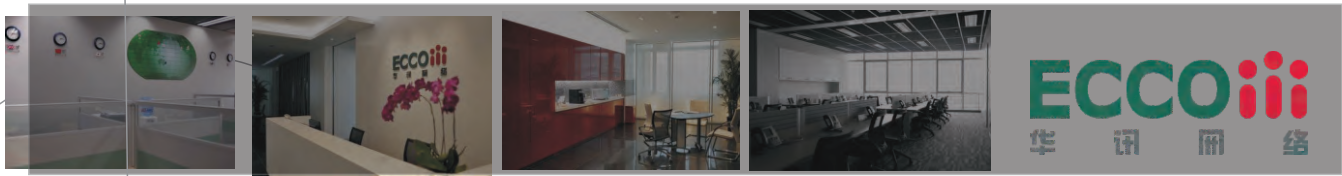


# 2012年度 上海华讯网络系统有限公司 客户满意度调查报告

本次满意度调查总回收112份，客户满意度总平均分4.33分，较去年提高1.4%。



ECCOM%



# 目录

1.反馈报告概述	1
2.客户基础信息	2
2.1区域分布	2
2.2行业分布	2
3.您是否对华讯网络运行监控/评估服务感兴趣？	3
4.客户感兴趣的产品方案（思科类）	3
4.1区域分布	3
4.2行业分布	4
5.客户感兴趣的产品方案（应用网络/网络管理产品类）	4
6.客户的网管需求	4
7.客户感兴趣的华讯自行开发软件产品	5
8.客户是否考虑在不久的将来接受IT服务外包？	5
8.1如果已经在使用华讯提供的IT服务外包,认为对服务工作质量比较合适的评估周期是	5
8.2计划接受IT服务外包客户名单	6
9.在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？您希望华讯提供更多其他个性化服务吗？	7-8
10.客户满意度历年平均分走势	9
11.客户满意度总体平均分（区域/行业；平局分前5名/后5名）	10
12.满意度平均分低于4分的客户	11
13.满意度单项分值低于3分的客户	12

