



华讯 2014 客户满意度调查报告



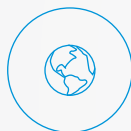
目录

content



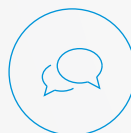
汇总

报告基础信息汇总	1
客户区域&行业分布	2



解决方案

客户感兴趣的产品和解决方案	3
思科类、华讯、其他	3



服务管理需求 & 华讯自主软件

客户的服务或管理需求	4
华讯自主软件	4



公有云 & IT 外包



客户是否考虑将来接受公有云服务 (IaaS、PaaS、SaaS) ?	5
阻碍客户采用公有云服务的主要原因	5
客户是否考虑接受IT服务外包.....	6
阻碍客户采用运维服务外包的主要原因	6



问题 & 个性化服务

目前最困扰客户的问题是什么	7
客户希望华讯提供更多的个性化服务是?	7



各项分值

客户满意度平均分历年走势.....	8
平均分列表	9
区域 & 行业平均分	9
给华讯打分低于4分的客户	10
对华讯的意见、建议	11

基础信息汇总

98份

本次调查历时两周（11月17-28日），
发送问卷203份，回收98份，
回收率49%，总平均分4.38分，
基本与去年持平。

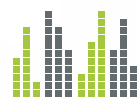


回收反馈数量 +

Start

90万

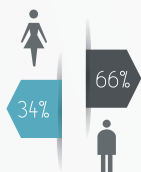
2014年与公司签订过直销合同或服务合同的客户，
合同金额大于等于90万元人民币，
邮件发送。



