



## Transcription vidéo

Programme 2014 de fidélisation client

2/26/2014

Je m'appelle Eric Wansong. Je suis responsable du programme de fidélisation client chez VMware. Notre équipe est chargée de formuler des recommandations qui permettent à l'entreprise d'orienter ses stratégies et ses ressources, vers les projets et les programmes qui auront le plus d'impact sur nos clients.

L'objectif est de fidéliser la clientèle et de lui proposer des expériences exceptionnelles. Une équipe d'experts est aux commandes de ce programme de fidélisation client. J'ai l'honneur de vous faire rencontrer certains d'entre eux.

La meilleure partie de mon travail consiste à obtenir la satisfaction du client en lui montrant que nous avons effectué les modifications qu'il nous avait demandées. C'est très gratifiant.

Notre rôle consiste à garantir une amélioration continue, non seulement au niveau du fonctionnement des individus et de l'organisation, mais également au niveau de ce que nous délivrons comme produits et expériences.

VMware, acteur clé de la virtualisation, se diversifie en étendant désormais ses activités au SDDC (Software-Defined Datacenter), au cloud hybride et à l'informatique à destination de l'utilisateur final (End-User Computing). La compétition est rude et nous devons réellement multiplier nos efforts pour conquérir les clients.

Notre rôle au sein du programme de fidélisation client consiste à recentrer et à aligner la stratégie et les ressources de notre entreprise sur les commentaires et les besoins exprimés par nos clients.

Il ne s'agit pas de moi ; la question est réellement de savoir de ce que nous devons faire pour nos clients.

WestJet et VMware collaborent avec succès depuis dix ans. Nous intégrons depuis longtemps leurs produits à notre centre de données. Ils nous ont permis de réaliser des économies financières et de simplifier nos opérations.



## Transcription vidéo

Leurs équipes sont toujours disponibles, prêtes à nous aider. Ils sont joignables par e-mail ou par téléphone. L'accès à leur service est simple, direct et efficace. Nous formons une entreprise dynamique.

La fructueuse relation de partenariat entre VMware et WestJet illustre les concepts d'« agilité » et de « fourniture d'infrastructure à l'entreprise ». Pour résumer, nous avançons, ensemble, vers la voie de l'agilité.

Notre responsabilité vis-à-vis de commence par ce que nous appelons les « observations ». Nous utilisons un certain nombre de méthodes formelles et informelles pour rester à l'écoute de nos clients dans le monde entier.

Nous disposons ainsi de toute une gamme de postes d'écoute, des enquêtes aux entretiens en passant par des groupes de discussion, tous destinés à recueillir l'avis de nos clients et de nos partenaires et à les centraliser afin de pouvoir identifier les priorités pour l'avenir.

Nous recueillons les informations, analysons les données, puis recherchons parmi ces éléments ceux qui influent de manière déterminante sur les préoccupations de nos clients. Ensuite, nous prenons toutes nos données et les partager avec les gens dans ce domaine d'activité, nous les laissons savent qu'ils ont le soutien, et ce sont les domaines que nous devons nous concentrer sur.

Mon équipe cherche à déterminer les préoccupations de nos clients et partenaires, mais sa principale mission consiste surtout à s'assurer que VMware tient compte de ces commentaires.

Nous avons procédé à d'importantes modifications au sein de l'organisation. Nous avons modifié notre procédure de facturation en fonction de la mémoire (vRAM). Nous avons également mis en place sur l'ensemble de nos unités opérationnelles un programme mondial visant à analyser la manière dont nous communiquons avec nos clients et partenaires, notamment concernant les informations sur notre feuille de route.

Je considère notre équipe comme les techniciens qui travaillent dans les coulisses d'un théâtre, et nos représentants commerciaux comme les acteurs qui se produisent tous les jours sur la scène, face aux clients. Si bien que, pour poursuivre l'analogie, notre équipe est là pour les faire ressembler à des super héros.



## Transcription vidéo

VMware nous a apporté une aide précieuse dans trois domaines principaux ; tout d'abord, ils nous ont présenté une technologie qui satisfait le niveau de sécurité et de fiabilité exigé par les services et les marchés financiers. Et il s'agit probablement du principal avantage que nous retiendrons de notre relation avec VMware.

Mon objectif consiste à m'assurer que tous mes clients qui utilisent My VMware soient satisfaits de leur expérience et parviennent à atteindre les résultats qu'ils souhaitent.

Ensuite, VMware possède réellement le niveau d'expertise requis pour créer une infrastructure de Cloud computing, ce qui n'était pas nécessairement notre point fort. Nous avons pu tirer parti de notre partenariat et bénéficier des compétences des équipes de VMware pour mettre en place une plateforme communautaire sur les marchés financiers.

Nous capitalisons sur les idées, car une grande partie de la relation est assumée par VMware. Ainsi, si VMware peut faire quelque chose pour améliorer et contribuer au succès de la relation globale, nous le ferons. C'est pourquoi nous portons une grande attention à ces observations et tentons de déterminer comment en tirer le meilleur parti pour notre feuille de route.

Enfin, l'élément probablement le plus important est que VMware était réellement disposé à œuvrer pour le changement et à collaborer avec nous selon des critères précis. Cette étroite collaboration s'est révélée extrêmement précieuse.

Je souhaite remercier nos clients pour leur professionnalisme et leur soutien. Mais surtout, je tiens à les remercier pour la liberté et la franchise dont ils ont fait preuve dans leurs commentaires. C'est fantastique d'être à leur écoute, et cela motive sans aucun doute tout ce que nous faisons ici chez VMware.