# 目录

14.工程师满意度平均分	12
14.1区域分布	13
14.2行业分布	14
15.客服及RMA平均分	14
16.综合评价和意见	15

## 1.反馈报告概述

**概述：**本次调查历时两周(11月28日起-12月12日止)，发送问卷140份，回收112份，回收率80%，总平均分4.33分，较去年提高1.4%。

**针对客户群体：**2012年度与我司签订过直销合同的客户。

**发送方式：**内网客户资料系统抽选联系人，邮件发送。

**回收方式：**客户在线填写，或邮件回复，两种方式比率为10：1。

**项目最高分：**实施工程师现场服务的工作态度

**项目最低分：**客户服务800热线电话的可用性

**项目增幅最大：**服务工程师解决故障的耐心程度（3.14%）

**项目降幅最大：**本公司的市场宣传能力（-0.48%）

**个人最低分：**中達電子(江蘇)有限公司 採購 肖立秋（全部3分）

### 客户基本信息

- 客户信息
- 客户所属行业

### 公司信息调查

- 网络监控、评估服务
- 产品解决方案
- 管理需求
- 自主开发软件
- IT服务外包
- 其他

- 技术、客服满意度
- 销售、商务、市场满意度
- 综合评价及意见

### 工作满意度调查

## 报告综述

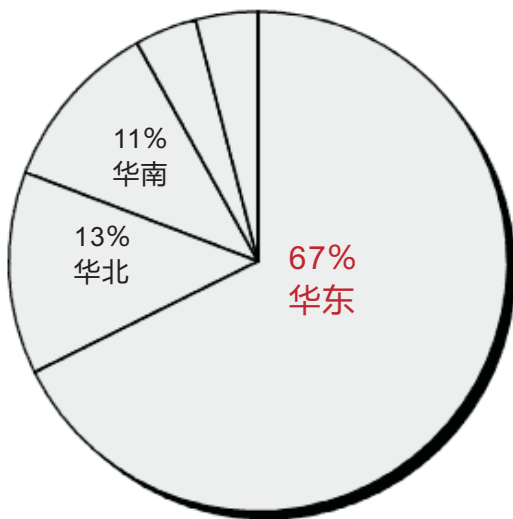
## 2.客户基础信息

**区域分布：**67%客户来自华东区；

**行业分布：**客户行业以企业客户为主；

**职位：**在已注明职位的客户中，有27位管理人员（主管以上）；

**男女比例：**10：1.

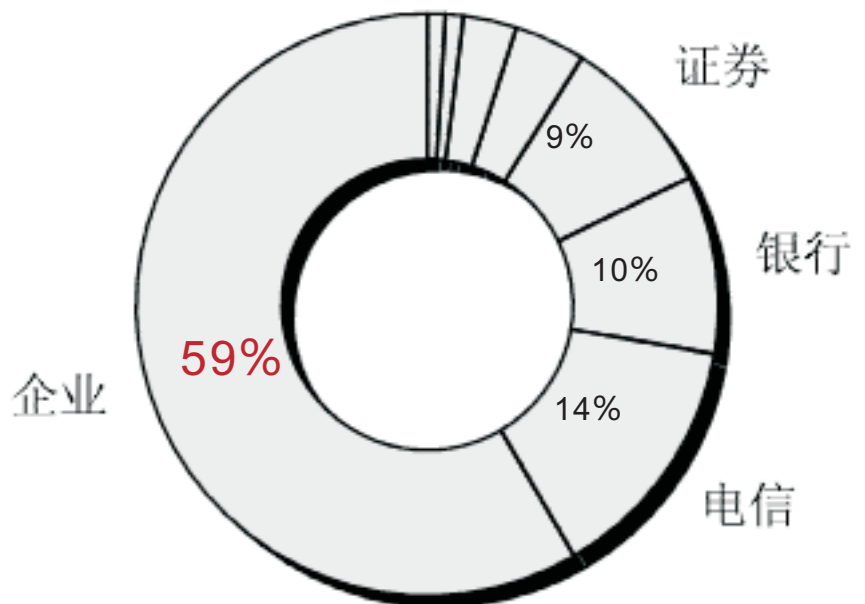


### 2.1区域分布

区域	百分比
华东	67%
华北	13%
华南	11%
华中	4%
华西	4%
其他	1%

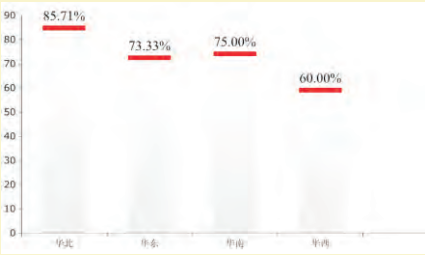
### 2.2行业分布

行业	百分比
企业	59%
电信	14%
银行	10%
证券	9%
其他	4%
保险	3%
政府	1%
学校	1%
<b>总计</b>	<b>100%</b>



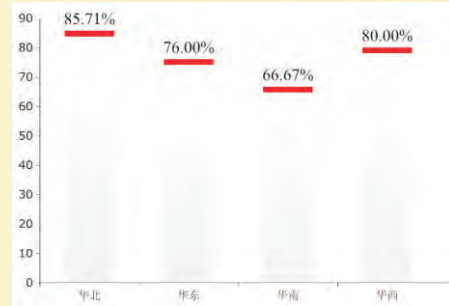
# 客户基础信息

3.您是否对华讯网络运行监控服务感兴趣?



- 整体比率, 是vs否 : 3:1
- 其中北区认可度最高为85%
- 西区较低为60%
- 较去年相比, 除了北区比率提高, 其他三个区域都有所下降, 南区降幅最大

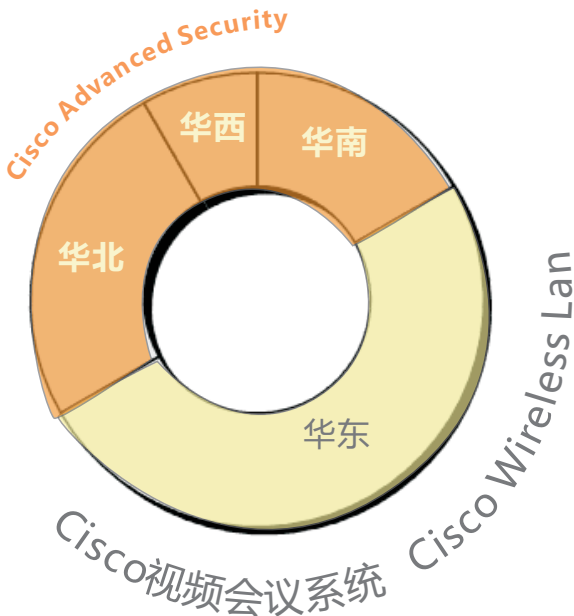
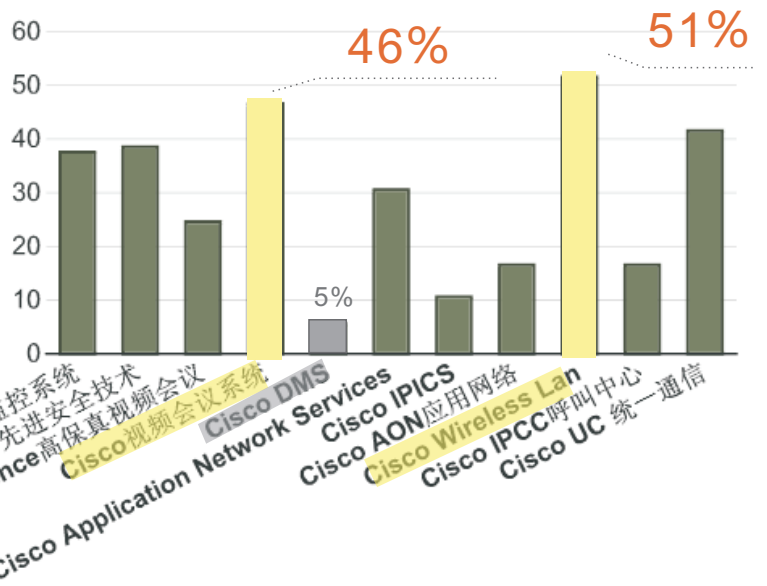
您是否对网络运行评估服务感兴趣?