+ 采样方式

48:1

男女比例：48:1，
管理职务15人，占15%。



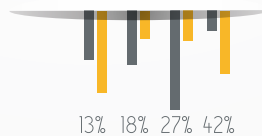
客户群体

+

4.53

服务工程师解决故障的耐心程度，评分4.53。
客户服务800热线电话的可用性，评分4.17。

+ 项目最高、最低分



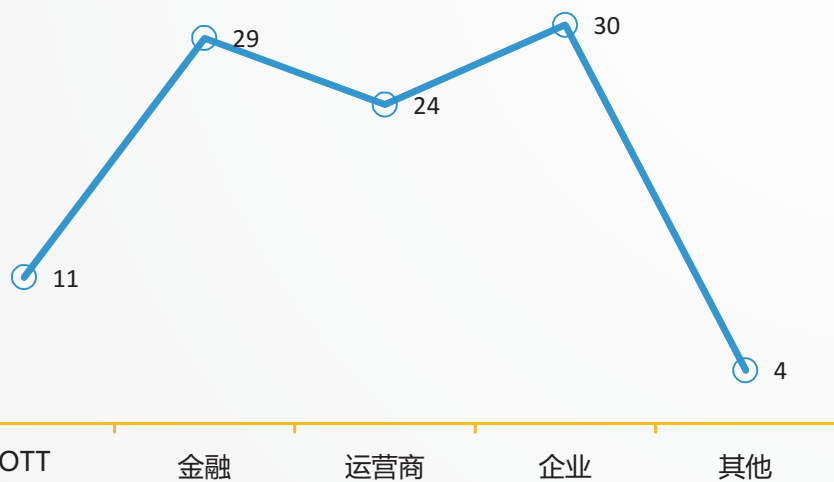
Finish

客户区域 & 行业



东区 49%

东区金融	20
东区非金融	33
南区	18
北区	15
中西区	12



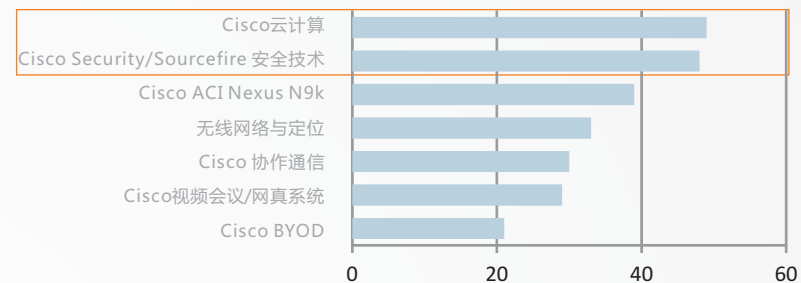
金融 & 企业
60%

OTT	11
金融	29
运营商	24
企业	30
其他	4

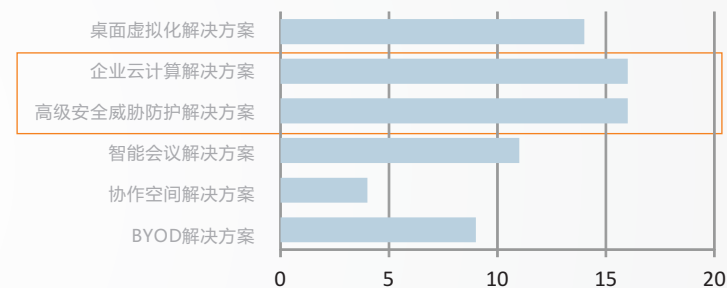
客户感兴趣的产品和解决方案



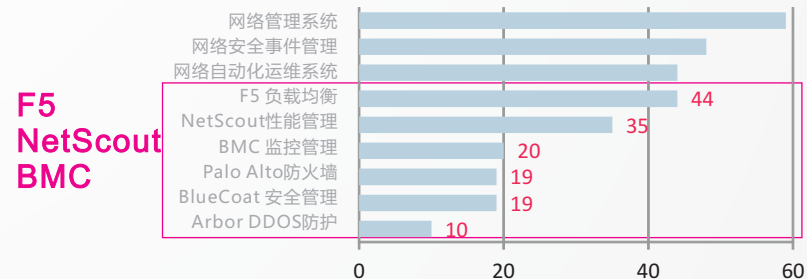
Cisco产品类



华讯解决方案



其他

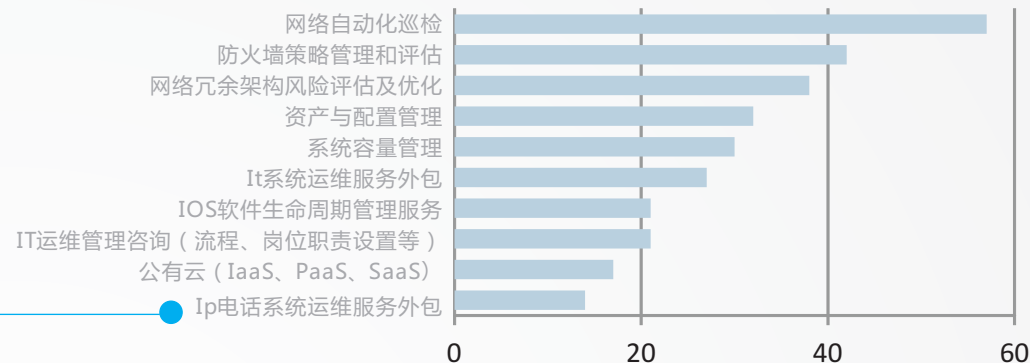


ECCOM

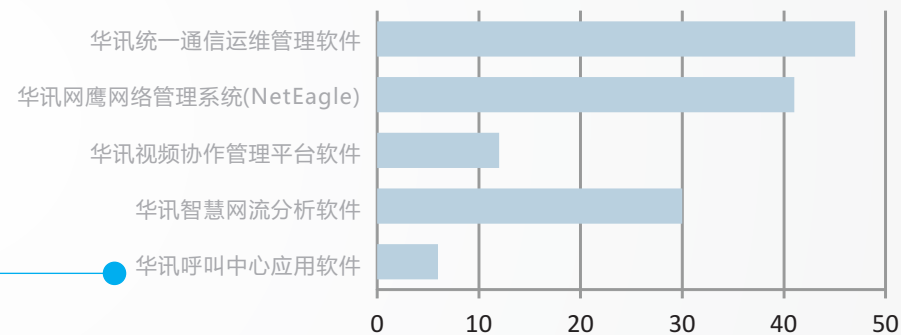
