

## Annnonce du lancement de VMware Customer Connect™

Les clients disposent désormais d'un nouveau moyen innovant pour s'impliquer auprès de VMware. VMware Customer Connect, nouveau nom et mise à jour de l'interface My VMware, a été conçu pour unifier et simplifier l'expérience numérique de nos clients.

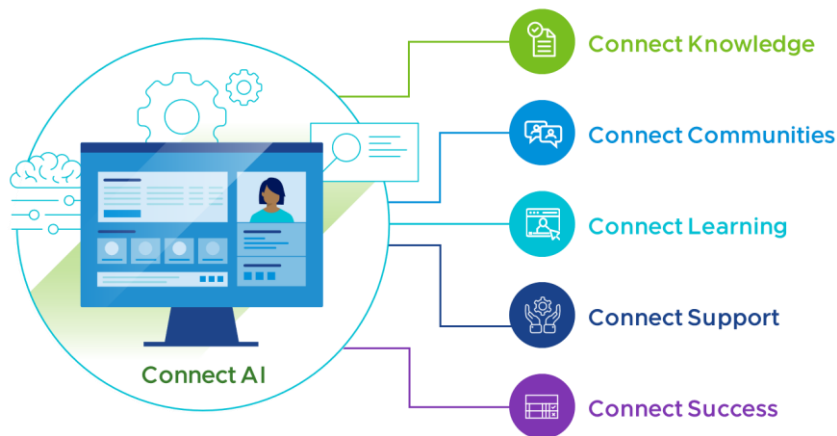


Regardez la vidéo [maintenant](#).

Customer Connect intègre des programmes d'engagement numériques pour Connect Communities, Connect Knowledge, Connect Learning, Connect Support et Connect Success, pour que les clients puissent :

- trouver des contenus pour tous les cas d'usage, problèmes ou questions sur les produits VMware grâce à une expérience de recherche unifiée ;
- interagir et obtenir l'aide d'autres clients via la communauté Devenir un expert VMware, avec des formations à la demande ou des cours avec instructeur, et obtenir une certification VMware ;
- télécharger les produits VMware et gérer leurs licences ;
- créer et gérer des demandes de support lors de la résolution de problèmes avec VMware ;
- gérer leurs droits, leurs fonds et leurs collaborateurs.

Le « cerveau » derrière Customer Connect, c'est Connect AI. Cette plate-forme utilise l'intelligence artificielle et l'autoapprentissage (ML) de plusieurs façons pour aider les clients à trouver des solutions plus rapidement, en anticipant leurs besoins et en leur fournissant une assistance virtuelle automatisée qui les guide facilement vers l'aide et le contenu dont ils ont besoin.



## Que comprend la plate-forme Customer Connect ?

Customer Connect comprend 5 composants principaux avec la couche d'intelligence de Connect AI qui sous-tend l'ensemble de la plate-forme.

**Connect Knowledge** repose sur une base de contenus qui permet à nos clients d'autorésoudre leurs problèmes. Nous veillons à ce que les clients puissent accéder aux bonnes ressources au bon moment. Autrement dit, lorsqu'ils effectuent une recherche sur Google ou via un autre canal, ils peuvent résoudre rapidement leurs problèmes grâce à l'extraction intelligente d'articles de la base de connaissances, de documentations sur les produits et de discussions de la communauté. Les clients bénéficient ainsi d'une expérience d'autorésolution fluide sur toutes nos plates-formes numériques (articles de la base de connaissances, TechZone, documentation sur les produits, blogs, etc.) qui composent Connect Knowledge.

En utilisant la méthodologie du service axée sur les connaissances, notre équipe chargée de l'expérience en libre-service exploite les connaissances et les expériences collectives de Customer Connect pour affiner, améliorer et créer en permanence des contenus permettant une autorésolution des problèmes par les clients. L'équipe chargée de l'expérience en libre-service travaille en étroite collaboration avec le support VMware pour améliorer les ressources en libre-service de Customer Connect dans l'objectif d'accélérer les résolutions de problèmes par les clients.

