

Vidéo sur la fidélisation du client VMware

Transcription en français

Scott Bajtos, Vice-président directeur, Services d'assistance mondiaux et fidélisation du client

Je m'appelle Scott Bajtos et je suis vice-président directeur des services d'assistance mondiaux et de la fidélisation du client chez VMware. Que vous soyez un client existant qui développe ses relations avec nous ou un client potentiel qui évalue ses options, je vous souhaite la bienvenue dans la communauté VMware. Vous allez entendre des témoignages de clients et d'employés sur le statut de client de VMware. Votre entreprise et le partenariat qui nous unit sont notre priorité.

Cindy Portel, Directrice de l'informatique, MLB Network

Notre expérience client auprès de VMware a été vraiment excellente. Le défi à relever est que nous sommes une équipe réduite au sein de MLB Network. Je peux simplement dire que nous avons mis en place cet environnement de réseau en seulement deux semaines, et ce, avec VMware. VMware a été très réactif, en particulier lorsque nous avons un problème ou autre difficulté. Ils nous ont épaulés en permanence et leur intervention a été efficace à 100 %. Leur modèle d'assistance est incomparable. Notre engagement vis-à-vis de nos clients est de permettre la transformation de l'activité via la transformation de l'informatique.

Bogomil Balkansky, Vice-président directeur, Produits d'infrastructure de Cloud computing, VMware

Cela signifie que nous voulons permettre aux clients d'améliorer les résultats de leur entreprise via une informatique plus souple, plus efficace et plus agile.

Bob Young, Vice-président de la technologie, CTO, Southwest Airlines

Il existe à présent un certain nombre d'entreprises de virtualisation. Après avoir étudié leurs avantages potentiels pour une entreprise comme la nôtre qui fonctionne 24 h/24 et 7 j/7, nous avons considéré que VMware était le choix tout indiqué, surtout grâce au service client proposé. VMware et l'ensemble de l'équipe offrent un service client exceptionnel. Si nous avons un problème d'ordre technique, nous pouvons les contacter et obtenir immédiatement une réponse et une solution. Pas uniquement du service client mais aussi des équipes d'ingénierie et des équipes produit.

Mary Carpenter, Responsable mondial de la remontée de l'information, Services d'assistance mondiaux, VMware

Nous sommes en première ligne. Nous prenons tous les appels. Le client est notre priorité. Nous privilégions avant tout le service et, pour nous, le problème n'est résolu que lorsque le client nous l'indique.

VMware est un partenaire exceptionnel. En cas de problème, nous nous adressons directement à eux. Je n'ai pas à m'impliquer. Je n'ai pas d'informations à faire remonter. Ils s'occupent de tout.

Un problème qui se présente sous un certain aspect peut en réalité être totalement différent. Et c'est ce qui détermine mon équipe afin de résoudre le problème du client.

Steve Rubinow, Directeur de l'informatique, NYSE Euronext

En tant que technologues, nous sommes enthousiasmés d'être les premiers à innover dans le secteur, c'est ce qui nous motive dans l'exercice de notre métier. En outre, certaines de nos actions dans le domaine du Cloud computing sont des premières dans le secteur. La signification de tout cela ? Nous recrutons les meilleurs talents afin qu'ils réfléchissent à des problèmes non encore résolus. De plus, nous travaillons avec des fournisseurs clés comme VMware.

Nick Marquis, Responsable des comptes d'entreprise, Ventes, VMware

VMware estime que les commerciaux ne doivent pas tenir pour acquis le problème des clients mais prendre le temps d'écouter ces derniers et comprendre la nature spécifique du problème. C'est pourquoi nous considérons VMware comme un partenaire important car il nous aide à progresser en interne et auprès de notre clientèle en croissance constante.

Ravi Soundararajan, Ingénieur en chef, Recherche et développement, VMware

La qualité est très importante pour nous. Je suis fier de savoir que VMware propose des produits n'ayant connu aucune défaillance sur les sites des clients pendant des années. Nos produits doivent être conviviaux et résister à une utilisation intensive.

Feargal O'Sullivan, Vice-président du développement de plates-formes, NYSE Technologies

VMware nous a considérablement aidés de trois façons. Tout d'abord, ils nous ont fourni une technologie qui offre le niveau de sécurité et de fiabilité exigé par les clients du marché des capitaux en matière de services financiers. Il s'agit probablement du principal avantage de nos relations avec VMware.

Lorsque les clients me disent que le produit est efficace, je suis comblé. Je l'installe, il fonctionne, il n'y a aucun problème.

Ensuite, VMware possède le niveau d'expertise requis pour créer une infrastructure de Cloud computing, ce qui n'était pas nécessairement notre point fort. Nous avons ainsi pu tirer parti de notre partenariat, de nos relations et bénéficier des compétences du personnel de VMware pour mettre en place la plate-forme communautaire des marchés de capitaux.

Lorsque je travaille avec un client, je ne suis pas seul, toute mon équipe est avec moi. À savoir les services, les consultants, l'assistance, les ventes, les ingénieurs, voire des partenaires de notre écosystème.

Enfin, le plus important est probablement que VMware était disposé à œuvrer pour le changement et collaborer avec nous selon des critères précis. Ce partenariat étroit a donc été très profitable.



Ce qui me satisfait le plus, c'est d'entendre au téléphone un client me remercier de lui avoir facilité la tâche.

Eric Wansong, Vice-président, Fidélisation du client

Nos clients proviennent de pratiquement tous les secteurs, segments de marché et fuseaux horaires, mais ils ont un dénominateur commun : notre engagement. Notre engagement à offrir la meilleure expérience possible pour créer une relation avec votre responsable de compte ou durant le déploiement de l'une de nos solutions. Nous voulons que cette expérience soit aussi simple que possible. Les clients ne cessent de nous répéter que nos produits sont efficaces. Nous voulons que votre expérience avec VMware le soit également. Je m'appelle Eric Wansong, Vice-président de la fidélisation du client. Nous souhaitons tous, au sein de VMware, continuer à répondre à vos besoins.