客户的服务或管理需求 & 华讯自主软件

客户的服务或管理需求

华讯统一通信运维管理软件 网络自动化巡检



华讯自主软件



2014

- 1 网络自动化巡检
- 2 防火墙策略管理和评估
- 3 网络冗余架构风险评估及优化

VS

2013

- 网络自动化巡检
IT系统运维服务外包
资产与配置管理

ECCOM

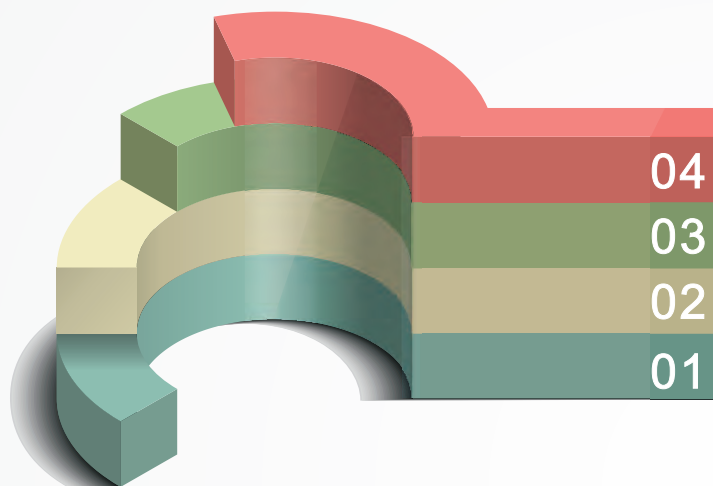
客户是否考虑接受公有云服务（IaaS、PaaS、SaaS）？

12%
今年正在计划中

14%
已有公有云服务

20%
三年之内会考虑

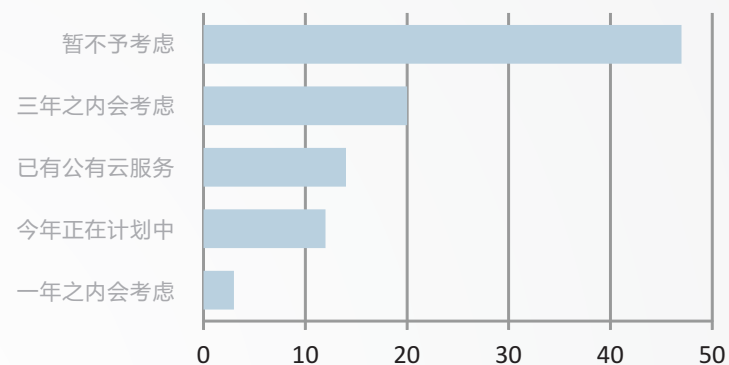
47%
暂不予考虑



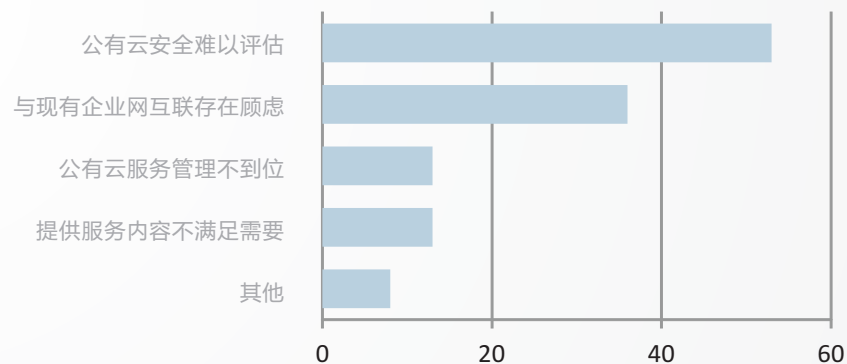
原因

- 公有云安全难以评估 53%
- 与现有企业网互联存在顾虑 36%

客户是否考虑将来接受公有云服务（IaaS、PaaS、SaaS）？



阻碍客户采用公有云服务的主要原因



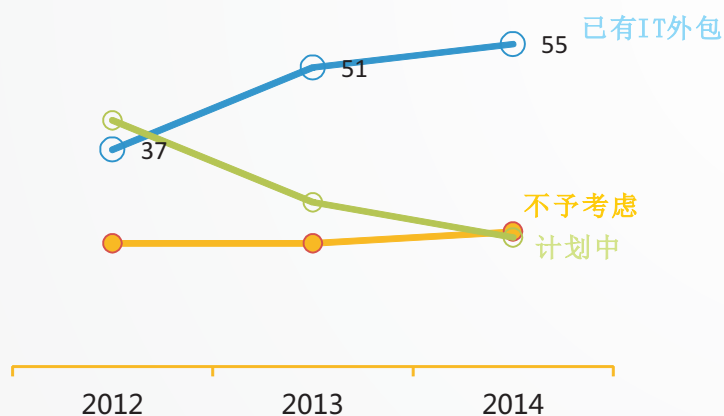
客户是否考虑接受IT外包服务？

从下表可以看出:

