



华讯 2017 客户满意度调查报告

云计算

互联网

CREATIVE

DESIGN

MONEY

RATIO

CODING

DEVELOPMENT

NEW

目录

01

汇总

报告基本信息汇总 03
客户公司规模&区域&行业 04

02

解决方案 & 网管 & 自主软件

客户感兴趣的产品解决方案 05
客户采购过的华讯解决方案 05
客户的服务或网管需求 & 华讯自主软件 06

03

公有云 & IT 外包

客户是否考虑将来接受公有云服务 (IaaS、PaaS、SaaS) ? 07
客户计划部署哪种类型的协作公有云服务 08
客户是否考虑接受IT服务外包 09

01

安全问题

客户最关心的安全问题 10
客户安全业务的大致投资预算 10

02

个性化服务 & 问题

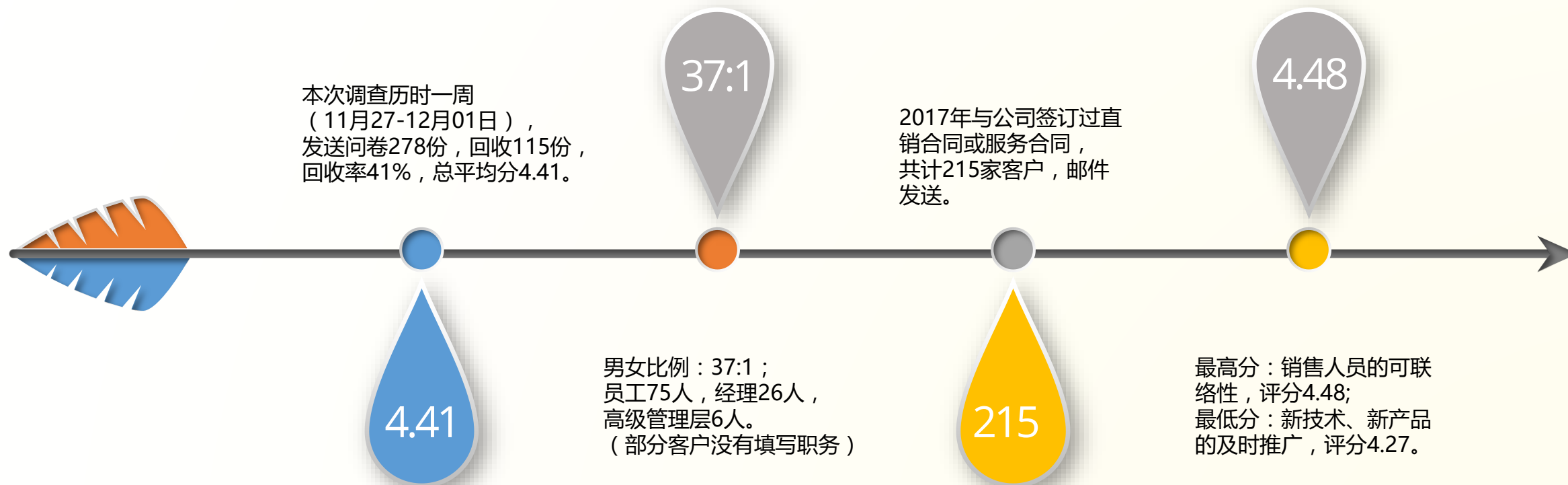
客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题是 11-12

