

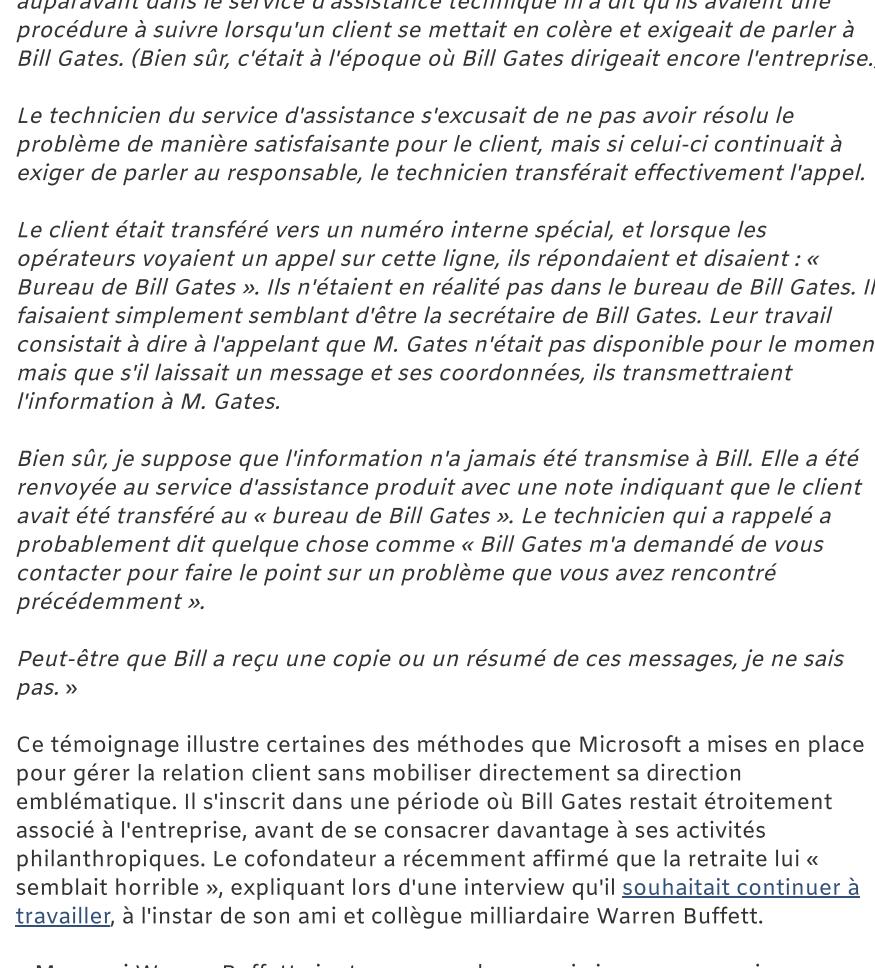
Le respect de votre vie privée est notre priorité

Nous et nos partenaires stockons et/ou accédons à des informations sur un appareil, telles que les cookies, et traitons des données personnelles telles que des identifiants uniques et des informations standards envoyées par un appareil pour des publicités et du contenu personnalisés, des mesures de publicité et de contenu, des études d'audience et le développement de services. Avec votre permission, nos 1554 partenaires et nous-mêmes pouvons utiliser des données de géolocalisation précises et d'identification par scan d'appareil. En cliquant, vous pouvez consentir aux traitements décrits précédemment. Vous pouvez également refuser de donner votre consentement ou accéder à des informations plus détaillées et modifier vos préférences avant de consentir. Veuillez noter que certains traitements de vos données personnelles peuvent ne pas nécessiter votre consentement, mais vous avez le droit de vous y opposer. Vos préférences s'appliqueront uniquement à ce site Web et seront stockées pendant 13 mois dans IABGPP_HDR_GppString cookie. Vous pouvez modifier vos préférences ou retirer votre consentement à tout moment en revenant sur ce site et en cliquant sur le bouton "Confidentialité" en bas de la page Web.