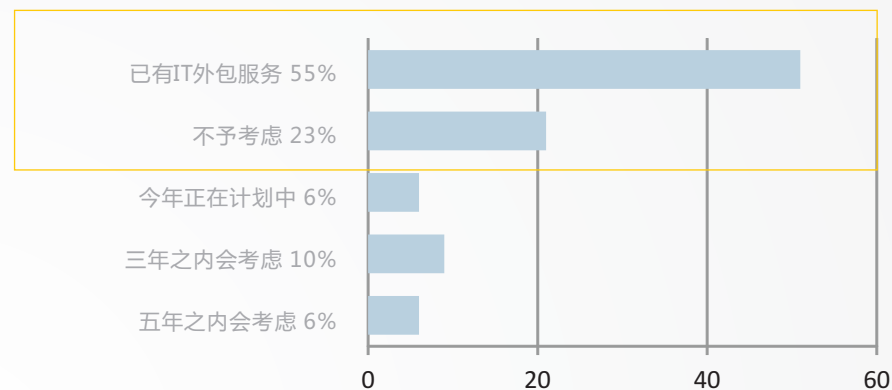
55%

"不予考虑"的数值很稳定；
"已有IT外包服务"的比例逐年上升；
"计划中"的比例逐年下降，从42%下降到22%。

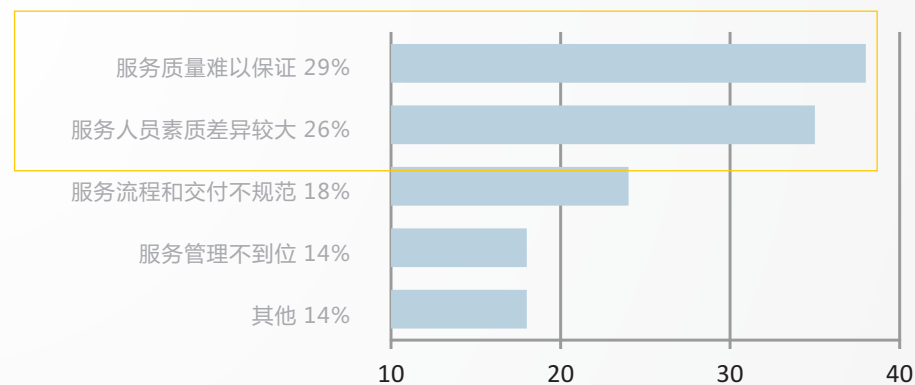
计划中的客户已经逐渐使用了IT外包，不予考虑的客户态度不变。



客户是否考虑接受IT服务外包



阻碍客户采用运维服务外包的主要原因



在网络相关工作中，目前最困扰客户的问题是什么？ 希望华讯提供哪些个性化服务

高频词



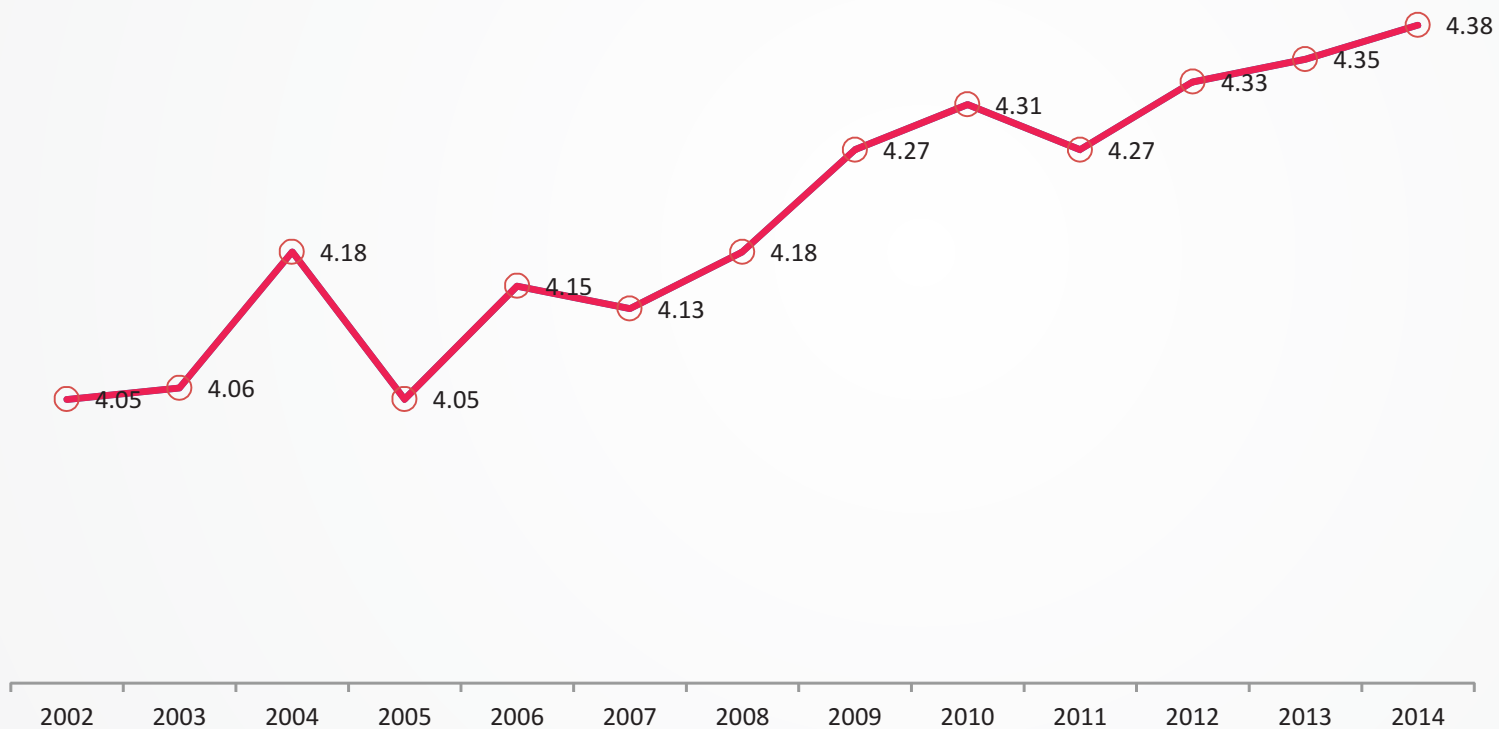
四川省有线广播电视网络股份有限公司	陈炜	网络质量监控较难以实现。
招商银行	王英舟	网络性能分析、故障点定位、资产管理等。
招商银行信用卡武汉营运中心	罗永刚	网络流量分析
网之易信息技术（北京）有限公司	孙国政	网络监控实时性较差■宽管理不灵活。
上海浦东发展银行	胡滨	网络监控管理
中国铁通集团有限公司广东分公司	陈甦	网络信息安全
中国移动通信集团江苏有限公司	王玉申	网络的安全防护、网络的自动化巡检
神龙汽车有限公司	付勇	如何规划网络、网络安全

招商银行信用卡武汉营运中心	罗永刚	多安排技术交流
招商银行杭州分行	陈震	提供技术方面的支持
中国电信股份有限公司云南分公司	李晶	提供网络自动化管理方案
携程旅行网	唐靖	网络容量评估，网络OS软件BUG升级评估等
东风商用车有限公司	谢劫平	定期网络诊断
神龙汽车有限公司	付勇	规划咨询服务