03

各项分值

平均分历年走势 13
各项分值排序 14
客户低分项&行业区域分值 15

基本信息汇总



客户公司规模 & 区域&行业



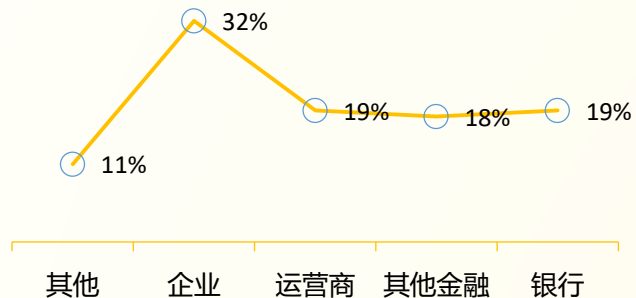
客户的公司人数

0-500	16%	18
500-1000	13%	15
1000-10000	39%	45
>=10000	32%	37

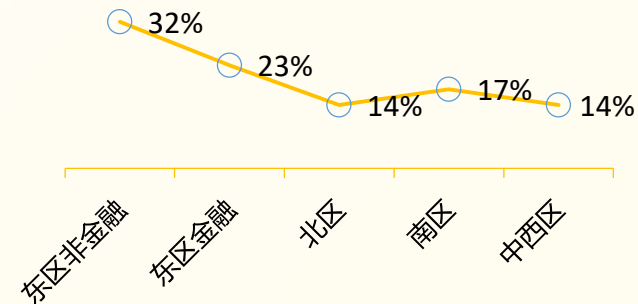
IT人数占公司总人数比

小于等于30%	83%	95
30%-70%	11%	13
