

# 华讯 2016 客户满意度调查报告

2016-12



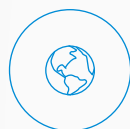
# 目录

## content



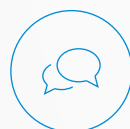
### 汇总

报告基础信息汇总 .....	1
客户公司 规模 & 区域 & 行业 .....	2



### 解决方案 & 网管需求 & 华讯自主软件

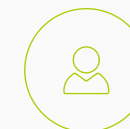
客户感兴趣的产品解决方案 .....	3
客户采购过的华讯解决方案 .....	3
客户的服务或网管需求& 华讯自主软件 .....	4



### 公有云 & IT 外包

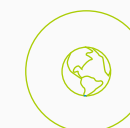
客户是否考虑将来接受公有服务 ( IaaS, PaaS, SaaS) ? .....	5
阻碍客户采用公有云服务的主要原因 .....	5
客户是否考虑接受 IT 服务外包 .....	6
阻碍客户采用运维服务外包的主要原因 .....	6

### 安全问题



客户最关心的安全问题 .....	7
客户安全业务的大致投资预算 .....	7

### 个性化服务 & 问题



客户希望华讯提供的个性化服务& 目前最困扰客户的问题是 .....	8-9
-----------------------------------	-----

### 各项分值



平均分历年走势 .....	10
各项分值排序 .....	11
客户低分项&行业区域分值 .....	12

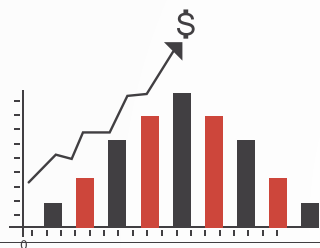
# 基础信息汇总

Start

4.42

总平均分

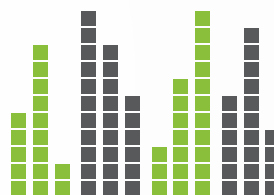
本次调查历时一周（11月23-30日），  
发送问卷245份，回收106份，  
回收率43%，总平均分4.42，  
**创历史新高。**



采样方式

166家客户

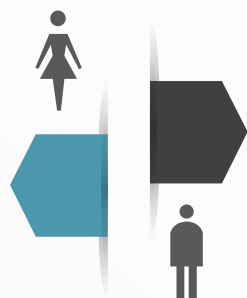
2016年与公司签订过直销合同或服务合同，  
共计166家客户，邮件发送。



6.5:1

客户群体

男女比例：6.5:1，  
员工72人，经理26人，高级管理层2人。



项目最高、最低分

4.54

实施工程师现场服务的工作态度，评分4.54；  
售前售后工作的文档资料，评分4.28。



13% 18% 27% 42%

Finish

## 客户公司规模 & 区域 & 行业



### 客户公司人数

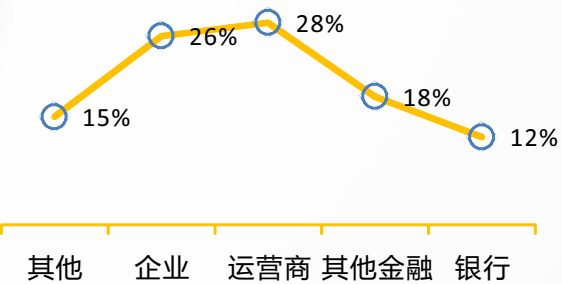
0-500	21%
500-1000	11%
1000-10000	35%
>=10000	33%

