

宣布推出 VMware Customer Connect™

客户现在可以采用一种全新的创新方式来与 VMware 合作。VMware Customer Connect 是对 My VMware 的品牌重塑和更新，旨在统一和简化我们客户的数字化体验。



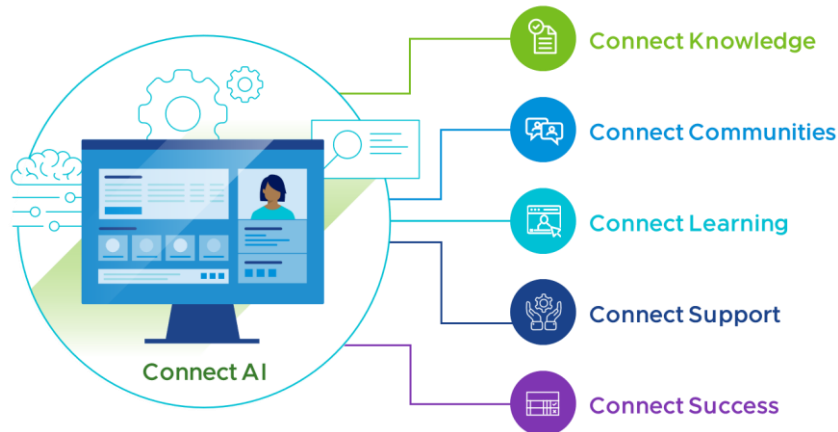
敬请[立即](#)观看视频。

Customer Connect 整合了有关 Connect Communities、Connect Knowledge、Connect Learning、Connect Support 和 Connect Success 的数字化活动，使客户能够：

- 查找有关 VMware 产品的任何应用场景、问题或疑问的相关内容，并获得统一搜索体验
- 通过社区与其他客户互动并获得帮助；通过按需培训或面授课程成为 VMware 专家，并获得 VMware 认证
- 下载 VMware 产品并管理其许可证
- 创建并管理 SR（通过 VMware 解决问题）
- 管理他们的授权、基金和团队成员

Customer Connect 基于 Connect AI 技术。通过预测客户需求，并提供可顺畅引导客户找到其所需帮助和内容的自动虚拟助手，Connect AI 利用多种方式使用人工智能和机器学习 (ML) 来帮助客户更快地找到解决方案。

vmware® CUSTOMER CONNECT™



Customer Connect 包括哪些内容？

Customer Connect 包括 5 个重要组件和支持整个平台的 Connect AI 智能层。

Connect Knowledge 以让我们的客户能够自行解决问题的内容为基础。确保客户能够在正确的时间访问正确的资源意味着，当他们在 Google 中或通过任何其他渠道进行搜索时，可以通过智能显示的知识库文章、产品文档和社区讨论，迅速解决他们的问题。这为客户提供了一种跨我们的所有构成 Connect Knowledge 的数字化平台（知识库文章、技术区、产品文档、博客等）自行解决问题的顺畅体验。

使用以知识为中心的服务方法，我们的自助服务体验团队可以利用 Customer Connect 中的综合性知识和经验，不断调整和改进，并为客户创建可自行解决问题的内容。自助服务体验团队与 VMware 技术支持团队密切合作，以改进 Customer Connect 中的自助服务资源，从而帮助客户更快地解决问题。

Connect Communities 为客户提供访问 VMware 论坛的权限，在论坛中，他们通过咨询数以千计的 VMware 专家和构建协作知识，可以快速解决最紧迫的问题。无论客户位于何处，什么时候需要答案，他们都可以信任 Connect Communities 中的同行，通过在其他任何地方都无法获得的知识共享来提升能力和推动彼此进步。在 Connect Communities 中，客户可以：

- 发布问题，从其他 VMware 客户和员工那里获得指导
- 与 VMware 分享他们的经验并帮助他人完成学习之旅
- 查看与他们所关注的产品相关的热门讨论
- 根据他们在整个 Customer Connect 旅程中所处的阶段，接收社区建议

Connect Learning 能够帮助客户获得最新技能并推动其职业发展。Connect Learning 的前身为 VMware Learning Zone，可提供将增加客户知识，并使客户进入其 VMware 学习之旅的下一个阶段的各种内容。在 Connect Learning 中，客户可以学习课程、参加考试并跟踪他们的认证情况。客户可以随时随地访问 VMware 培训内容。他们可以从大量丰富的内容中进行选择，比如实时网络会议、活动录像、教学课程、简短的“操作方法”视频、备考以及按需提供的云端实验。

Connect Support 为客户提供简单、快速和直观的方式，来执行与支持相关的任务。

Connect Support 由先进的机器学习模型提供支持，它通过由我们最有经验的工程师提供的迭代训练，“学习” VMware 产品的相关知识，并使用这些知识在故障排除过程中帮助客户，还能通过动态智能提示捕捉问题的关键细节，并确保将支持案例派发给最合适的工程师。