大于等于70%	6%	7

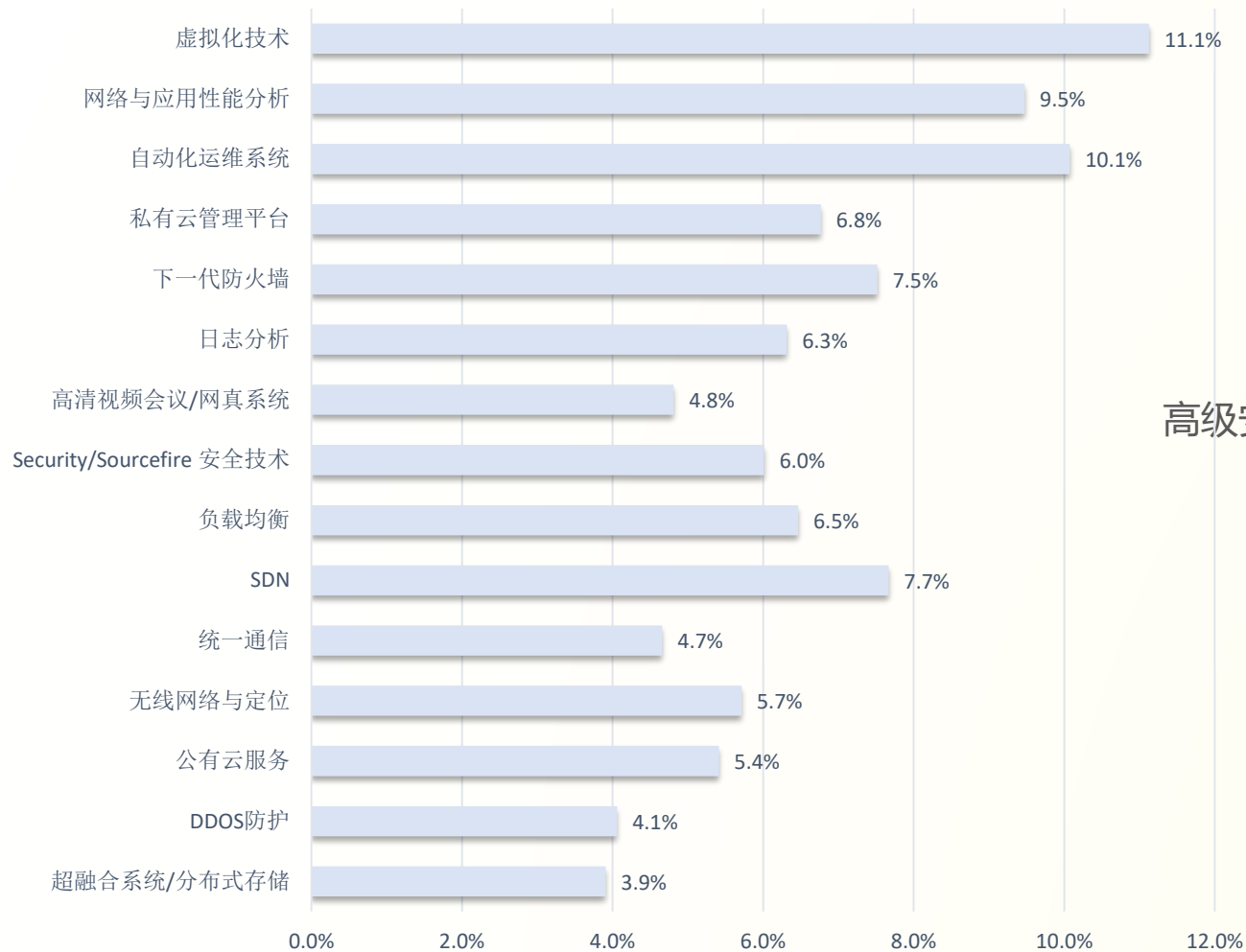
客户的行业归属



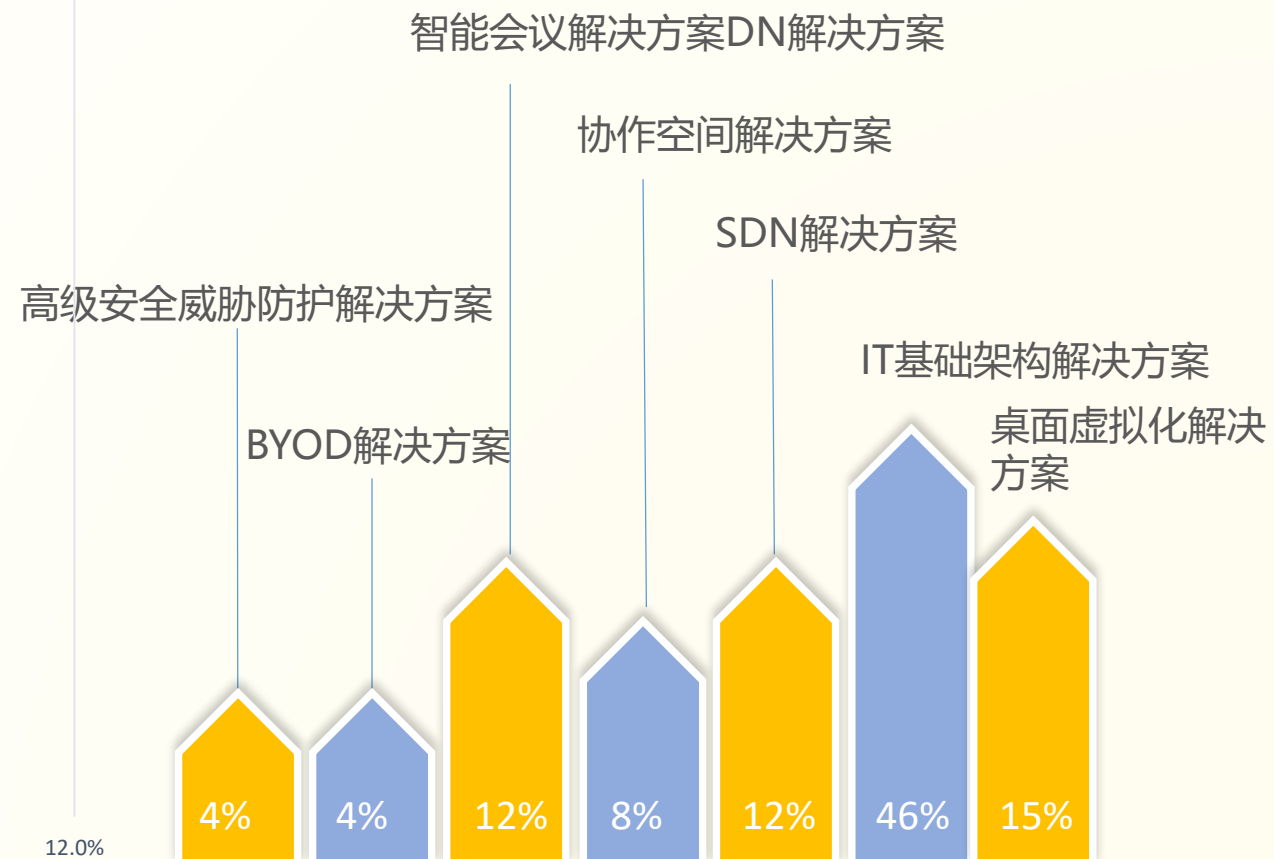
客户的区域归属



客户感兴趣的产品解决方案

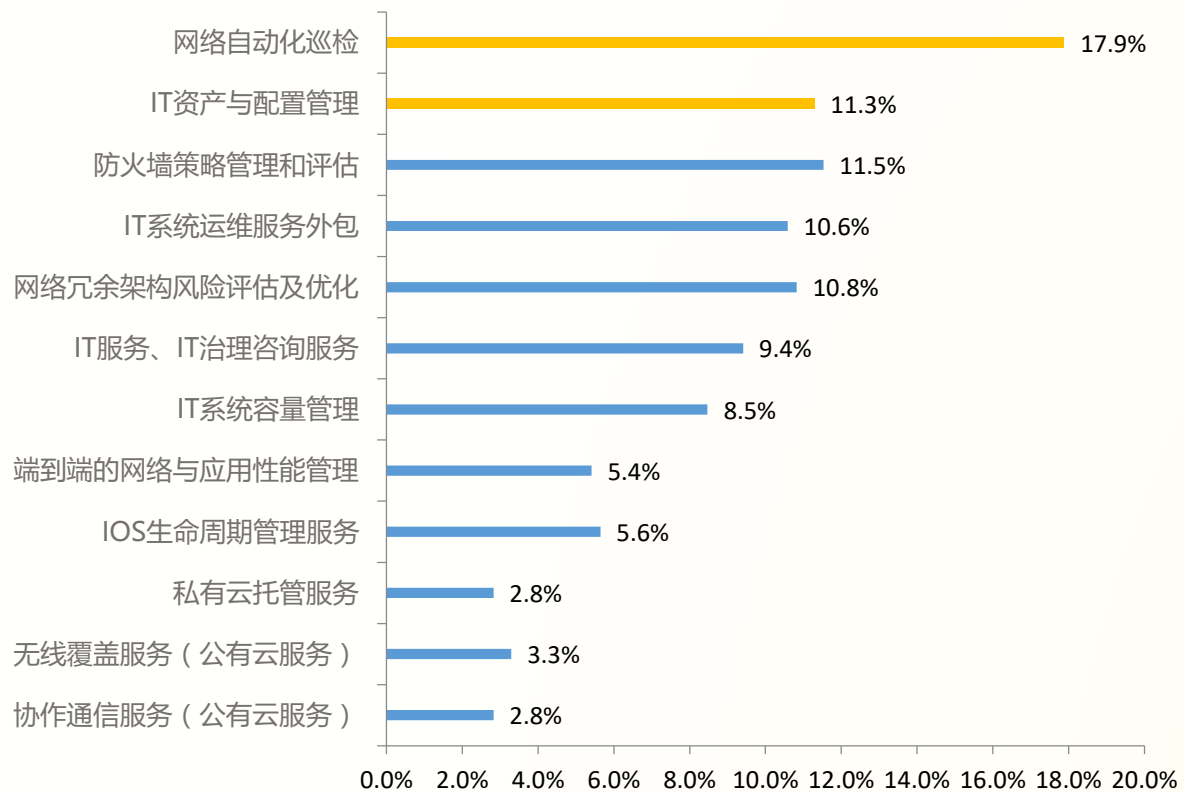


客户采购过的华讯解决方案

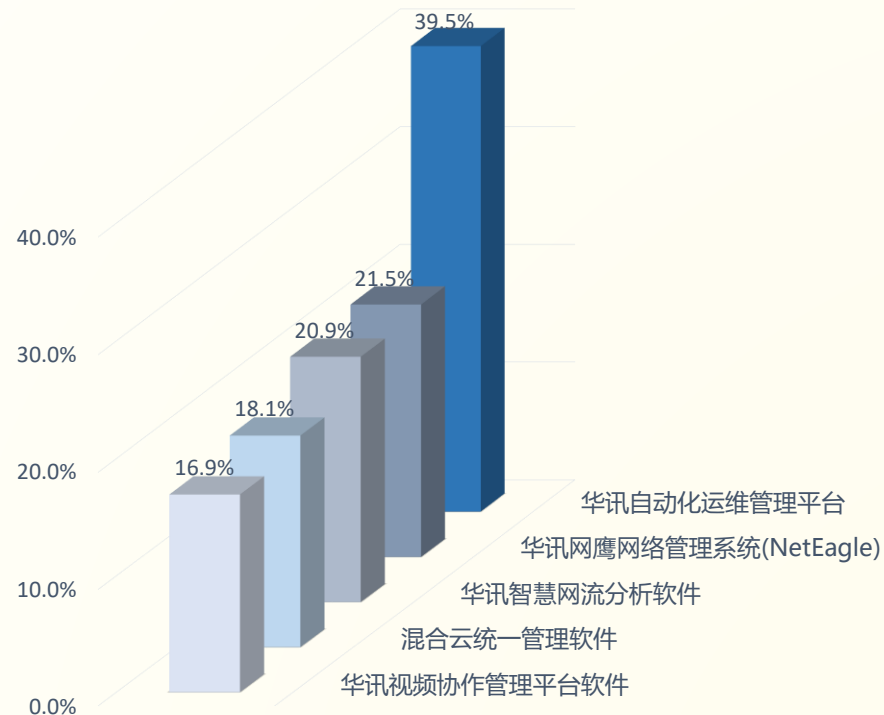


客户的服务或网管需求 & 华讯自主软件

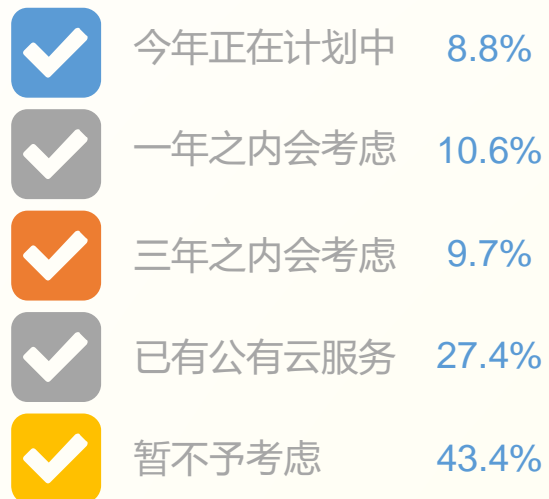