- 整体比率, 是vs否 : 3.3:1
- 其中北区认可度最高为85%
- 南区较低为66%
- 较去年相比, 除北区略有上升, 南区和西区比率下降, 南区降幅最大

4.客户感兴趣的产品方案 (思科类)

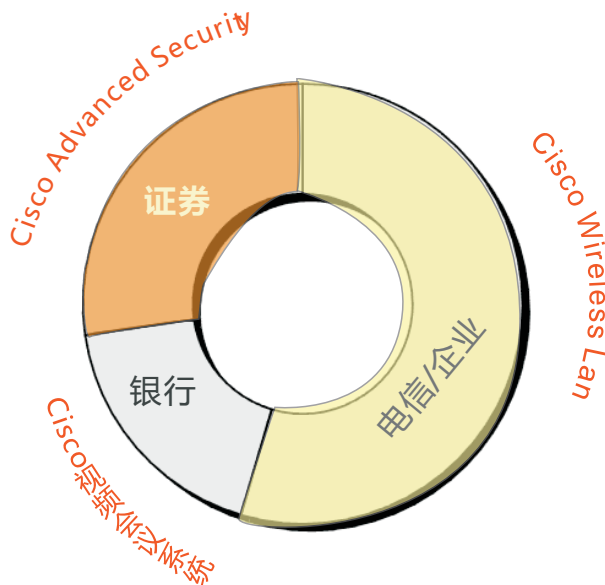
- 客户感兴趣的产品方案 (思科类), 与历年相同, 最感兴趣的是Cisco Wireless Lan,最不感兴趣的是Cisco DMS.
- 视频会议系统值得关注, 比去年上升3个点, 名列第二。



4.1各区域客户最感兴趣的产品方案 (思科类)

- 客户最感兴趣的产品方案, 东区为Cisco视频会议系统/Cisco Wireless Lan, 都为39% ;
- 北区/西区/南区都为Cisco Advanced Security先进安全技术。

产品方案



#### 4.2各行业客户最感兴趣的产品方案 (思科类)

- 电信: Cisco Wireless Lan
- 企业: Cisco Wireless Lan
- 银行: Cisco视频会议系统
- 证券: Cisco Advanced Security先进安全技术