**Connect Communities** permet aux clients d'accéder aux forums VMware où ils peuvent trouver plus rapidement des réponses à leurs questions les plus urgentes, en sollicitant des milliers d'experts VMware et en favorisant l'échange de connaissances collaboratives. Où qu'ils se trouvent et quel que soit le délai de réponse attendu, les clients peuvent profiter d'un accompagnement et d'une entraide de leurs pairs sur Connect Communities, via un partage des connaissances qui n'existe nulle part ailleurs. Dans Connect Communities, les clients peuvent :

- poser des questions et demander des conseils après d'autres clients et collaborateurs de VMware ;
- partager leur expérience avec VMware et aider les autres dans leur parcours ;
- gagner en visibilité en participant à des discussions sur les tendances pertinentes pour les produits qui les intéressent ;
- recevoir des recommandations de la communauté en fonction de leur parcours dans Customer Connect.

**Connect Learning** aide les clients à maintenir leurs compétences à jour et à faire évoluer leur carrière. Anciennement connu sous le nom de VMware Learning Zone, Connect Learning propose une grande variété de contenus qui permettront aux clients d'approfondir leurs connaissances et de franchir une nouvelle étape dans leur parcours VMware. Dans Connect Learning, les clients peuvent suivre des cours, passer des examens et suivre leurs certifications. Les clients peuvent accéder à des formations VMware à tout moment et où qu'ils soient. Ils peuvent choisir parmi un large éventail de contenus riches, par exemple des webinaires en direct, des événements enregistrés, des cours de formation, des vidéos didactiques très brèves, des préparations aux examens et des laboratoires à la demande.

**Connect Support** offre aux clients des moyens simples, rapides et intuitifs d'effectuer les tâches liées au support. S'appuyant sur des modèles d'autoapprentissage avancés, Connect Support « apprend » des produits VMware grâce à des formations itératives dispensées par nos ingénieurs les plus expérimentés, et utilise ces connaissances pour aider les clients à résoudre les problèmes, en capturant les détails clés d'un problème grâce à des invites intelligentes dynamiques, et en veillant à ce que les demandes de support soient affectées à l'ingénieur le plus qualifié.

Fonctionnalités de Connect Support :

- détection intelligente et classification en langage naturel des produits, versions et catégories de problèmes pour une affectation plus précise des demandes de support ;
- recommandations de contenus provenant d'une pléthore de sources, dont la pertinence est constamment affinée grâce à l'intelligence de Connect AI ;
- messages en temps réel qui guident les clients en leur indiquant le type d'informations à fournir lorsqu'ils remplissent une demande de support, pour une résolution rapide ;
- les clients peuvent contrôler qui, dans leur organisation, peut mettre à jour les informations relatives aux demandes de support sur le portail et recevoir des mises à jour par e-mail via la fonction de liste de surveillance.

**Connect Success** est un espace exclusif pour les clients qui ont acheté VMware Success 360. C'est sur Connect Success qu'ils accèdent à leur plan de réussite prescriptif pour atteindre leurs objectifs. Connect Success surveille l'intégrité globale des clients via leur fiche de scores d'intégrité, en suivant leur expérience du support, les performances des produits et les progrès réalisés vers l'atteinte de leurs objectifs commerciaux. Une future version publiée au 2e trimestre prévoit l'intégration de Connect Success dans Customer Connect.

### **Nouvelles fonctionnalités dans Customer Connect**

La version initiale de Customer Connect comprend de nouvelles fonctionnalités conçues pour améliorer l'expérience de nos clients. Il s'agit des améliorations suivantes :

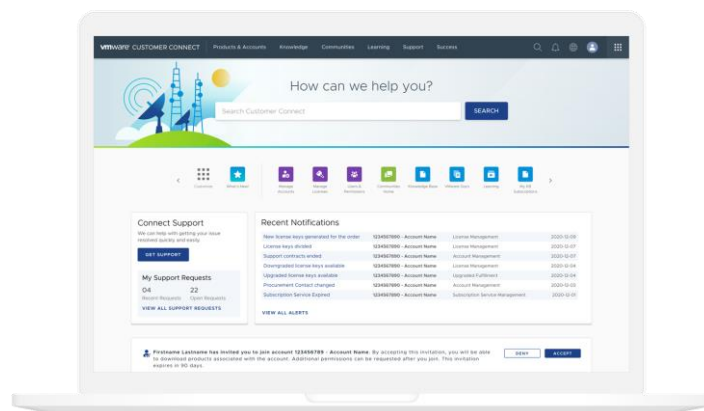
- Plus grande efficacité avec l'App Launcher qui permet aux clients de trouver rapidement les applications dont ils ont besoin et de personnaliser leur panneau de navigation « My Apps » pour y inclure les applications qu'ils utilisent fréquemment et y accéder en un clic. Voici quelques exemples : Téléchargement de produits, gestion des licences, des utilisateurs et des autorisations, base de connaissances, outils pour les clients (par exemple, Skyline, instructions de dimensionnement), portails pour les fusions et acquisitions, etc.

