



Trascrizione video

Tutela del Cliente 2014

2/26/2014

Mi chiamo Eric Wansong. Sono il responsabile del programma per la Tutela del Cliente presso VMware. Il nostro team si occupa di aiutare l'azienda a orientare strategie e risorse verso, i progetti e i programmi di maggiore impatto sui clienti.

In poche parole, si tratta di aumentare la fedeltà dei clienti e creare esperienze adeguate alle loro aspettative. Il team per la Tutela del Cliente è composto da membri di primo livello. È davvero un onore per me lavorare con loro e sono lieto di potervene presentare alcuni in prima persona.

L'aspetto del mio lavoro che preferisco è rendere felici i clienti, dimostrando che li abbiamo ascoltati e apportando le modifiche richieste. Questa parte è estremamente gratificante.

I servizi forniti sono in continuo miglioramento, sia a livello individuale che aziendale, nonché dal punto di vista del risultato finale e dell'esperienza offerta.

VMware svolge un ruolo chiave all'interno del mercato della virtualizzazione, ora sta espandendo la propria diversità anche nel campo del data center definito dal software (SDDC), del cloud ibrido e dell'End User Computing (EUC), presta molta più attenzione alla concorrenza. I clienti si aspettano davvero che approfondiamo determinati temi e che conquistiamo la loro fiducia.

Lo scopo della Tutela del Cliente è orientare le risorse e la strategia aziendale verso le esigenze e le opinioni dei clienti.

Non si tratta di fare cosa è meglio per noi, ma di capire di cosa hanno bisogno loro.

Al giorno d'oggi esistono diverse società di virtualizzazione che operano in questo settore. Quando abbiamo iniziato a esaminarle, considerando la facilità di utilizzo e i vantaggi che avremmo ottenuto come azienda operativa



Trascrizione video

24 ore su 24, 7 giorni su 7, la scelta di VMware è stata molto chiara e semplice, specialmente con il tipo di servizio clienti che offre.

Il servizio clienti offerto da VMware e dall'intero team è eccezionale. Se abbiamo un problema tecnico, basta contattarli per ricevere una risposta immediata e una risoluzione rapida,

non solo da parte dell'assistenza clienti, ma anche dai team di ingegneri e di prodotto.

Le nostre responsabilità all'interno dell'azienda interessano diverse aree principali. Iniziamo con gli approfondimenti. Siamo in grado di sfruttare una serie di metodi di ascolto formali e informali per raccogliere pareri di clienti in tutto il mondo.

I nostri punti di ascolto vanno dai sondaggi alle interviste e focus group, tutti strutturati in modo da raccogliere le opinioni di clienti e partner e analizzarle allo scopo di individuare le future priorità dell'azienda.

Prendiamo le informazioni, analizziamo i dati e cerchiamo di capire quali sono gli influenzatori principali connessi ai problemi dei clienti. A questo punto condividiamo con loro le nostre conclusioni, sapendo che possiamo sempre contare su un supporto top-down e che quelle appena individuate rappresentano le aree su cui concentrarsi maggiormente.

Il mio team si occupa di capire cosa pensano clienti e partner e, soprattutto, di fare in modo che VMware agisca di conseguenza al feedback ricevuto.

Siamo riusciti a implementare alcune modifiche significative all'interno dell'azienda. Ad esempio, siamo intervenuti sul sistema di tariffazione di vRAM e abbiamo introdotto un programma globale, diffuso in tutte le unità aziendali, per illustrare il modo in cui le informazioni di roadmap vengono create e comunicate a clienti e partner.

Per usare una metafora, il mio team è un po' come la troupe di un film che rimane dietro le quinte, mentre i nostri addetti commerciali sono gli attori e le attrici che lavorano tutti i giorni a contatto con i clienti. In pratica, noi serviamo a farli sembrare dei supereroi.



Trascrizione video

VMware ci ha aiutato principalmente in tre modi. Per prima cosa, ha introdotto una tecnologia che offre davvero il livello di sicurezza e affidabilità richiesto dal mercato dei capitali dei servizi finanziari. E questo è probabilmente il vantaggio reale più grande che abbiamo ottenuto dalla nostra collaborazione con VMware.

Il mio obiettivo è assicurarmi che tutti i clienti che utilizzano My VMware siano soddisfatti del servizio e possano raggiungere i propri scopi.

In secondo luogo, VMware dispone del livello di competenza necessario per costruire un'infrastruttura cloud, cosa che non era necessariamente il nostro punto forte. Siamo stati quindi in grado di sfruttare al meglio questa collaborazione e di utilizzare le competenze del personale VMware per costruire la Capital Markets Community Platform.

Ci siamo avvalsi degli approfondimenti perché rappresentano una parte importante dell'interazione con VMware. Se c'è qualcosa che VMware può fare per migliorare al massimo la collaborazione generale, la facciamo. È questo il motivo per cui stiamo studiando tali approfondimenti, cercando di capire come la nostra roadmap possa trarne vantaggio.

Probabilmente la terza e ultima cosa da sottolineare è che VMware era davvero intenzionata a cambiare e a lavorare con noi su requisiti specifici. Questa stretta collaborazione è stata davvero preziosa.

Ringrazio i nostri clienti per averci scelto e per il supporto. Ma soprattutto ringrazio quelli che hanno espresso sinceramente la propria opinione. Ascoltarvi è sempre un piacere, alla base di tutte le azioni intraprese da VMware.