长安标致雪铁龙汽车有限公司	罗大恒	能定期向客户介绍新的解决方案
江苏江南农村商业银行股份有限公司	赵祖锋	定期将公司技术新动态、处理故障经验发专刊或邮件给客户

历年平均分

ECCOM



ECCOM

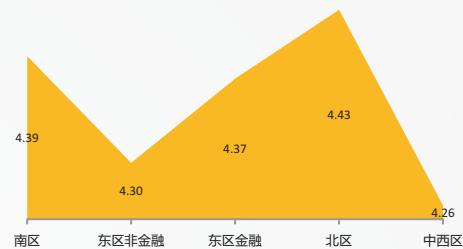
各项分值排序

服务工程师解决故障的耐心程度	4.53
实施工程师现场服务的工作态度	4.52
售前工程师的沟通能力	4.48
服务工程师对故障的响应速度	4.48
销售人员的可联络性	4.45
服务工程师解决故障的技术能力	4.45
售前工程师的方案设计能力	4.45
实施工程师现场服务的沟通能力	4.44
实施工程师现场服务的技术水平	4.44
交货的可靠性	4.44
售前技术支持工作综合评价	4.43
售后实施服务工作的综合评价	4.43
销售人员的技术能力	4.42
为满足您需求而与您接触的频繁度	4.42
销售人员的解决问题能力	4.41
定货的便捷性	4.40
本公司的企业形象	4.39
实施工程师现场培训和表达能力	4.37
本公司的整体评价	4.37
交货速度	4.32
用户培训整体评价	4.31
售前售后工作的文档资料	4.30
客服人员的服务态度和耐心程度	4.29
设备返修(RMA)的综合评价	4.29
新技术、新产品的及时推广	4.26
本公司的市场宣传能力	4.24
本公司网站www.eccom.com.cn的评价	4.20
客户服务800热线电话的可用性	4.17

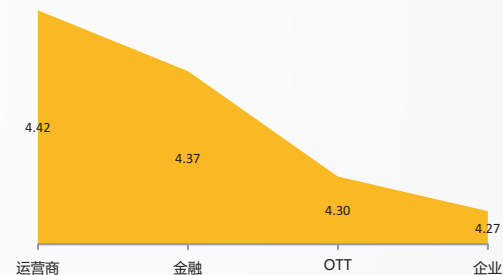
工程师的耐心程度和工作态度，连续多年占据前三甲；去年的第一名是销售的可联络性。

区域中，去年的第一是中区；行业中，去年的第一是OTT；西区由于今年样本过少（3份），与中区合并为中西区。

800热线连续三年倒数第一；值得注意的是，多年在倒数三位内的文档资料，今年分值上升。



北区	4.43
南区	4.39
东区金融	4.37
东区非金融	4.30
中西区	4.26



运营商	4.42
金融	4.37
OTT	4.30
企业	4.27

给出较低分值的客户 (<4分)

公司名称	姓名	分值
阿斯利康	薛企东	2.93
百度在线	屈晨	3.00
中国电信股份有限公司云南分公司	李晶	3.29
锦江麦德龙现购自运有限公司	林杰	3.43
中国外汇交易中心	张汝超	3.46
长安标致雪铁龙汽车有限公司	罗大恒	3.54
TNT China	郑未未	3.57
四川省有线广播电视网络股份有限公司	陈炜	3.68
阿斯利康	陈培文	3.68
招商银行	王英舟	3.75
上海浦东发展银行	胡滨	3.79
网易计算机有限公司	时军	3.79
上海黄金交易信息咨询有限公司	蒋洪波	3.79
中国银联	董龙	3.86
宁波银行	王强	3.86
网之易信息技术(北京)有限公司	孙国政	3.89
安利(中国)日用品有限公司	李健斌	3.93
中国铁通集团有限公司广东分公司	陈甦	3.93
交通银行数据中心	高思文	3.93
上海文化广播影视集团有限公司	胡恺	3.93
上海英国学校	周明	3.96

客户对我们的意见和建议

公司名称	姓名	您对我们的意见、建议
中国联通张家口市分公司	朱广乐	希望当我们出现设备故障的时候提高响应速度和安排得力的人员进行技术支持，谢谢
招商银行	王英舟	目前没有本地工程师，很多问题没法现场处理。
GE China	龚佳俊	刘莉和王国伟的响应速度很快，能即时解决突发问题！
中国移动通信集团江苏有限公司	王玉申	进一步优化故障的响应速度、更多地进行新的解决方案交流
江苏移动盐城分公司	李伟	尽量了解地市级的需求
中国电信股份有限公司云南分公司	李晶	加强售后服务工程师的经验及响应速度
上海安吉星信息服务有限公司	刘昌冬	继续保持项目的高质量完成； 网络技术线、项目管理线，保持两线的互相权威、独立和及时沟通，实现工程师的快速成长和项目畅通高质量完成。
杭州朗和科技有限公司	傅兆良	更好的服务，更高的技术
交通银行浙江省分行	周颀	给客户提供更多的培训，更及时的培训
招商银行扬州分行	常飞	多一些现场服务
上海浦东发展银行	胡滨	多提供技术培训的机会
菜鸟网络科技有限公司	杨高峰	采购备货的速度快点
神龙汽车有限公司	付勇	保持着企业的理念，开拓更新的服务模式。加速以服务为理念的转化。