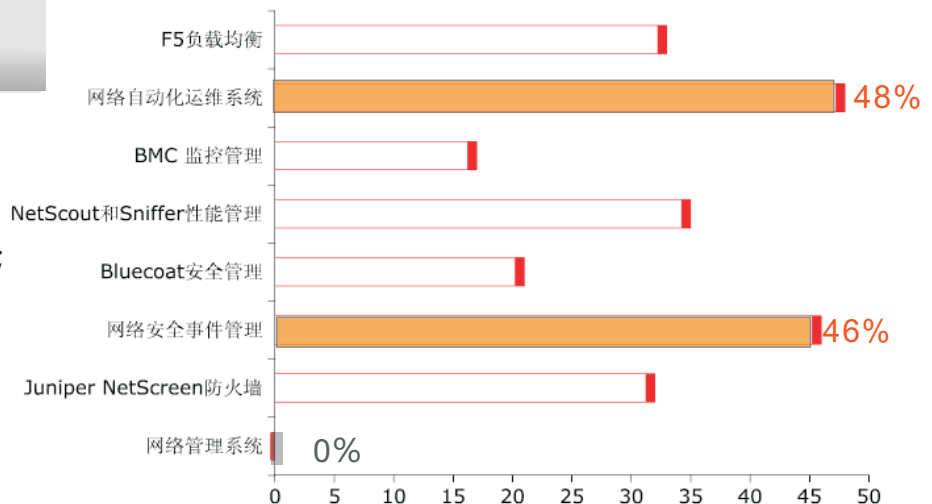
#### 5. 客户感兴趣的产品方案 应用网络/网络管理产品类

**最有兴趣的产品：**网络自动化运维系统/网络安全事件管理

(前两年都是Netcool网管系统)；

**最没兴趣的产品：**网络管理系统  
(去年是BMC 监控管理)。

除了网络自动化运维系统略有上升，其余都呈下降趋势。

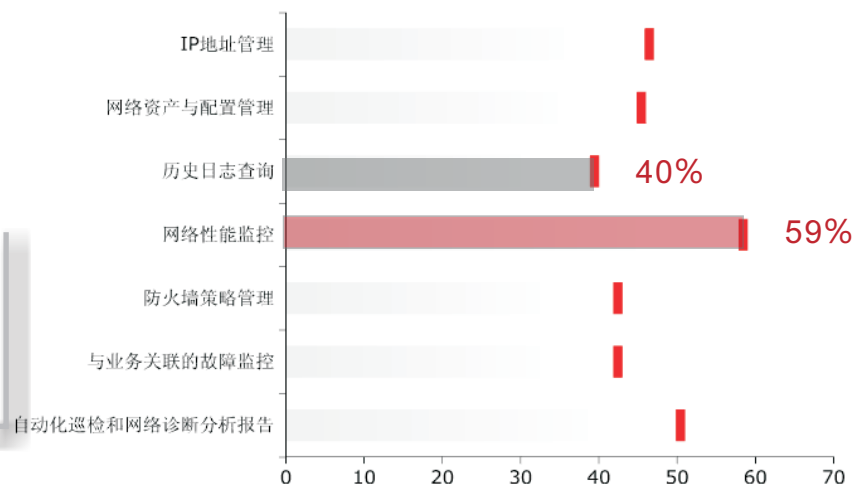


#### 6. 客户的网管需求

**最有兴趣的产品：**网络性能监控 (与前两年相同)；

**最没兴趣的产品：**历史日志查询 (去年是与业务关联的故障监控)。

网络资产与配置管理今年升幅较大。



## 产品方案/管理需求

## 7.客户感兴趣的华讯自行开发软件产品

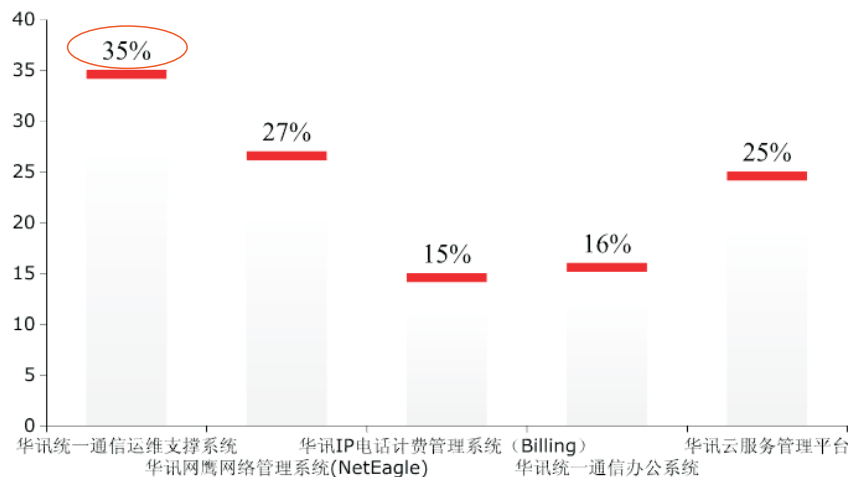
**最有兴趣的产品：**华讯统一通信运维支撑系统；

**最没兴趣的产品：**华讯IP电话计费管理系统（Billing）。

两项都与去年数据相同。

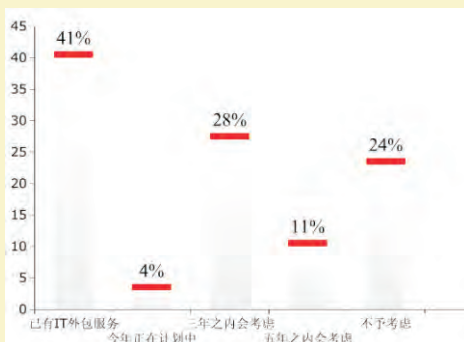
其余4个产品比率都有大幅下降，华讯统一通信办公系统几乎下降了50%；

今年新增项目华讯云服务管理平台。



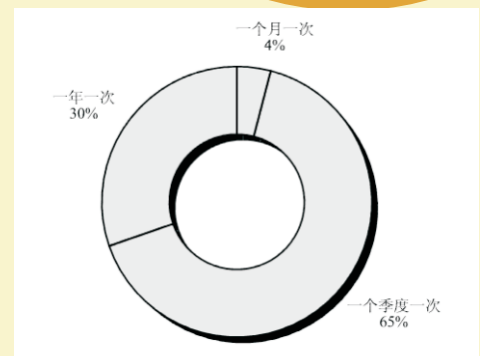
## 8.客户是否考虑在不久的将来接受IT服务外包？

8.1 贵公司是否考虑在不久的将来接受IT服务外包？



- 除已有IT服务外包的客户外,选择"三年之内会考虑"的客户占最大比重。（与去年数据相同）
- "不予考虑"的比率较去年有所上升

客户认为对华讯的服务外包工作质量比较合适的评估周期是



- 有23位(20%)客户选择了"已经在使用华讯提供的IT服务外包";
- 在此23位客户中,65%的客户选择了"一个季度一次".