PLUS D'OPTIONS

J'ACCEPTE

Dans son blog « The Old New Thing », Raymond Chen a indiqué que les opérateurs du géant du logiciel répondent aux clients que Bill Gates n'était pas disponible, prenaient note de leurs réclamations et transmettaient les informations au service d'assistance technique, qui rappelait ensuite en prétendant que « Bill Gates [leur] avait demandé de [les] contacter ».



Raymond Chen a expliqué que les équipes d'assistance suivaient ce processus lorsque des clients importants étaient mécontents. Si le fait de s'excuser et d'essayer de résoudre le problème ne suffisait pas à les calmer, l'appel était transféré vers un numéro interne spécial qui ressemblait à celui du bureau de Bill Gates. Il a souligné que cette ruse élaborée permettait de satisfaire les clients mécontents sans déranger le fondateur milliardaire de l'entreprise, et que l'équipe d'assistance finissait par régler le problème. Chen a révélé cela en racontant la procédure utilisée depuis 30 ans par l'équipe d'assistance produit de l'entreprise.

Ce qu'un ingénieur de Microsoft a dit à propos de la méthode utilisée par l'entreprise pour gérer les clients mécontents

Dans son blog, Raymond Chen a écrit : « *Un de mes collègues qui travaillait auparavant dans le service d'assistance technique m'a dit qu'ils avaient une procédure à suivre lorsqu'un client se mettait en colère et exigeait de parler à Bill Gates. (Bien sûr, c'était à l'époque où Bill Gates dirigeait encore l'entreprise.)* »

Le technicien du service d'assistance s'excusait de ne pas avoir résolu le problème de manière satisfaisante pour le client, mais si celui-ci continuait à exiger de parler au responsable, le technicien transférait effectivement l'appel.

Le client était transféré vers un numéro interne spécial, et lorsque les opérateurs voyaient un appel sur cette ligne, ils répondent et disaient : « Bureau de Bill Gates ». Ils n'étaient en réalité pas dans le bureau de Bill Gates. Ils faisaient simplement semblant d'être la secrétaire de Bill Gates. Leur travail consistait à dire à l'appelant que M. Gates n'était pas disponible pour le moment, mais que s'il laissait un message et ses coordonnées, ils transmettraient l'information à M. Gates.

Bien sûr, je suppose que l'information n'a jamais été transmise à Bill. Elle a été renvoyée au service d'assistance produit avec une note indiquant que le client avait été transféré au « bureau de Bill Gates ». Le technicien qui a rappelé a probablement dit quelque chose comme « Bill Gates m'a demandé de vous contacter pour faire le point sur un problème que vous avez rencontré précédemment ».

Peut-être que Bill a reçu une copie ou un résumé de ces messages, je ne sais pas. »

Ce témoignage illustre certaines des méthodes que Microsoft a mises en place pour gérer la relation client sans mobiliser directement sa direction emblématique. Il s'inscrit dans une période où Bill Gates restait étroitement associé à l'entreprise, avant de se consacrer davantage à ses activités philanthropiques. Le cofondateur a récemment affirmé que la retraite lui « semblait horrible », expliquant lors d'une interview qu'il souhaitait continuer à travailler, à l'instar de son ami et collègue milliardaire Warren Buffett.

« Mon ami Warren Buffett vient encore au bureau six jours par semaine », a déclaré Bill Gates dans l'émission Make It de CNBC. « J'espère que ma santé me permettra de faire comme Warren. »

Source : [Raymond Chen](#)

Et vous ?

► Quel est votre avis sur le sujet ?

► Trouvez-vous cette pratique adoptée par Microsoft pertinente ou cohérente ?

Voir aussi :

► [Bill Gates affirme qu'il serait diagnostiqué autiste s'il était un enfant d'aujourd'hui, le premier mémoire du milliardaire, "Source Code", sera publié le 4 février 2025](#)

► [Bill Gates a écrit des mémoires qui couvrent les jours de son enfance jusqu'à ce qu'il crée Microsoft en 1975 : "Source Code : My Beginnings", en vente en 2025, mais disponible en précommande dès maintenant](#)

► [Les profits de Bill Gates tirés du programme de déportation de masse de Donald Trump révélés après un dîner amical à la Maison-Blanche, alors que Bill Gates s'enrichit avec la machine à expulser de Trump](#)

Contribuez au club : corrections, suggestions, critiques, ... [Contactez le service news](#) et [Rédigez des actualités](#)

Répondre avec citation | 8 | 0

Hier, 19h42 Hier, 19h42

destroyedolo

Membre confirmé

125

Architecte technique

Messages: 125

Le mensonges comme règles d'entreprise

Cette société n'était pas un exemple que qualité logiciel, qu'elle ne pondait que des trucs qui marchent, et qu'elle n'a pas l'habitude de se moquer ouvertement de ses clients.