● 客户的服务或网管需求



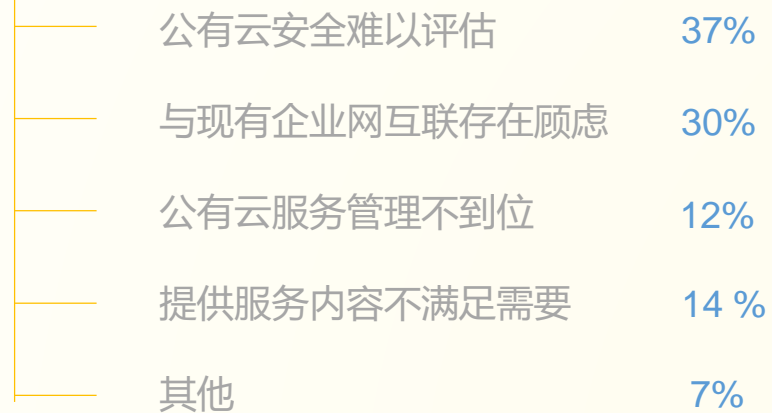
● 客户感兴趣的华讯自主软件产品



客户是否考虑将来接受公有云服务（IaaS、PaaS、SaaS）？



不予考虑的原因



客户计划部署哪种类型的协作公有云服务

与2016年的数据对比

2016数据：云呼叫中心 8.5%；视频云 12.7%；
IP电话及统一通信 25.4%；暂无计划 53.4%



11.0%
云呼叫中心



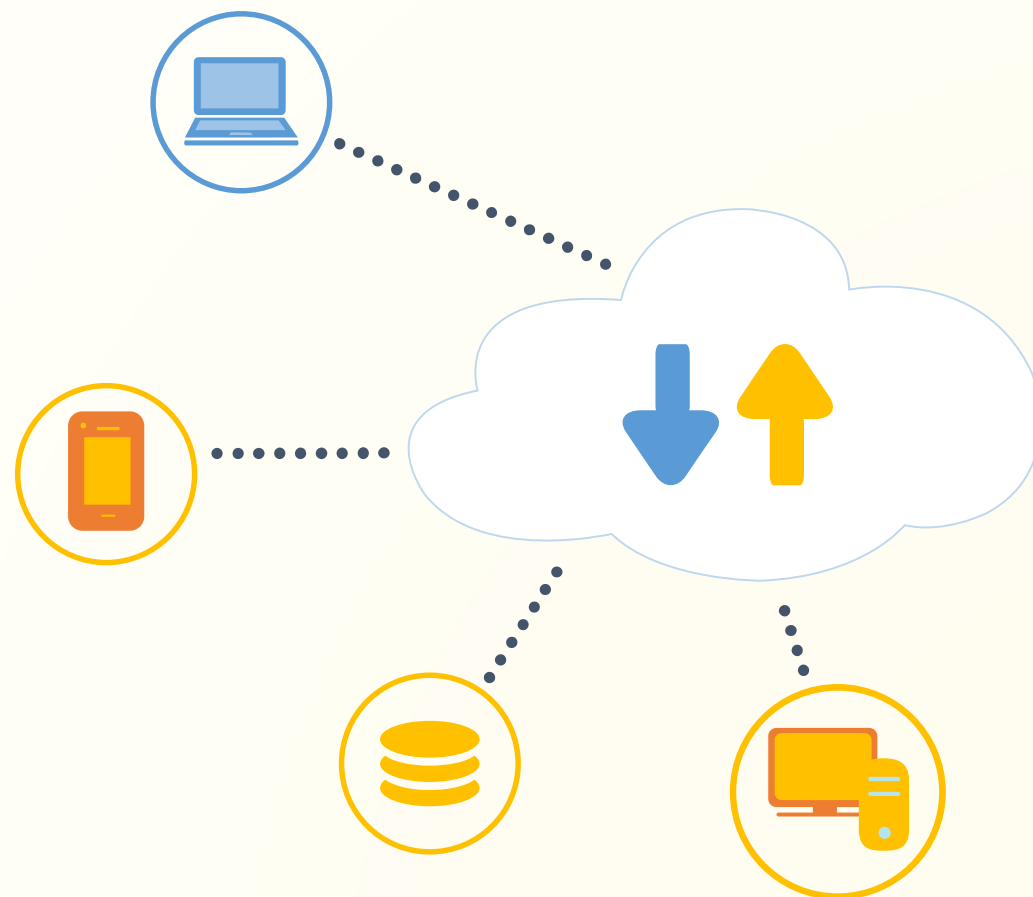