# 自主软件/IT服务

2012年度客户满意度调查报告

## 8.2计划接受IT服务外包客户名单

计划接受IT服务外包	公司名称	姓名
今年正在计划中	蒂森克虏伯	david Mo
	北京国铁华晨通信信息技术有限公司	康晓刚
三年之内会考虑	阿里巴巴(中国)有限公司	花鲷
	佛山市顺德区德美瓦克有机硅有限公司	何韵虹
	上海柴油机股份有限公司	王旭
	江苏添福产品服务有限公司上海分公司	李钢
	艾默生爱适易	Jim XIA
	中数通信息有限公司	王新妹
	华夏幸福基业	颜伟
	蒂森克虏伯普利斯丹汽车零部件(上海)有限公司	郭展
	上海云多科技有限公司	吴迪
	迅桐网络研发(上海)有限公司	杨捷巍
	招商银行杭州分行	陈震
	安吉交银村镇银行	胡丽华
	百胜咨询	王国栋
	爱建证券	黄宾
	瓦克化学	郭冲
	北京国电通网络技术有限公司;国家电网公司 (目前在此挂职锻炼)	张毅
	中国移动通信集团广东有限公司云浮分公司	陈宏周
	卡尔森星期五餐饮管理(上海)有限公司	ANDY
	徐州同鑫光电科技有限公司	江文明
	宁夏区电信公司	邵涛
招商银行杭州分行	陈沁红	
唐纳森(无锡)过滤器有限公司	陶亚民	
招商银行股份有限公司沈阳分行	戎熙哲	
成都市人民防空办公室	邬之宁	
中国联通美洲公司	FENG Wang	

It服务外包

计划接受IT服务外包	公司名称	姓名
五年之内会考虑	Apple Inc	朱成龙
	上海森松化工成套装备有限公司	田芳
	大众点评网	张菊
	富安达基金	孙爱民
	东航期货	曹涤
	中达电子光电工业（吴江）有限公司	梅明华
	中国联通美洲运营公司	闫鸣
	安徽移动芜湖分公司	王焕义
	中国银行上海分行	朱俊
	高露洁三笑有限公司	丁家菲

## 9.在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？ 您希望华讯提供更多其他个性化服务吗？

公司名称	姓名	在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？	您希望华讯提供更多其它个性化服务吗？
安吉交银村镇银行	胡丽华	1、相关的网络继续培训， 2、对网络管理的延伸产品的了解	Ip接入管理
中国银行股份有限公司上海市分行	王家钰	1.大量新增网点的不同品牌网络设备配置管理 2.网络资源管理（如IP地址，网络设备等）	希望能够提供更多网络资源管理及网络设备配置的自动化工具。比如跨硬件平台的配置管理；基于现有模板的网络设备自动化配置工具，最好能与网络资源管理工具关联。
北京国电通网络技术有限公司； 国家电网公司（目前在此挂职锻炼）	张毅	对贵公司的经营的主要产品了解的不够多，由于我们往来的主要是思科和juniper的设备，对于贵公司经营的其他产品还没有太多的沟通和了解。	对于网络产品，大多是经营网络产品，多为思科，建议可以多产品经营，这样可以增加我们合作的机会。我们大多是购买公司的硬件产品，很少接到贵公司的其他it服务，建议增大宣传的力度。
中国联合网络通信有限公司上海市分公司	王华兵	技术咨询	800提供技术咨询和故障受理，在你们服务的产品内。
湖南快乐淘宝文化传播有限公司	杨高峰	一、cisco的无线控制器WLC2106无法监控各个客户端接入消耗的流量。 二、cisco防火墙ASA5520不能分析流量包，对一些监控要求比较难得到满足。	最好能定期比如一个月或者一个季度邮件通知一遍最新的产品报价（针对集团的VIP报价），以便在有采购需求的时候能够直接提交给上级审批。

