



Расшифровка видео

Customer Advocacy 2014

2/26/2014

Меня зовут Эрик Вансонг. Я отвечаю за организацию защиты интересов клиентов в компании VMware. Обязанность нашей команды — помочь компании сфокусировать стратегии и ресурсы на тех рекомендациях, проектах и программах, которые окажут наибольшее влияние на наших клиентов.

И все это касается стимулирования лояльности клиентов и создания возможностей, которые им очень понравятся. Customer Advocacy обладает командой мирового класса. Работать на этих людей — большая честь, и я рад предоставить вам возможность встретиться с некоторыми из них лично.

Лучшей частью моей работы является то, что мы делаем клиентов счастливыми, возвращаемся к ним и сообщаем, что мы реально изменили то, о чем они просили. Это очень приятно.

Наша задача заключается в непрерывном улучшении. И это как на уровне отдельных лиц, так и на уровне организации, конечных продуктов и возможностей, которые мы предоставляем.

VMware — ключевой игрок в сфере виртуализации, но теперь мы выходим на такие направления, как программно-определяемые центры обработки данных, гибридные облака и вычислительные среды для конечных пользователей. Здесь намного больше внимания уделяется конкуренции. Клиенты ожидают от нас больших усилий и пользы для своего бизнеса.

Наша роль в группе Customer Advocacy — фокусировать и направлять стратегию и ресурсы нашей компании в соответствии с отзывами и потребностями наших клиентов.

Разговор не обо мне, а о том, что мы должны делать для клиента.

История отношений между компаниями WestJet и VMware насчитывает 10 лет. Их продукты используются в нашем центре обработки данных



Расшифровка видео

уже долгое время. Благодаря им мы экономим деньги, а наша работа становится легче. И в этой компании так много людей, которые всегда готовы помочь. Можно отправить электронное письмо, позвонить по телефону — и никогда при обслуживании не возникает проблем. Мы — динамично развивающаяся компания.

Размышляя о сотрудничестве компаний VMware и WestJet, начинаешь думать о гибкости, о том, как мы можем начать предоставлять инфраструктуру для предприятий, а также о том, что у нас сложились отличные партнерские отношения друг с другом. Суть сотрудничества VMware и WestJet можно выразить одной фразой — «стремление к гибкости».

Наша деятельность разделена на несколько направлений. Начинается она с того, что мы называем аналитикой. Мы задействуем ряд формальных и неформальных методов для того, чтобы прислушиваться к нашим клиентам по всему миру.

Итак, у нас есть набор каналов, от опросов до интервью и фокус-групп, все из которых предназначены улавливать голоса наших клиентов и партнеров и сводить их в единую точку, где мы можем определять дальнейшие приоритеты.

Мы берем информацию, анализируем данные и ищем главные факторы беспокойства наших клиентов. Затем мы выносим это «в поле» и делимся с ними, зная о наличии поддержки сверху вниз и о том, что на этих областях нам необходимо сосредоточиться.

Моя группа фокусируется на понимании того, что думают наши клиенты и партнеры, и, что более важно, наша конкретная задача — обеспечить соответствие VMware их пожеланиям.

Мы внедрились в организации ряд существенных изменений. Внедрены изменения в том, как мы определяли цены на vRAM, а также реализована глобальная программа по всем бизнес-подразделениям в отношении того, как мы создаем и передаем нашим клиентам и партнерам «дорожные карты».

Я рассматриваю нашу группу как в какой-то степени «закулисную» команду кинопроизводства, а наших торговых представителей — как



Расшифровка видео

актеров и актрис, ежедневно работающих на виду у клиентов. Так что наша команда в каком-то смысле напоминает супергероев.

Компания VMware действительно помогала нам по трем основным направлениям. Прежде всего, она предоставила технологию, реально обеспечивающую необходимый уровень безопасности и надежности для финансовых услуг и рынков капитала. И это, вероятно, наибольшее реальное преимущество наших отношений с VMware.

Моя цель — обеспечить, чтобы все мои клиенты, использующие My VMware, были удовлетворены процессом и имели возможность достигать своих целей.

Во-вторых, VMware фактически обладает уровнем знаний и опыта, необходимым для построения облачной инфраструктуры, которая не обязательно является нашей сильной стороной. Мы смогли задействовать наши партнерские отношения, связи и навыки персонала VMware для того, чтобы построить платформу сообщества для рынков капитала.

Мы капитализируем наши знания, поскольку это в значительной мере часть отношений, поддерживаемых VMware. Так что если есть что-то, что VMware может сделать для построения более успешных и передовых общих отношений, мы это сделаем. Мы активно рассматриваем эти знания и пытаемся определить, как на этом можно капитализировать нашу «дорожную карту».

Возможно, третьим и последним важным моментом является то, что компания VMware реально стремилась к изменениям и к работе с нами по особым требованиям. Так что этот уровень близкого партнерства стал действительно ценным.

Мне бы хотелось поблагодарить клиентов за их бизнес и поддержку. Но самое главное, я бы хотел сказать спасибо за то, что они были настолько свободны в предоставлении отзывов. Слушать вас — это фантастика. И это, несомненно, движет всем, что мы делаем в компании VMware.



Расшифровка видео