Connect Support 的功能特性包括：

- 对产品、版本和问题类别进行智能检测和自然语言分类，以便更准确地派发 SR
- 从大量内容源中获取内容推荐，Connect AI 会对这些内容的相关性不断进行智能调整
- 实时提示功能，在填写用于快速解决问题的 SR 时，该功能可以引导客户了解他们需要提供的信息的类型
- 客户可以控制其组织内谁可以在门户内更新 SR 信息，并通过“查看列表”功能接收电子邮件更新

Connect Success 是为购买了 VMware Success 360 的客户提供的专属空间。借助 Connect Success，客户将能够访问他们的指定成功计划，以推动实现其目标。Connect Success 将在客户的“运行状况记分卡”中监控其整体运行状况，以便跟踪其支持体验、产品性能和实现其业务目标的业务进展情况。Connect Success 将在日历年第 2 季度发行版本中集成到 Customer Connect 中。

Customer Connect 中的新功能特性

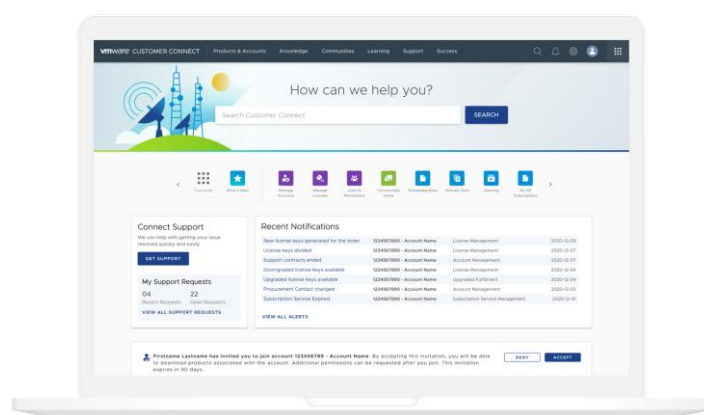
Customer Connect 的初始版本包括旨在增强客户体验的新功能特性，其中包括：

- 借助应用启动程序实现一键式效果，利用该功能，客户能够快速找到他们需要的应用，并自定义“我的应用”导航面板，使其包括他们经常使用的应用。以下是一些示例：产品下载、管理许可证、用户和权限、许可证管理、知识库、客户工具（例如 Skyline、规模设定准则）、并购门户等。
- 重新设计的站点范围导航功能，确保客户始终可以通过一次点击获得他们所需的功能特性。
- 单点登录增强功能，使其他 VMware 应用能够与 VMware ID 快速集成，以创建无缝体验。
- 借助高级筛选功能，将技术区和 Connect Learning 内容添加到统一搜索中
- 集成了 SR 提交流程的虚拟助手提供了指导性经验，使客户能够高效收集所需的全部信息，并将支持案例派发给合适的工程师。
- 包含单点登录功能的 TAM 服务门户现已在应用启动程序中提供，可在 Customer Connect 中为客户提供 TAM 无缝服务体验。

持续推出增强功能

Customer Connect 将推出一系列版本，不断推出新功能特性，以增强我们的客户的体验，并使他们能够更加轻松快速地找到他们需要的内容。Customer Connect 的下一个版本将于 2021 年 3 月发布，其中将包括以下功能。

- 借助来自 Customer Connect 内所有渠道的**整合警报和通知**，客户将能够随时了解相关信息，例如支持案例更新、许可证即将过期、新知识库 (KB) 文章和产品维护时段。
- **重新设计的警报和通知用户界面**，使客户始终能够从 Customer Connect 中的任何地方获得通知。
- 借助**通知首选项**，客户可以控制要接收的通知内容和接收通知的方式。



Connect Success 计划在日历年第 2 季度发行版本中集成，随后在 2021 日历年发布一系列敏捷版本。

Customer Connect 标杆计划

我们的 Customer Connect 指导原则是提供一个统一的数字化客户体验平台，该平台可以：

- 根据使用情境做出响应，在客户需要的地方提供他们需要的内容
- 提供预测性分析，使客户变得积极主动
- 制定相应规范，加快提升客户能力，以获得所需的成果

客户体验是我们的核心使命，我们必须继续收集客户反馈，以持续改进该平台。这是**标杆计划**的灵感来源。它是一项 Customer Connect 抢先使用计划，允许客户在其他人之先了解最新功能特性和更新。客户将有机会与我们的设计团队交流，并针对他们认为最有价值的功能特性提供直接反馈。

需要注册才能参加标杆计划。注册后，客户将被邀请参加标杆计划的相关活动，我们的设计团队会在活动中分享新功能特性和更新。聆听客户反馈可以帮助创建 Customer Connect 未来版本的增强功能。

[立即体验 Customer Connect](#)

[立即](#)转到 Customer Connect，亲自体验此全新的数字化平台。

Mike Olingy



数字化体验部门主管

Mike Olingy 是 VMware 客户数字化体验部门的主管，目前正在领导 VMware Customer Connect 平台的设计工作。Mike 专注于为我们的客户提供技术，让他们在与 VMware 合作的每个阶段都获得成功。