## 问题/个性化服

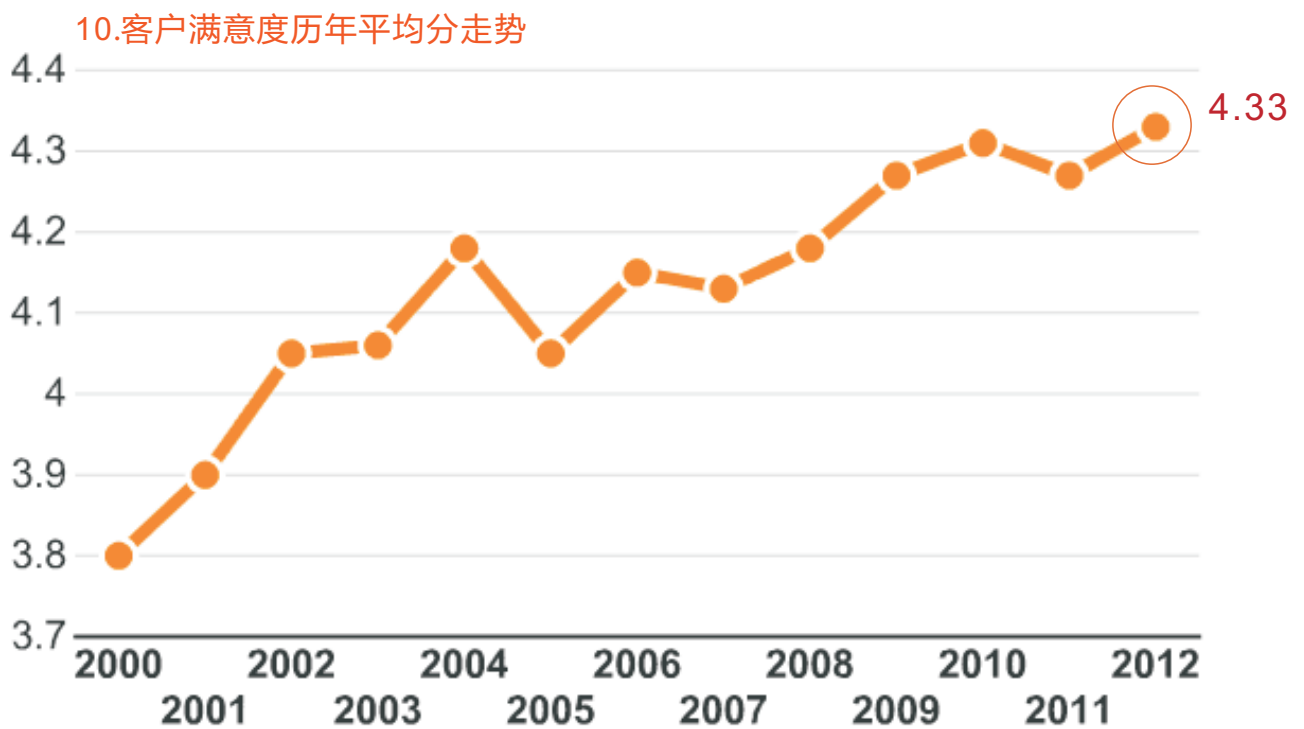
公司名称	姓名	在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？	您希望华讯提供更多其它个性化服务吗？
博西家用电器投资（中国）有限公司	陈亮	网络问题排查解决	
中達電子(江蘇)有限公司	肖立秋	網絡不穩定	性價比更高的網絡交換機及服務器
华宝兴业基金管理有限公司	吕敏	问题排查	技术支持和问题排查
中国期货保证金监控中心	谢晨	故障排查	
查特深冷工程系统（常州）有限公司	冯宝安	网络不稳定，经常掉线	定期网络性能、负荷分析及建议报告 定期网络安全漏洞分析报告
雅昌企业集团	马卫国	网络故障的定位	很好了
贵州电网公司	卢仁猛	网络故障的自动隔离与恢复	针对企业的解决案例技术交流
南车时代电气股份有限公司	邹强	网络事件不能提前预知，不能对网络应用深层次分	比如知识库共享等
中国联通美洲运营公司	闫鸣	网络管理	
深圳证券交易所	黄锐	网络配置管理以及网络性能分析	
兰精(南京)纤维有限公司	宋林青	网络设备的定期维护，和状态的实时分析报告	
安徽移动芜湖分公司	王焕义	网络设备故障处理及时率	
招商银行杭州分行	陈沁红	网络运维、网络故障	
唐纳森(无锡)过滤器有限公司	陶亚民	网络资产和配置管理 网络管理系统	
锦江麦德龙现购自运有限公司	林杰	资产管理和故障报告管理	针对CISCO设备的资产盘查
宁夏区电信公司	邵涛	网络性能管理，网络资源管理，用户业务的自动开	提供更多更便捷的网络管理服务。
中国移动通信集团山东有限公司	李合顺	网络中各业务分布、业务质量检测、故障及时定位	建议可以根据客户需要提供个性化服务。
招商银行股份有限公司沈阳分行	戎熙哲		每季度的网络评估，网络实施的现场支持
百胜咨询	王国栋	IPT	接口开发
天津松下汽车电子开发有限公司	谢哲	标准化不够	标准化管理方法的应用
爱建证券	黄宾	病毒引发的网络风暴	
瓦克化学	郭冲	带宽和远程管理	
江苏添福产品服务有限公司深圳分公司	罗练	对使用中的产品了解不够深入	项目实施后的产品培训
久益环球（包头）采矿设备有限公司	王明鑫	对于网络存在问题的不确定性和有效诊断方法。	是否有关于网络管理方面的有针对性地培训。
招商银行深圳分行	涂耀	风险回避及突发处理	提供完整的软硬件方案。随技术发展及时向客户推荐成熟并有发展前途的技术。