15%
视频云



18%
IP电话及统一通信

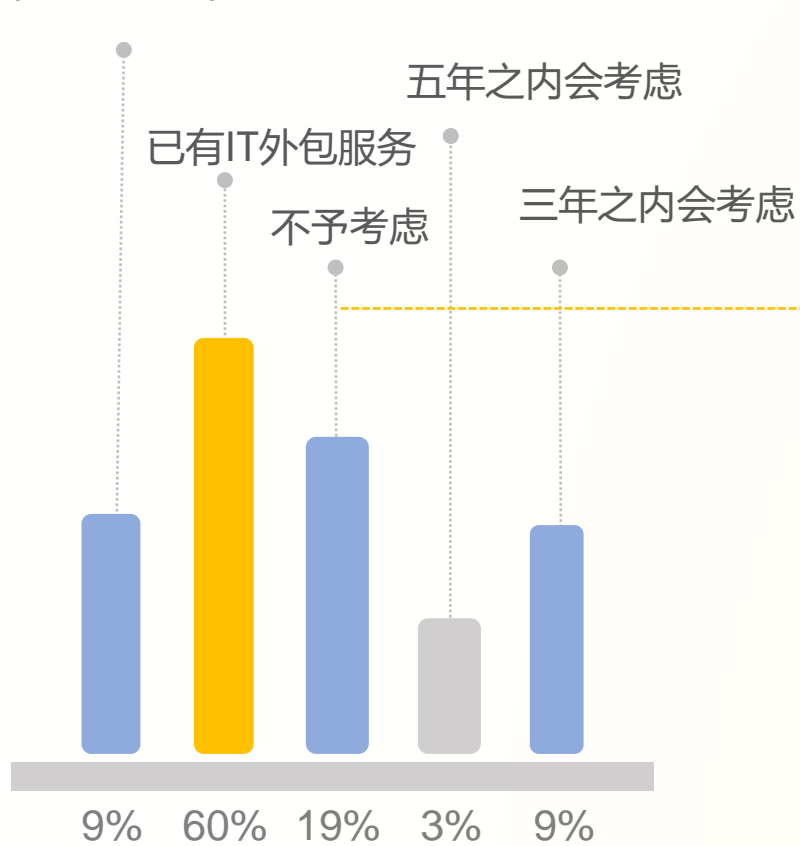


56%
暂无计划

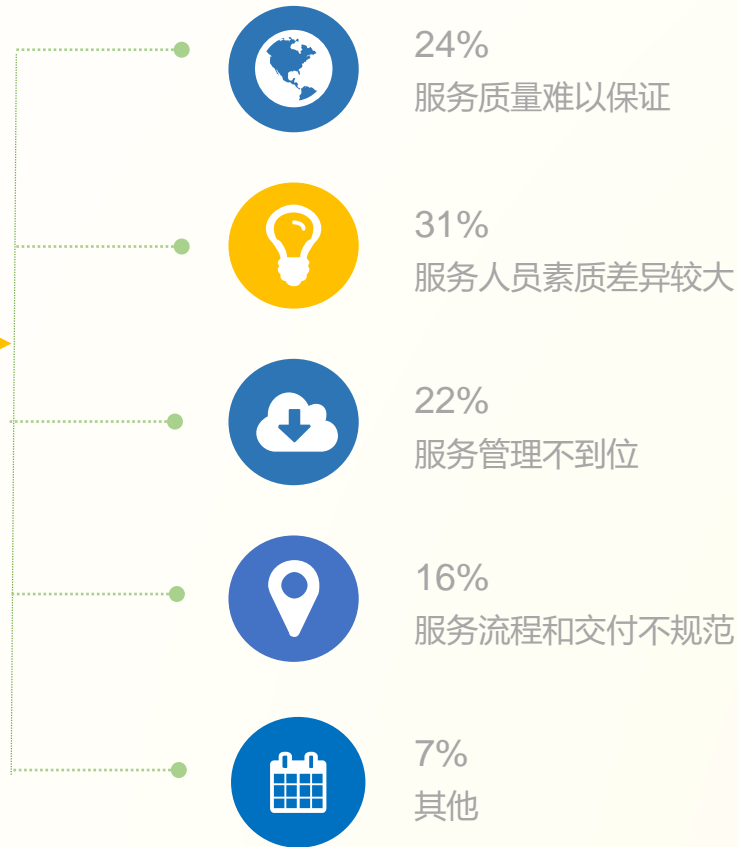


客户是否考虑在不久的将来接受IT服务外包

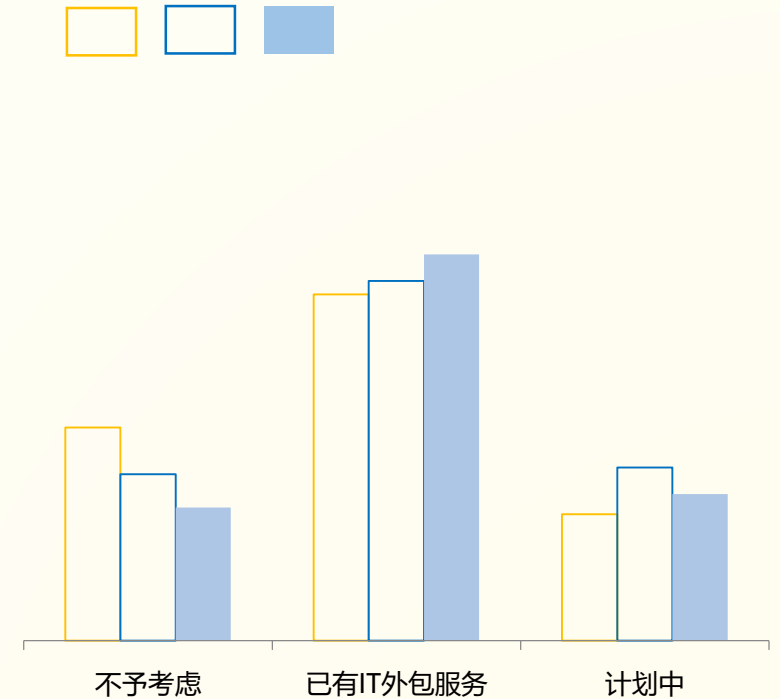
今年正在计划中



阻碍客户使用服务外包的主要原因



2015-2016-2017数据对比



客户最关心的安全问题



14.6%