Hahaha.

Répondre avec citation | 0 | 2

Hier, 23h06 Hier, 23h06

TJ1985

Membre chevronné

489

Consultant informatique

Messages: 489

Puisque vous évoquez lourdement la fortune de Bill Gates dans un sujet où elle n'a rien à faire, vous auriez aussi pu mentionner qu'il a donné avec sa fondation, active dans la santé et le bien-être des humains défavorisés en général.

Et si vous voulez avoir une bonne idée de la manière dont on devient milliardaire, lisez "Source Code", son autobiographie qui retrace sa jeunesse tout, il ne sont peut-être pas mal comme aigreurs d'estomac causées par les bugs inadmissibles des logiciels de Microsoft, ère Gates-Ballmer, mais ça permet de mieux comprendre la mentalité qui les a provoquées.

Répondre avec citation | 0 | 0

+ Répondre à la discussion Signaler un problème

Actualités TUTORIELS FAQS LIVRES TELECHARGEMENTS SOURCES DEBATS WIKIDICO CALENDRIER HUMOUR

Forum Le club des professionnels en informatique Actualités

Un ingénieur de Microsoft raconte ce qui s'est passé lorsque des clients furieux ont voulu parler à Bill Gates

« Discussion précédente | Discussion suivante »

Ingénieur IT / Poste de travail H/F

↳ SPIRICA - Ile de France - Paris (75001)

Expert / Expert produit éditeur

↳ LA BANQUE POSTALE - France - Gradignan

Voir plus d'offres

Discussions similaires

La Californie inflige une amende record à un avocat qui s'est appuyée sur des citations inventées de ChatGPT

Par Stéphane le calme dans le forum Actualités

Dernier message: 24/09/2025, 16h42

Ce qui s'est passé sur Wikipédia après l'annonce du décès de la reine Elizabeth II.

Dernier message: 17/09/2022, 11h41

Par Nancy Rey dans le forum Actualités

Dernier message: 17/09/2022, 11h41

Google déploie un système sur Android qui alertera les Ukrainiens lorsque des raids aériens doivent avoir lieu

Le respect de votre vie privée est notre priorité

Nous et nos partenaires stockons et/ou accémons à des informations sur un appareil, telles que les cookies, et traitons des données personnelles telles que des identifiants uniques et des informations standards envoyées par un appareil pour des publicités et du contenu personnalisés, des mesures de publicité et de contenu, des études d'audience et le développement de services. Avec votre permission, nos 1554 partenaires et nous-mêmes pouvons utiliser des données de géolocalisation précises et d'identification par scan d'appareil. En cliquant, vous pouvez consentir aux traitements décrits précédemment. Vous pouvez également refuser de donner votre consentement ou accéder à des informations plus détaillées et modifier vos préférences avant de consentir. Veuillez noter que certains traitements de vos données personnelles peuvent ne pas nécessiter votre consentement, mais vous avez le droit de vous y opposer. Vos préférences s'appliqueront uniquement à ce site Web et seront stockées pendant 13 mois dans l'IABGPP_HDR_GppString cookie. Vous pouvez modifier vos préférences ou retirer votre consentement à tout moment en revenant sur ce site et en cliquant sur le bouton "Confidentialité" en bas de la page Web.

Veuillez noter que ce site Web/cette appli utilise un ou plusieurs services Google et peut recueillir et conserver des informations, y compris, mais sans s'y limiter, sur votre comportement en matière de visite ou d'utilisation. Vous pouvez cliquer pour accorder ou refuser votre consentement à ce que Google et ses balises tierces utilisent vos données aux fins indiquées ci-dessous dans la rubrique de consentement de Google.