

# VMware Customer Advocacy

## В корпорации VMware защищают ваши интересы

Группа Customer Advocacy VMware создана, чтобы опыт сотрудничества с корпорацией VMware превзошел все ваши ожидания. Мы хотим, чтобы каждый сотрудник VMware был адвокатом клиента, уполномоченным предоставлять обслуживание и решения, которые нравятся клиентам и партнерам и которые вдохновляют их рекомендовать VMware другим. Чтобы выполнить эту миссию, мы прислушиваемся к вашему мнению, анализируем ваши отзывы и действуем в соответствии с вашими комментариями и пожеланиями.

Вы можете отправить отзыв клиента по адресу [customerfeedback@vmware.com](mailto:customerfeedback@vmware.com)

## Наша цель

### Аналитика

Первое и самое главное — это сбор информации от клиентов и партнеров. Мы стремимся понять ваши интересы и восприятие нашего бренда, услуг и продуктов с помощью формальных и неформальных голосовых сообщений.

### Сотрудничество

Далее, мы делимся информацией, полученной от клиентов, с другими группами VMware, чтобы вместе выявить наши основные возможности, благодаря которым мы можем предоставить клиентам и партнерам обслуживание на уровне мировых стандартов.

### Обнаружение

Затем мы углубленно изучаем различные темы и вопросы, чтобы обнаружить важные сферы деятельности, в которых компания может оказывать наибольшее влияние на клиентов. Мы хотим говорить о первоочередных проблемах и четко осознавать их глубинные причины.

### Преобразование

Мы управляем различными программами по преобразованию, которые должны выявить возможности приоритетных улучшений в наиболее важных сферах, часто непосредственно влияющих на стратегическое планирование компании. Благодаря полученным от клиентов и партнеров данным мы осуществили в 2013 году следующие преобразования.

- Стратегия и планы по продуктам

Мы публично уточнили стратегию нашей компании и сообщили о трех основных областях приложения усилий: программно-определяемые центры обработки данных, гибридные облака и мобильность.

- **Качество продуктов**

Мы перенесли внимание на качество наших продуктов, запустив модифицированные методы тестирования «в реальном мире», которые лучше задействуют нашу собственную ИТ-инфраструктуру. Жизненный цикл разработки наших ключевых продуктов был продлен, что позволило выделить больше ресурсов времени и разработки на вопросы «простоты использования».

- **Бизнес-процессы**

В 2013 году мы рассмотрели и усовершенствовали ряд бизнес-процессов и продолжаем уделять приоритетное внимание новым инициативам по улучшению «легкости выполнения задач».

## Обслуживание

И последнее, но не менее важное, мы уделяем большое внимание комплексному обслуживанию клиентов и партнеров. Мы осознаем, что опыт работы наших клиентов с другими продуктами и знания о них непосредственно влияют на удобство ведения бизнеса с VMware. Например, My VMware является сайтом самообслуживания, который позволяет клиентам управлять своими лицензиями и поддержкой и служит основной платформой взаимодействия с корпорацией VMware. Создание сайта My VMware — это прямой результат полученных отзывов. Этот сайт продолжает развиваться благодаря комментариям и отзывам наших клиентов и партнеров.

## Культура

В своей работе мы придерживаемся принципов командной культуры, которая основана на единстве, личной ответственности и дисциплине и поддерживается стремлением к совершенству. Кроме того, именно из нашей ответственности за наши действия и поведение выросла культура защиты интересов клиента, которая распространяется на всю компанию: каждый наш сотрудник должен быть адвокатом клиента.

## Опросы

### Опросы о взаимоотношениях — общая оценка

Мы ежегодно опрашиваем наших клиентов. Чтобы гарантировать объективность результатов, мы сотрудничаем с партнерами-экспертами:

- [Allegiance, Inc.](#) — всемирно известная компания, которая занимается аналитикой клиентов;

- [RONIN Corporation](#) — ведущая в отрасли организация, которая исследует рынки.

Мы часто обращаемся непосредственно к отдельным клиентам после конкретных замечаний, которые они предоставили, чтобы ответить на вопрос, решить проблему или запросить дополнительную информацию, которая поможет нам лучше понять точку зрения клиента.

Пожалуйста, оставьте свой отзыв — мы внимательно с ним ознакомимся. Для корпорации VMware очень важно получить ваш отзыв. Пожалуйста, примите участие в следующем опросе VMware Insights.

- [Зарегистрируйтесь для участия в опросе VMware Insights](#)

Если требуется техническая поддержка в связи с проблемами доступа или представления формы онлайн-опроса, обращайтесь непосредственно в компанию Allegiance [support@allegiance.com](mailto:support@allegiance.com). Компании VMware, Allegiance и RONIN обязуются обеспечить конфиденциальность вашей информации.

- [Политика конфиденциальности VMware](#)
- [Политика конфиденциальности Allegiance](#)
- [Политика конфиденциальности RONIN](#)

Если вы решите не участвовать в наших опросах, вы можете отказаться. [Управляйте своим профилем, настройками подписки и отписывайтесь от сообщений электронной почты от компании VMware.](#)

### [Дополнительная информация об опросе VMware Insights](#)

#### **Опросы, связанные с событиями**

Поскольку мы обязались предоставлять нашим клиентам обслуживание и поддержку высочайшего качества, глобальная служба поддержки VMware и группа Customer Advocacy очень серьезно относятся к мнению клиентов. На самом деле, удовлетворенность клиентов — это один из ключевых показателей, который мы используем для оценки здоровья бизнеса. Мы собираем отзывы клиентов с помощью текущей программы отслеживания удовлетворенности клиентов. Программа регулярно рассылает опросы клиентам, которые недавно закрыли запросы о поддержке. В ходе опросов изучаются впечатления клиента от процесса урегулирования вопроса. Руководство регулярно проверяет результаты опросов и разрабатывает соответствующую стратегию бизнеса, ориентированную на клиента.

Группа VMware PSO (Professional Services Organization) также разворачивает опросы, приглашая некоторых клиентов принять участие в опросах о сотрудничестве с компанией. Эти краткие опросы используются для определения мнения потребителей о качестве и ключевых факторах удовлетворенности. Используя результаты опросов, организация ведет постоянную работу по усовершенствованию

### Тематические опросы

Если у вас есть конкретный опыт работы в технологической сфере или определенной сфере нашего бизнеса, мы можем связаться с вами, чтобы попросить о помощи в оценке текущего предложения и формировании будущего продукта или услуги. Такими продуктами или услугами могут быть сайт My VMware, политики безопасности, оценки продуктов и оценка таргетирования рекламы.