Ddos攻击



6.2%

WAF安全



8.7%

邮件安全



22.4%

数据泄漏



15.9%

未知威胁防护



6.9%

加密流程防护



9.7%

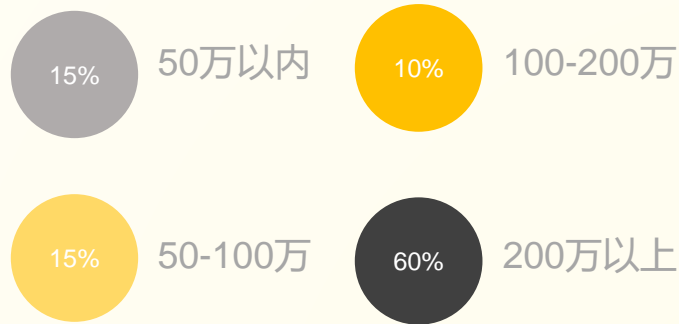
密码权限管理



15.6%

安全可视化

客户对安全业务的投资预算大致是



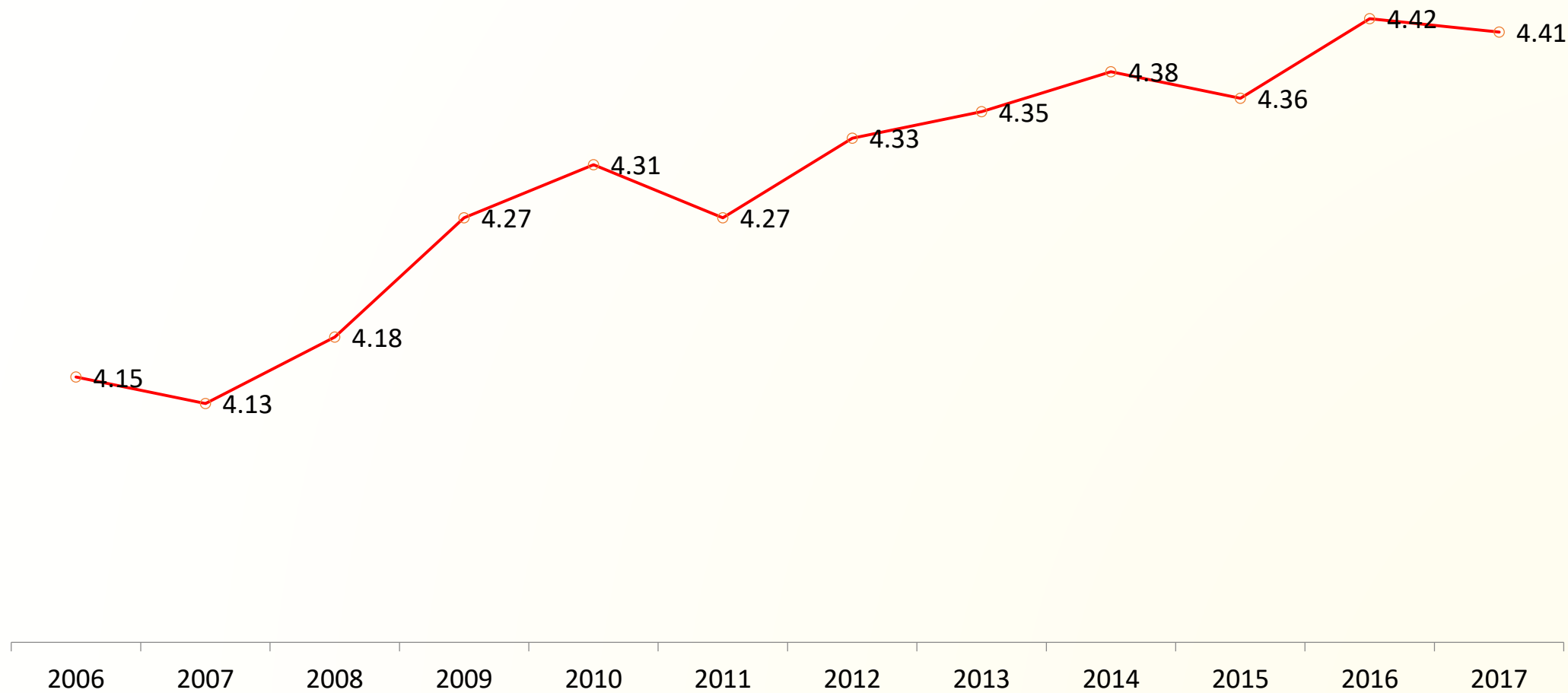
客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题？（1）

