires : le SDDC (Software Defined Data Center), le cloud hybride et la mobilité.

- Qualité des produits

Nous avons renforcé l'attention que nous portons à la qualité de nos produits en mettant en œuvre des méthodes de test « en situation réelle » afin de mieux tirer parti de notre propre infrastructure informatique. Le cycle de vie de développement de nos produits phares a été étendu afin d'accorder davantage de temps à l'élaboration d'une stratégie de développement axée sur la facilité d'utilisation.

- Processus métier

Nous avons révisé et amélioré un certain nombre de nos processus métier en 2013 et continuons à accorder la priorité aux initiatives visant à améliorer la pratique.

Expérience

Enfin, et ce n'est pas négligeable, notre principale préoccupation est l'expérience globale de nos clients et partenaires. Nous n'ignorons pas que tout ce que vous ressentez et expérimentez au-delà de nos produits influence directement la facilité de vos échanges commerciaux avec VMware. Par exemple, My VMware est un site en libre-service qui vous permet de gérer vos licences et le support de vos produits, et qui vous sert de plate-forme principale pour dialoguer avec VMware. La création de My VMware est le résultat direct des commentaires de nos clients, et son évolution continue d'être alimentée par les postes d'écoute de nos clients et partenaires.

Culture

Notre code de conduite est une culture d'équipe fondée sur l'intégrité, renforcée par la recherche de l'excellence et animée par le sens de la responsabilité et de la discipline. En outre, il est de notre responsabilité, par nos actions et notre code de conduite, d'établir une culture de défense du client qui dépasse les limites de l'entreprise : tous nos employés, sans exception, devraient être des défenseurs de l'intérêt des clients.

Enquêtes

Enquêtes sur la relation client – Évaluation globale

Nous effectuons un sondage auprès de notre base de clients une fois par an et, pour garantir toute impartialité, nous faisons appel à des partenaires experts pour réaliser nos enquêtes :

- [Allegiance, Inc.](#), société de veille consommateur mondialement connue
- [RONIN Corporation](#), société d'études de marché leader dans son secteur

Il nous arrive souvent de contacter directement des clients individuels en réponse aux commentaires spécifiques qu'ils fournissent, ou pour répondre à une question, résoudre un problème ou demander plus d'informations pour nous aider à mieux comprendre leur point de vue.

N'hésitez pas à nous faire part de vos réactions : nous sommes à votre écoute. Il est extrêmement important pour VMware d'entendre ce que vous avez à dire. Nous vous serions donc reconnaissants de bien vouloir participer à notre prochaine enquête VMware Insights :

- [S'inscrire pour participer à l'enquête VMware Insights](#)

Si vous avez besoin d'une assistance technique en cas de problème pour accéder au formulaire d'enquête en ligne ou pour l'envoyer, veuillez contacter directement la société Allegiance à l'adresse support@allegiance.com. VMware, Allegiance et RONIN s'engagent à conserver la confidentialité de vos informations.

- [Déclaration de confidentialité de la société VMware](#)
- [Déclaration de confidentialité de la société Allegiance](#)
- [Déclaration de confidentialité de la société RONIN](#)

Si vous choisissez de ne pas participer à nos programmes d'enquête, vous pouvez vous désinscrire. [Gérez votre profil et vos préférences d'abonnement, et désinscrivez-vous des communications électroniques VMware.](#)

[En savoir plus sur l'enquête VMware Insights](#)

Enquêtes événementielles

Dans le cadre de notre engagement à fournir à nos clients la meilleure qualité de service et de support, les Services d'assistance mondiaux VMware associés au programme de fidélisation du client prennent très au sérieux la satisfaction du client. En fait, la satisfaction du client est l'un des indicateurs clés que nous utilisons pour évaluer la santé de l'entreprise. Nous recueillons les commentaires des clients grâce à un programme de suivi permanent de la satisfaction du client. Ce programme envoie régulièrement des enquêtes aux clients qui ont récemment fermé une demande de support. Les enquêtes portent sur l'expérience du client tout au long du processus de résolution du problème. Les résultats des enquêtes sont régulièrement examinés par la direction pour faciliter l'élaboration de stratégies commerciales axées sur le client.

L'équipe PSO (Professional Services Organization) de VMware réalise également des enquêtes, en invitant certains clients à y participer suite à leur inscription sur site. Ces enquêtes rapides sont utilisées pour quantifier les opinions des clients sur la qualité et les principaux facteurs de satisfaction. Les réponses à ces enquêtes permettent à l'équipe PSO de stimuler l'amélioration continue de ses efforts.

Enquêtes thématiques

Si vous avez eu une expérience spécifique dans un domaine technologique ou dans un secteur particulier de notre entreprise, nous pouvons vous contacter pour vous demander de nous aider à évaluer l'offre actuelle et à façonner l'avenir d'un produit ou d'un service. Par exemple, My VMware, des règles de sécurité, des évaluations de produits ou des évaluations de Technical Account Managers (TAM).