- La navigation sur l'ensemble du site a été repensée afin que les clients puissent toujours accéder en un clic aux fonctionnalités dont ils ont besoin.
- L'authentification unique a été optimisée pour permettre aux autres applications VMware de se connecter rapidement via l'identifiant VMware afin de créer une expérience homogène.
- Ajout de contenus TechZone et Connect Learning à la recherche unifiée avec des fonctionnalités de filtrage avancées.
- L'assistant virtuel intégré dans l'interface de demande de support offre une expérience guidée permettant de rassembler efficacement toutes les informations nécessaires et de transmettre les demandes de support aux ingénieurs appropriés.
- Le portail de services TAM, avec authentification unique, est désormais disponible dans l'App Launcher, offrant aux clients des services TAM une expérience homogène dans Customer Connect.

## Améliorations continues

Au fil des prochaines versions, Customer Connect introduira constamment de nouvelles fonctionnalités qui amélioreront l'expérience de nos clients et leur permettront de trouver plus facilement et rapidement ce dont ils ont besoin. La prochaine version de Customer Connect est prévue pour mars 2021 et comprendra les fonctionnalités suivantes.

- **Des alertes et notifications consolidées** provenant de tous les canaux Customer Connect permettront aux clients de se tenir informés grâce à des communications pertinentes, par exemple concernant les mises à jour des demandes de support, les licences arrivant à expiration, les nouveaux articles de la base de connaissances et les fenêtres de maintenance des produits.
- **La refonte de l'interface utilisateur pour les alertes et les notifications** permettra aux clients d'être informés quelle que soit la page Customer Connect sur laquelle ils se trouvent.
- **Les préférences de notification** permettent aux clients de déterminer quels éléments feront l'objet de notifications et qui recevra ces notifications.



L'intégration de **Connect Success** est planifiée dans une version qui sera publiée au 2e trimestre. D'autres versions agiles suivront ensuite tout au long de l'année 2021.

## Programme Customer Connect Pacesetter

Nos principes directeurs pour Customer Connect consistent à fournir une plate-forme d'expérience client numérique unifiée, c'est-à-dire une plate-forme :

- réactive, pour donner aux clients ce dont ils ont besoin, là où ils en ont besoin ;
- prédictive pour permettre à nos clients d'être proactifs ;
- prescriptive pour accélérer l'atteinte des objectifs escomptés.

L'expérience client étant au cœur de notre mission, il est essentiel que nous continuions à recueillir les commentaires des clients pour améliorer constamment la plate-forme. C'est ce qui a inspiré le [programme Pacesetter](#). Il s'agit d'un programme d'accès anticipé à Customer Connect qui permet aux clients de voir en avant-première les toutes dernières fonctionnalités et mises à jour avant tout le monde. Les clients auront la possibilité de s'impliquer auprès de nos équipes de conception et de nous faire part directement de leurs commentaires sur les fonctionnalités qui leur semblent les plus précieuses.

L'inscription au programme Pacesetter est obligatoire. Une fois inscrits, les clients seront invités à participer aux événements Pacesetter à l'occasion desquels notre équipe de conception partagera les nouvelles fonctionnalités et les mises à jour. Nous recueillons les commentaires des clients pour nous aider à définir les améliorations à apporter aux futures versions de Customer Connect.

## Faites l'expérience de Customer Connect dès maintenant

Accédez à Customer Connect [dès maintenant](#) pour découvrir par vous-même cette nouvelle plate-forme numérique.

---

### Mike Olingy



#### Directeur, Expérience numérique

Mike Olingy est le directeur de l'expérience client numérique chez VMware et dirige actuellement la conception de la plate-forme VMware Customer Connect. Sa mission consiste à déployer les technologies qui favorisent la réussite de nos clients à chaque étape de leur parcours avec VMware.