公司名称	姓名	职务	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？
城市商业银行资金清算中心	王琰	员工	自动化巡检	再考虑中
咪咕数媒	彭庆	员工	自动化程度不高	运维服务及IT自动化
玫琳凯中国有限公司	AlvinShen	员工	在带宽利用率很高的情况下，目前无法得知具体流量信息	
中国移动通信集团设计院有限公司黑龙江分公司	刘睿		运维自动化程度低	
中国建设银行	鱼亚锋	经理	运维自动化 运维简单化	
中国联通	董海斌	员工	运维体系文档的建立	已使用华讯项目外包
招商银行	聂明荣	员工	运维安全与公司的愿景	外包服务器
深圳联友科技有限公司	谢伟	员工	性能优化	
深圳航空有限责任公司	陈诚	员工	信息化项目各类技术积累不够，对新数据中心规划及业内最佳实践的方了解不够多，导致项目前期调研需要很多精力，这些可以平时与华讯建立沟通、交流机制来积累。	可以定期开展技术交流，华讯可以快速收集到我们的需求，我们也可以接触更多更优的解决方案和新技术应用，实现双赢。
交通银行股份有限公司	汤闻辉	员工	新技术更迭发展过快，未能及时跟上发展进度，缺乏将新技术、新想法应用在日常工作中的能力。	个人觉得自动化运维平台还是很有销路的，特别是面向规模小、盈利能力强、人员编制有限的这类公司。
星巴克	沈浩	员工	项目实施	
中移铁通有限公司山东分公司	周明吉	经理	维护质量和人员素质	
宁波诺丁汉大学	曹啟贺	员工	网络自动化运维及可视化	无线定位，自动化运维
九江银行股份有限公司	高双林	经理	网络自动化、可视化、运维便捷化	能开发一些促进网络自动化、可视化、运维便捷化的工具，解放人力
中国东方航空	戎嘉祺	员工	网络性能及流量分析	
海通证券股份有限公司	王俊		网络态势展示	提供成熟多样解决方案
楚雄供电局	赵世龙	员工	网络设备运行稳定性和网络路由协议运行稳定性。	网络技术支持。
楚雄供电局	赵世龙	员工	网络路由协议运行的稳定性	网络优化技术支持
上海期货交易所	徐健	员工	网络可视化	
普华永道	潘淳忠	员工	网络管理复杂，效率低。	

客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题？（2）

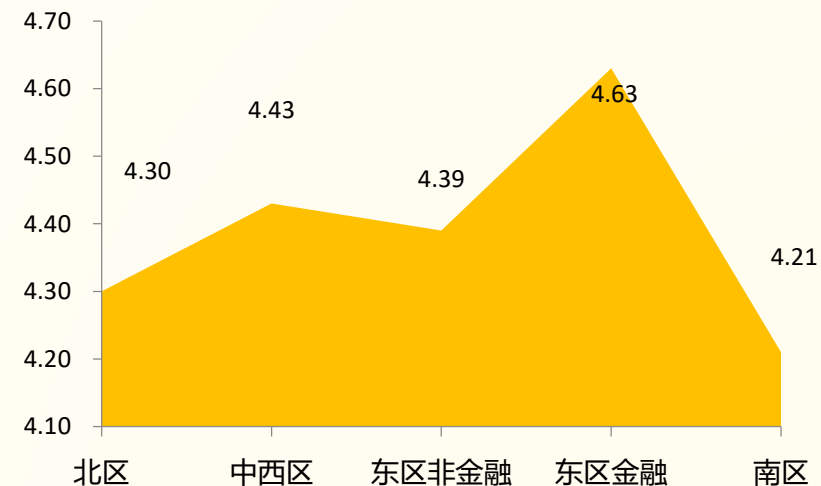
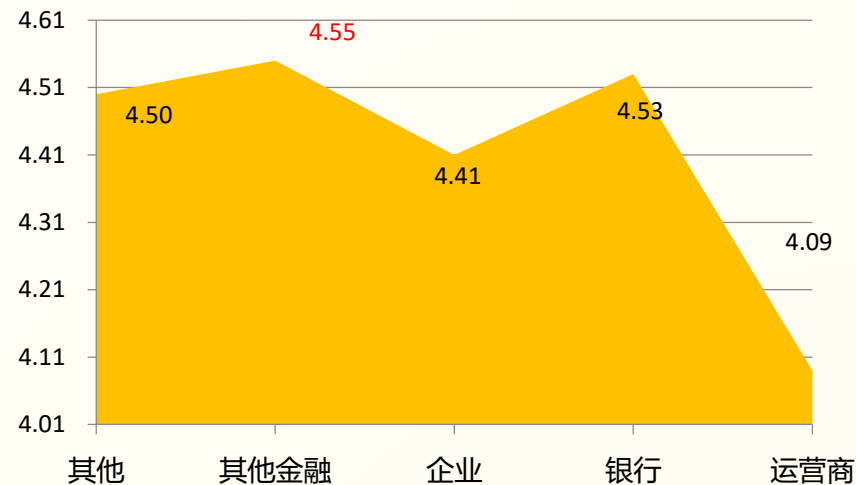
公司名称	姓名	职务	在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？	您希望华讯提供更多其他个性化服务吗？
延锋安道拓（仪征）座椅邮箱公司	马伟伟	员工	网络攻击	
携程旅行网	张远近	员工	网络服务质量可视化	网络质量监控可视化，能够全面看到IDC中网络各个节点网络质量
华泰证券股份有限公司	沈波	员工	网络的层次化、标准化、流量的有效控制和管理。	系统提供更过流量控制和管理方案。
大华（中国）股份有限公司广州分行	蒋大艳	员工	网络处问题，影响正常上班。	暂时没想到。
广东南粤银行股份有限公司	黄晓辉	员工	网络安全信息泄密。	
益海嘉里投资有限公司	杨艳林	经理	网络安全、网络管理运维	
中移全通系统集成有限公司	李振国	员工	外包人员管理不到位	
海通证券	杨亚斌		人力不足	
广东联通	缪强	员工	人	
北京移动通信集团北京有限公司	陈松	员工	缺少办公自动化、资产管理产品。效率慢。	代维、驻场等服务。
中国移动通信集团黑龙江有限公司	郑广伟	员工	客户需求满足及时度	集团客户需求解决方案。
北京京东世纪贸易有限公司	白奇伟	员工	解决问题及时性	除基础服务外增值服务部分
招商银行股份有限公司南通分行	周大威	员工	监控全面覆盖，自动定位故障，预测风险	信息系统运维全流程全方位无死角培训。
中国电信股份有限公司云计算分公司	郭瑞	员工	监控、协同故障处理	
腾讯公司	郭伟	员工	工程量巨大	
中国平安人寿保险股份有限公司泉州中心支公司	张益强	员工	地域广泛，设备类型品牌多	提供更多的上面服务与培训
成都银行	黄源	员工	传统运维向自动化运维转变，需要大量人力做软件开发，但相对软件开发人员，运维人员的软开能力较弱，需要有这方面经验的公司协助完成	
泰科电子（上海）有限公司苏州分公司	袁玉曼	员工	安全不可视化	希望。 1、Cisco IP Phone系统升级服务。 2、网络质量监管服务。
东风商用车有限公司	谢劫平	首席信息官/ IT总监	SDN与周边设备的自动化管理	网络维护、安全基础架构
成都银行	张翼	经理	1、自动化运维 2、想IT服务外包，但一些存在的疑虑如何解决	