### 客户公司 IT 人数

小于等于30%	80%
30%-70%	13%
大于70%	7%

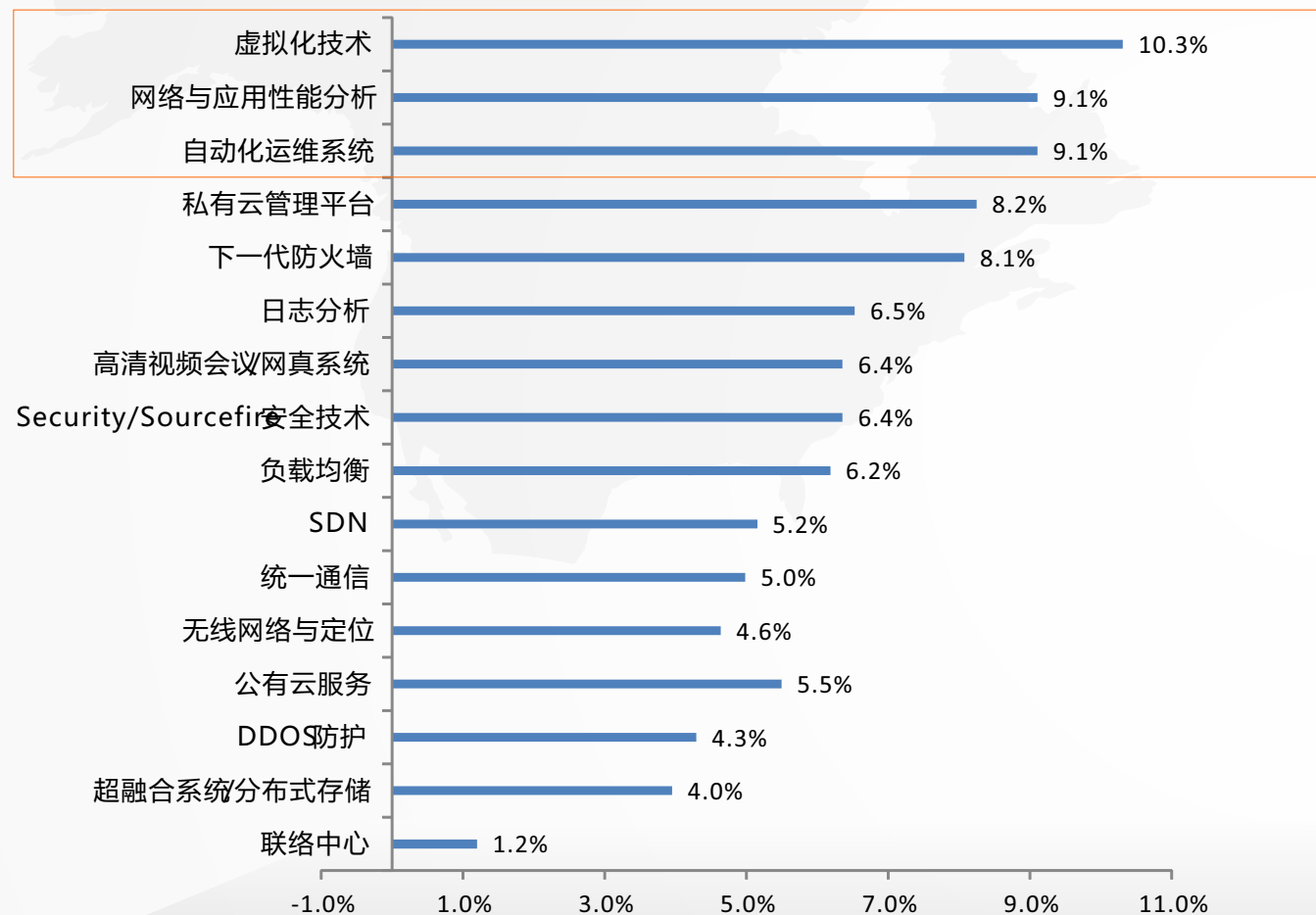
### 客户区域归属

东区非金融	33%
东区金融	23%
北区	21%
南区	12%
中西区	12%



其他	15%
企业	26%
运营商	28%
其他金融	18%
银行	12%

