

Видео VMware Customer Advocacy

Перевод текста на русский язык

Scott Bajtos, первый вице-президент, глобальная служба поддержки и группа Customer Advocacy

Меня зовут Scott Bajtos, я — первый вице-президент корпорации VMware и представляю глобальную службу поддержки и группу Customer Advocacy. Я хочу поприветствовать всех вас в сообществе VMware — и существующих клиентов, которые уже активно сотрудничают с нами, и потенциальных, которые только рассматривают возможность такого сотрудничества. Я бы хотел, чтобы наши основные клиенты и сотрудники рассказали вам о своем сотрудничестве с компанией VMware. Ваш бизнес и партнерские отношения с нами являются нашим наивысшим приоритетом.

Cindy Portel, директор ИТ-отдела, MLB Network

Мы очень, очень довольны нашим сотрудничеством с VMware. Проблема в том, что мы являемся лишь костяком команды в MLB Network. Я могу просто рассказать вам, что благодаря компании VMware мы всего за две недели создали эту сетевую среду. Сотрудники VMware показали высокий уровень профессионализма, особенно когда мы обращались с вопросами в службу поддержки. Они постоянно нам помогали и выполнили свою работу просто на отлично. Служба поддержки VMware не имеет равных. Мы пообещали клиентам начать преобразование компании с помощью преобразований в информационных технологиях.

Vogomil Balkansky, первый вице-президент, продукты облачной инфраструктуры, VMware

На самом деле мы просто хотим помочь клиентам повысить производительность их компаний за счет использования более гибких, эффективных и легко управляемых информационных технологий.

Bob Young, технический директор, СТО, Southwest Airlines

Сегодня в отрасли работают различные компании, которые предлагают услуги виртуализации. Когда мы оценивали, насколько удобно и выгодно нам сотрудничать с этими компаниями, мы учитывали тот факт, что наша компания работает круглосуточно и без выходных. Компания VMware оказалась очень правильным и естественным выбором, особенно с точки зрения предоставляемого ею обслуживания клиентов. Компания VMware и вся группа продемонстрировали высочайший уровень обслуживания клиентов. Если мы сталкиваемся с проблемой или у нас возникает вопрос по технической части, мы обращаемся в службу поддержки и получаем мгновенный ответ и оперативную помощь. Кроме службы поддержки клиентов, нам также помогают технические службы и группы разработчиков.

Mary Carpenter, менеджер глобальной группы рассмотрения жалоб, глобальная служба поддержки, VMware

Мы работаем на передовой. Мы принимаем все жалобы и вопросы. Клиент для нас на первом месте. Мы придерживаемся политики первоклассного обслуживания и работаем над решением проблемы, пока клиент не подтвердит, что она разрешена.

Компания VMware — действительно отличный партнер. Если мы сталкиваемся с проблемой или у нас возникает вопрос, мы обращаемся прямо к ней. Мое участие в решении проблемы не требуется. Мне не нужно поднимать каждый вопрос по разным инстанциям. Моя проблема решается без меня.

В процессе решения проблемы она может оказаться совершенно другой, чем она представлялась при поступлении жалобы. Наша группа помогает клиенту разобраться с проблемой и предоставляет ему все необходимое для ее разрешения.

Steve Rubinow, ИТ-директор, NYSE Euronext

Как технические специалисты, мы гордимся тем, что мы что-то сделали первыми в отрасли. Именно ради этого мы просыпаемся утром и с удовольствием идем работу. Некоторые продукты, которые мы создали специально для облачных вычислений нашего сообщества, были первыми в отрасли. Как это получается? Просто мы собираем в комнате самых умных людей и просим их разрешить проблему, с которой еще никто не справлялся. Кроме того, мы работаем с основными поставщиками, такими как VMware.

Nick Marquis, менеджер по работе с корпоративными клиентами, отдел продаж, VMware

В компании VMware уверены, что менеджеры по продажам должны не просто догадываться о сути проблем клиентов, но действительно выслушивать конкретные жалобы клиентов и понимать их причины. Вот почему VMware является важным партнером, который понимает суть и назначение наших внутренних целей в условиях быстро растущей клиентской базы.

Ravi Soundararajan, старший технический руководитель, НИОКР, VMware

Качество на самом деле много значит для нас. Я очень горжусь тем, что VMware создает продукты, которые клиент использует годами, и они работают без сбоев. Мы должны делать продукты, которыми удобно пользоваться и которые сложно испортить.

Feargal O'Sullivan, вице-президент по разработке платформы, NYSE Technologies

Компания VMware очень помогла нам в трех основных направлениях. Прежде всего, она предоставила технологию с уровнем безопасности и надежности, который требуется клиентам, работающим в сфере финансовых услуг. Возможно, это самое главное реальное преимущество нашего сотрудничества с компанией VMware.

Больше всего мне нравится слышать от клиентов, что все работает. Я устанавливаю продукт, запускаю его и использую без каких-либо хлопот.

Во-вторых, VMware на сегодняшний день обладает огромным опытом в настройке облачных инфраструктур, которым мы не можем похвастаться. Так что мы смогли извлечь максимум из нашего партнерства и сотрудничества: знания и опыт персонала VMware помогли нам настроить платформу для сообщества фондовых рынков.

Поэтому, когда я работаю с клиентами, они получают больше, чем обычные менеджеры по работе с клиентами: они получают в распоряжение всю мою команду. Эта команда обеспечивает обслуживание, консультации, организацию поддержки, продажи, разработку, в нее даже входят партнеры из нашей экосистемы.

Третье и решающее преимущество, которое отличает компанию VMware, заключается в том, что они действительно готовы адаптироваться и учитывать наши особые требования. Так что по-настоящему тесное сотрудничество оказалось очень выгодным.

Я могу похвастаться тем, что вы облегчили мою жизнь: когда я заканчиваю разговор по телефону с клиентами, они говорят мне «большое спасибо».

Eric Wansong, вице-президент, группа Customer Advocacy

Наши клиенты работают в различных отраслях, во всех рыночных сегментах и в разных часовых поясах, но всех объединяет одно: наши обязательства. Наше обязательство — обеспечивать наивысшее качество обслуживания во время построения отношений с менеджером по работе с клиентами или во время сотрудничества в ходе развертывания одного из наших решений. И мы хотим, чтобы это обслуживание было максимально качественным. Наши клиенты снова и снова говорят нам, что наши продукты просто работают. Мы хотим, чтобы ваше сотрудничество с компанией VMware действительно работало в вашу пользу. Меня зовут Eric Wansong, я — вице-президент группы Customer Advocacy. И от имени всей компании VMware я хочу сказать, что мы признательны за возможность быть полезными для вас.