问题/故障排查

网络运维/管理

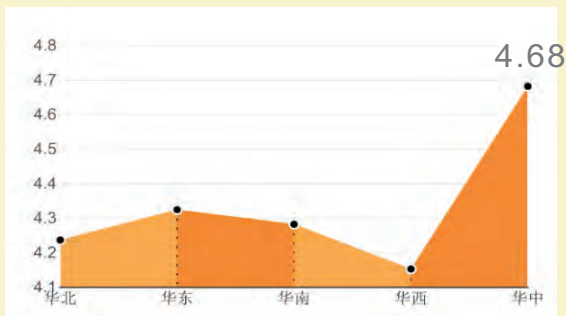
问题/个性化服务

# 工作满意度 反馈数据

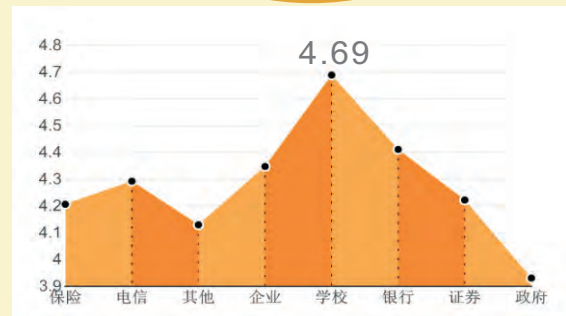


## 11. 客户满意度总体平均分

## 区域



## 行业



区域	平均分
华西	4.15
华北	4.24
华南	4.28
华东	4.33
华中	4.68

- 中区满意度异军突起，超过去年最高分北区，位列第一。(但中区参加调查的客户人数较少)
  - 第二名是东区。(去年排名最后)
- “学校”满意程度最高，领先第二名“银行”6.5%；  
“政府”满意程度最低。

行业	平均分
政府	3.93
其他	4.13
保险	4.21
证券	4.22
电信	4.29
企业	4.35
银行	4.41
学校	4.69

## 平均分前五名

内容	平均分
实施工程师现场服务的工作态度：	4.49
服务工程师解决故障的耐心程度：	4.48
销售人员的可联络性：	4.46
实施工程师现场服务的技术水平：	4.42
实施工程师现场服务的沟通能力：	4.39

- 最高分“实施工程师现场服务的工作态度”(已连续5年最高分)

## 平均分后五名

内容	平均分
客户服务800热线电话的可用性：	4.19
新技术、新产品的及时推广：	4.20
交货速度：	4.21
用户培训整体评价：	4.22
本公司的市场宣传能力：	4.24

- 最低分“客户服务800热线电话的可用性”
- 去年最低分“售前售后工作的文档资料”

## 总体平均分

## 12.满意度平均分低于4分的客户

公司名称：	姓名：	平均分
中達電子(江蘇)有限公司	肖立秋	3.00
中国移动通信集团山东有限公司	李合顺	3.11
农银汇理基金管理有限公司	张韶辉	3.29
卡尔森星期五餐饮管理(上海)有限公司	ANDY	3.58
北京国电通网络技术有限公司;国家电网公司 (目前在此挂职锻炼)	张毅	3.64
株洲南车机电科技有限公司	李聪	3.67
中国联通美洲公司	FENG Wang	3.71
富安达基金	孙爱民	3.72
查特深冷工程系统(常州)有限公司	冯宝安	3.79
美国法朗哥制造公司上海代表处	CLARK LU	3.82
蒂森克虏伯	david Mo	3.88
贵州电网公司	卢仁猛	3.92
东风本田汽车有限公司	郭力	3.93
成都市人民防空办公室	邬之宁	3.93
徐州同鑫光电科技有限公司	江文明	3.93
华夏幸福基业	颜伟	3.96
中国联通美洲运营公司	闫鸣	3.96
艾默生过程管理阀门自动控制(天津)有限公司	刘明	3.96
艾默生过程管理(天津)阀门有限公司	佟志远	3.96

## 平均分低于4分

### 13.满意度单项分值低于3分的客户

公司名称	姓名	职位	评选项
查特深冷工程系统（常州）有限公司	冯宝安	IT经理	交货速度 <b>得分1分</b>
康银管理咨询（上海）有限公司	沈扬	system engineer	销售人员的可联络性
中国联通美洲运营公司	闫鸣	IT Manager	新技术、新产品的及时推广： <b>得分2分</b>
东航期货	曹涤		用户培训整体评价：
中達電子(江蘇)有限公司	肖立秋	採購	全部评为3分

### 14.工程师满意度平均分

内容	平均分
实施工程师现场服务的工作态度：	4.49
服务工程师解决故障的耐心程度：	4.48
实施工程师现场服务的技术水平：	4.42
实施工程师现场服务的沟通能力：	4.39
服务工程师对故障的响应速度：	4.39
售前工程师的沟通能力：	4.38
售后实施服务工作的综合评价：	4.37
售前工程师的方案设计能力：	4.36
服务工程师解决故障的技术能力：	4.35
实施工程师现场培训和表达能力：	4.34
售前技术支持工作综合评价：	4.32
售前售后工作的文档资料：	4.25

**最高分：**实施工程师现场服务的工作态度；

此项已经连续5年获得最高分。

**次高分：**服务工程师解决故障的耐心程度；

(去年的次高分是：实施工程师现场服务的技术水平)

**最低分：**售前售后工作的文档资料。

(去年最低分也是此项)

## 工程师评分

## 14.1 工程师满意度平均分（分区域）

区域	华北	华东	华南	华西	华中
售前工程师的方案设计能力：	4.21	4.36	4.33	4.40	4.60
服务工程师对故障的响应速度：	4.43	4.36	4.33	4.40	4.80
售前售后工作的文档资料：	4.14	4.22	4.33	4.20	4.80
售后实施服务工作的综合评价：	4.14	4.37	4.42	4.20	5.00
服务工程师解决故障的耐心程度：	4.50	4.44	4.50	4.40	5.00
售前工程师的沟通能力：	4.29	4.36	4.42	4.40	4.60
实施工程师现场培训和表达能力：	4.36	4.31	4.42	4.20	4.60
售前技术支持工作综合评价：	4.14	4.31	4.42	4.40	4.60
实施工程师现场服务的工作态度：	4.36	4.47	4.75	4.20	4.80
实施工程师现场服务的技术水平：	4.14	4.43	4.58	4.20	4.80
服务工程师解决故障的技术能力：	4.21	4.34	4.50	4.20	4.60
实施工程师现场服务的沟通能力：	4.36	4.36	4.58	4.20	4.60



