

Vídeo de proteção ao cliente da VMware

Transcrição em português

Scott Bajtos, Vice-Presidente Sênior, Serviços de Suporte Global e Proteção ao Cliente

Sou Scott Bajtos, Vice-Presidente Sênior, Serviços de Suporte Global e Proteção ao Cliente da VMware. Quero lhe dar as boas-vindas à comunidade da VMware, seja você nosso cliente que está expandindo o relacionamento conosco ou um cliente em potencial que está avaliando suas opções. Estou empolgado porque você ouvirá os depoimentos de alguns dos nossos principais clientes e funcionários sobre o que significa ser cliente da VMware. Seus negócios e sua parceria são nossa prioridade mais importante.

Cindy Portel, Diretora de TI, MLB Network

Nossa experiência como cliente da VMware tem sido realmente muito boa. O desafio que enfrentamos é que somos uma equipe reduzida na MLB Network. Criamos este ambiente de rede em apenas duas semanas, e conseguimos fazer isso com a ajuda da VMware. A VMware tem sido fenomenal, principalmente quando enviamos um tíquete de problema ou algo parecido. Eles estão ao nosso lado o tempo todo e são absolutamente fantásticos. O modelo de suporte deles não perde para ninguém. Nosso compromisso com os clientes é possibilitar a transformação dos negócios através da transformação da TI.

Bogomil Balkansky, Vice-Presidente Sênior de Produtos de Infraestrutura de Nuvem, VMware

O que isso realmente significa é que queremos ajudar os clientes a obter melhor desempenho dos negócios, utilizando a melhor, mais flexível, mais eficiente e mais ágil TI que existe.

Bob Young, Vice-Presidente de Tecnologia, CTO, Southwest Airlines

Atualmente, existem diferentes empresas de virtualização no setor. Quando as analisamos, levando em conta a facilidade de uso e os benefícios para nós, que operamos uma empresa 24 horas, 7 dias por semana, a VMware foi uma escolha muito clara e fácil, principalmente devido ao seu atendimento ao cliente. A VMware e toda a equipe prestam um excelente atendimento ao cliente. Se temos um problema ou uma dúvida na área técnica, podemos entrar em contato com eles e obter uma resposta na mesma hora. O retorno é imediato. Obtemos auxílio não só do atendimento ao cliente, mas também das equipes de engenharia e de produto.

Mary Carpenter, Gerente de Escalonamento Global, Serviços de Suporte Global, VMware

Nós somos a linha de frente. Lidamos com todo e qualquer problema. Nosso cliente vem em primeiro lugar. Temos uma política de priorização do serviço e nos responsabilizamos pelo problema até que o cliente diga que terminamos o trabalho.

A VMware é realmente um parceiro excelente. Se temos um problema, se há alguma dúvida, podemos falar diretamente com eles. Eu não preciso me envolver. Não preciso escalonar nada. O problema é resolvido.

Quando acontece um problema, pode acabar sendo algo completamente diferente do que parecia ser. É isso o que a minha equipe investiga. Assim, damos ao cliente o que ele precisa para resolver o problema.

Steve Rubinow, CIO, NYSE Euronext

Como tecnólogos, é empolgante sermos os primeiros a fazer algo. Esse é o nosso maior incentivo para levantar de manhã e ir trabalhar. Algumas das coisas que fizemos na computação em nuvem, especificamente para a nossa comunidade, foram uma inovação no setor. O que isso significa? Significa que nós selecionamos as pessoas mais inteligentes da empresa para refletir sobre os problemas que ninguém resolveu ainda. E também trabalhamos com alguns dos principais fornecedores, como a VMware.

Nick Marquis, Executivo de Contas Corporativas, Vendas, VMware

Para a VMware, os profissionais de vendas não devem presumir quais são os problemas dos clientes. Em vez disso, eles devem ouvir com calma e entender de verdade os problemas de negócios específicos do cliente. É por isso que a VMware tem sido um parceiro tão importante para alcançarmos nossas metas dentro da empresa e para nossa base de clientes em rápido crescimento.

Ravi Soundararajan, Engenheiro de Equipe Sênior, Pesquisa e Desenvolvimento, VMware

A qualidade é realmente muito importante para nós. A VMware cria produtos que funcionam nas instalações dos clientes por milhares de dias sem falhar, o que é um grande orgulho para mim. Temos que criar produtos fáceis de usar e difíceis de abusar.

Feargal O'Sullivan, Vice-Presidente de Desenvolvimento de Plataforma, NYSE Technologies

A VMware tem nos ajudado muito de três maneiras principais. Antes de mais nada, eles fornecem uma tecnologia que realmente tem o nível de segurança e confiabilidade exigido pelos clientes do mercado de capitais de serviços financeiros. Provavelmente, essa é a maior vantagem real do nosso relacionamento com a VMware.

O que eu mais gosto de ouvir quando falo com os clientes é: isso funciona. É só instalar e executar, sem dificuldades.

Em segundo lugar, a VMware tem o nível de especialização certo para criar uma infraestrutura de nuvem. Esse não era necessariamente o nosso ponto forte. Graças à nossa parceria e ao nosso relacionamento, aliados à competência da equipe da VMware, pudemos criar nossa plataforma de comunidade de mercado de capitais.

Quando eu trabalho com um cliente, ele não é atendido apenas por um executivo de conta, mas por toda a minha equipe. Isso inclui serviços, consultores, uma organização de suporte, vendas, engenheiros e até mesmo parceiros do nosso ecossistema.



Provavelmente, o terceiro e último grande destaque é que a VMware estava mesmo disposta a mudar e trabalhar conosco conforme os nossos requisitos específicos. Esse nível de parceria estreita tem sido muito valioso.

Para mim, a maior emoção é quando falo pelo telefone com um cliente e ele diz no final: muito obrigado, você facilitou a minha vida.

Eric Wansong, Vice-Presidente, Proteção ao Cliente

Nós temos clientes em praticamente todos os setores, segmentos de mercado e fusos horários, mas todos eles têm algo em comum: nosso compromisso. Nosso compromisso é proporcionar a melhor experiência possível. No relacionamento com o seu gerente de conta ou em nosso envolvimento ao implantar nossas soluções, queremos que tudo corra da melhor maneira possível. Nossos clientes sempre nos dizem que os produtos simplesmente funcionam. Queremos que a sua experiência com a VMware simplesmente funcione. Meu nome é Eric Wansong, Vice-Presidente de Proteção ao Cliente, e todos nós da VMware agradecemos a oportunidade de servi-lo.