平均分历年走势



客户低分项 & 行业区域分值

公司名称	姓名	职务	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？请举例说明。	分值
西藏银行股份有限公司	兰竹	经理			1.00
中国联合网络通信有限公司广州市分公司	段霞光	经理			2.54
中国移动通信集团江苏有限公司	葛昕	员工			3.00
泰科电子（上海）有限公司苏州分公司	袁玉曼	员工	安全不可视化	希望。 1、Cisco IP Phone系统升级服务。 2、网络质量监管服务。	3.50
中国平安人寿保险股份有限公司泉州中心支公司	张益强	员工	地域广泛，设备类型品牌多	提供更多的上面服务与培训	3.54
上海迪士尼	Daniel Hu				3.64
腾讯科技有限公司	袁柏林	员工			3.68
武汉华星光电技术有限公司	左峰	员工			3.71
中国电信集团公司	周毅	首席信息官/ IT总监			3.71
玫琳凯（中国）有限公司	翁霆钧	员工			3.73
北京移动通信集团北京有限公司	陈松	员工	缺少办公自动化、资产管理产品。效率慢。	代维、驻场等服务。	3.75
湖北省广播电视信息网络股份有限公司武汉分公司	孟繁家	员工			3.79
大华（中国）股份有限公司广州分行	蒋大艳	员工	网络处问题，影响正常上班。	暂时没想到。	3.81
腾讯公司	郭伟	员工	工程量巨大		3.82
中国移动通信集团设计院有限公司黑龙江分公司	刘睿		运维自动化程度低		3.82
招商银行	聂明荣	员工	运维安全与公司的愿景	外包服务器	3.82
中国联合网络通信有限公司上海市分公司	阮毅德	员工			3.82
交通银行	蔡超	员工			3.86
东风商用车有限公司	刘勇	员工			3.86
华泰证券股份有限公司	沈波	员工	网络的层次化、标准化、流量的有效控制和管理。	系统提供更过流量控制和管理方案。	3.86
安吉星	邓晓燕	员工			3.89
鑫元基金管理有限公司	邵强伟	经理			3.92
上海联通	陈奕飞	经理			3.93
立讯精密工业股份有限公司	詹翀	员工			3.93
中国电信股份有限公司云计算分公司	郭瑞	员工	监控、协同故障处理		3.96
苏州联通	杨笑	员工			3.96



各项分值排序

内容	2017分值	2017排名	2016排名	2015排名
销售人员的可联络性	4.48	第1名	第4名	第1位
服务工程师解决故障的耐心程度	4.47	第2名	第2名	第7位
实施工程师现场服务的工作态度	4.47	第3名	第1名	第9位
本公司的企业形象	4.47	第4名	第5名	第4位
销售人员的解决问题能力	4.46	第5名	第10名	第2位
服务工程师对故障的响应速度	4.46	第6名	第17名	第18位
服务工程师解决故障的技术能力	4.45	第7名	第19名	第15位
设备返修(RMA)的综合评价	4.43	第8名	第13名	第14位
客服人员的服务态度和耐心程度	4.43	第9名	第3名	第12位
售前技术支持工作综合评价	4.43	第10名	第12名	第17位
本公司的市场宣传能力	4.43	第11名	第23名	第22位
本公司的整体评价	4.42	第12名	第15名	第19位
售前工程师的沟通能力	4.42	第13名	第9名	第10位
售后实施服务工作的综合评价	4.42	第14名	第14名	第13位

内容	2017分值	2017排名	2016排名	2015排名
实施工程师现场服务的技术水平	4.41	第15名	第11名	第16位
销售人员的技术能力	4.41	第16名	第16名	第5位
售前工程师的方案设计能力	4.40	第17名	第20名	第11位
定货的便捷性	4.40	第18名	第6名	第6位
本公司网站www.eccom.com.cn的评价	4.40	第19名	第21名	第27位
实施工程师现场培训和表达能力	4.39	第20名	第18名	第23位
实施工程师现场服务的沟通能力	4.38	第21名	第7名	第25位
用户培训整体评价	4.38	第22名	第26名	第21位
为满足您需求而与您接触的频繁度	4.37	第23名	第22名	第8位
交货的可靠性	4.37	第24名	第8名	第3位
客户服务800热线电话的可用性	4.37	第25名	第24名	第24位
交货速度	4.32	第26名	第25名	第20位
售前售后工作的文档资料	4.29	第27名	第28名	第28位
新技术、新产品的及时推广	4.27	第28名	第27名	第26位

值得注意的是，“交货的可靠性”这项评分，已经连续三年下跌。