西区和中区由于人数较少，相同分数较多，故没有标出高低分。

## 工程师评分

## 14.2 工程师满意度平均分 (分行业)

行业	电信	企业	银行	证券	保险
售前工程师的方案设计能力：	4.31	4.40	4.36	4.40	4.00
服务工程师对故障的响应速度：	4.31	4.41	4.36	4.50	4.33
售前售后工作的文档资料：	4.25	4.23	4.55	4.20	4.00
售后实施服务工作的综合评价：	4.19	4.41	4.55	4.40	4.33
服务工程师解决故障的耐心程度：	4.69	4.42	4.64	4.50	4.33
售前工程师的沟通能力：	4.31	4.38	4.45	4.40	4.33
实施工程师现场培训和表达能力：	4.38	4.35	4.45	4.30	4.00
售前技术支持工作综合评价：	4.19	4.35	4.45	4.40	4.00
实施工程师现场服务的工作态度：	4.44	4.48	4.73	4.50	4.33
实施工程师现场服务的技术水平：	4.31	4.45	4.64	4.40	4.00
服务工程师解决故障的技术能力：	4.00	4.44	4.34	4.45	4.40
实施工程师现场服务的沟通能力：	4.33	4.44	4.36	4.64	4.30

最高分

最低分

## 15. 客服及RMA平均分

行业	电信	企业	银行	证券
客户服务800热线电话的可用性：	4.07	4.24	4.20	4.33
设备返修(RMA)的综合评价：	4.33	4.36	4.27	4.17
客服人员的服务态度和耐心程度：	4.40	4.40	4.50	4.33

区域	华北	华东	华南	华西	华中
客户服务800热线电话的可用性：	4.09	4.17	4.00	4.33	4.80
设备返修(RMA)的综合评价：	4.31	4.31	4.10	4.33	4.80
客服人员的服务态度和耐心程度：	4.33	4.36	4.33	4.33	4.80

## 工程师评分

## 16.综合评价和意见

公司名称	姓名	建议
中国移动通信集团山东有限公司	李合顺	对公司近期情况不是很了解,希望贵公司可以加大对公司及产品的宣传。
上海千湖信息科技有限公司	张伟滨	对于长期合作伙伴,希望提供较大幅度的价格优惠。
江苏添福产品服务有限公司深圳分公司	罗练	多介绍行业中前沿技术和产品
唐纳森(无锡)过滤器有限公司	陶亚民	反应很及时,但是有时候事情接不上,过几天就没响应了,需要加强和客户的日常沟通
中国银行股份有限公司上海市分行	王家钰	关心客户需求,主动提出解决方案
深圳证券交易所	黄锐	华讯的送货都是委托快递公司。这存在货物清点确认的问题,并且快递公司的服务态度也很一般
宁夏区电信公司	邵涛	华讯跟我方有着长期的合作关系,多年来双方合作非常默契与愉快,期待更进一步的合作。
中国银行上海分行	朱俊	继续努力
江苏达科信息科技有限公司	杨子春	继续努力
中国联通美洲运营公司	闫鸣	加强沟通
成都市人民防空办公室	邬之宁	加强沟通和联系
贵州电网公司	卢仁猛	加强沟通和主动服务
苏州移动	俞建军	加强主动交流
北京国电通网络技术有限公司;国家电网公司 (目前在此挂职锻炼)	张毅	建议多开展开展一些关于业务方面的沟通和培训或交流。
中国期货保证金监控中心	谢晨	精益求精,共同进步
百胜咨询	王国栋	可以
美满电子科技(上海)有限公司	陈继春	蛮好的呀!
雅昌企业集团	马卫国	没有了,做的很好,谢谢工作上的支持与配合。
中达电子光电工业(吴江)有限公司	梅明华	你们要是在江苏地区有办事处就好了,那样沟通就更方便了。
美光半导体(上海)有限责任公司	夏冬	设备,技术服务非常好,合作很愉快。希望以后进一步交流发展。
上海德邦物流有限公司	吴先琨	售后普遍偏年轻
中国联通美洲公司	FENG Wang	提高问题解决速度
上海森松化工成套装备有限公司	田芳	望价格最优,服务最好。
查特深冷工程系统(常州)有限公司	冯宝安	我公司2012年度与贵司签约CISCO PoE交换机多台,交货期2个月超过预期,导致我司
中達電子(江蘇)有限公司	肖立秋	希望貴司能重視中型客戶的需求,不能因為暫時訂單量小而不主動積極報價.每一次報價,都是給彼此一次機會.都代表能獲取更多得價值.

## 评价和意见