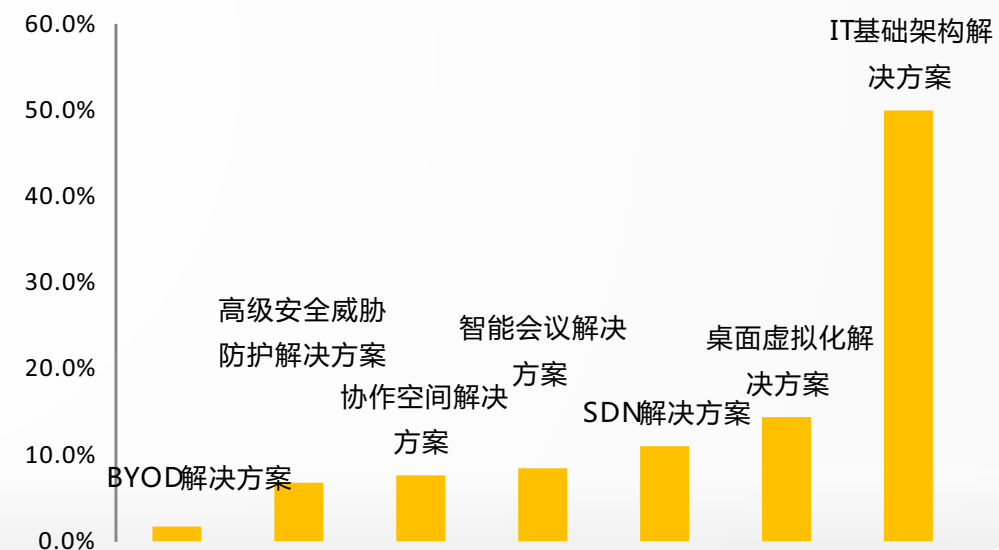
## 客户感兴趣的产品解决方案



### 客户的关注点

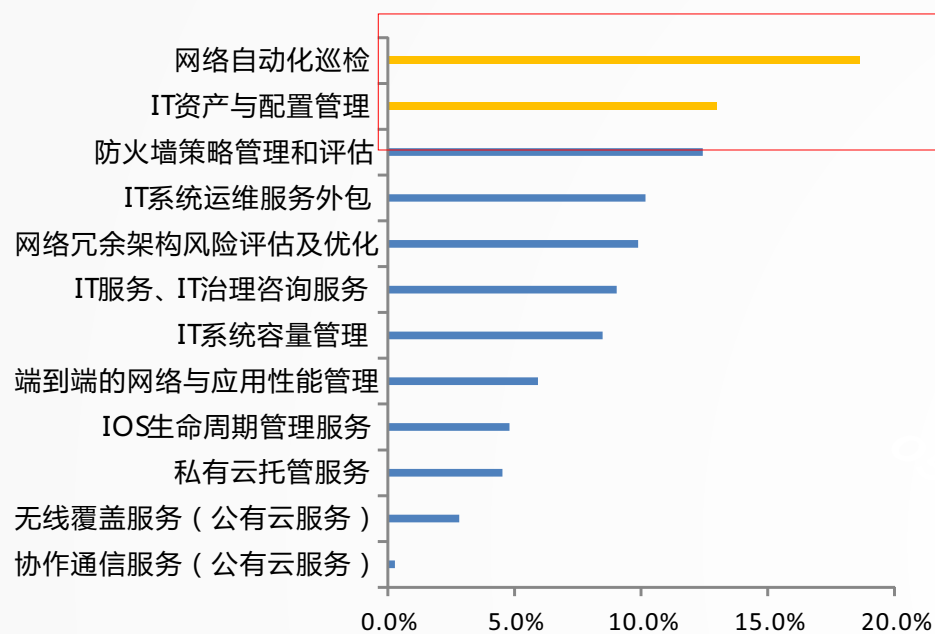
虚拟化技术、网络与应用性能分析、与自动化运维系统。

### 客户采购过的华讯解决方案

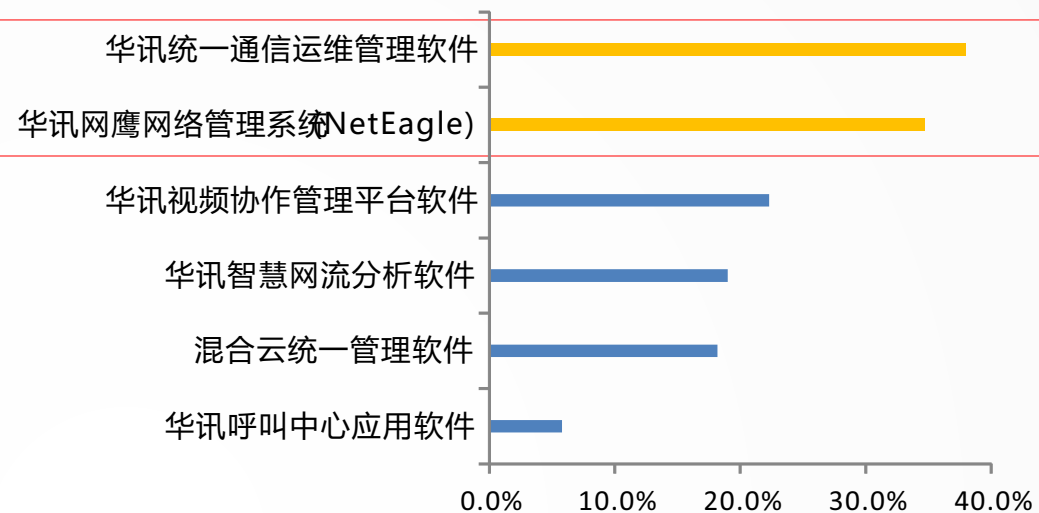


# 客户的服务或网管需求 & 华讯自主软件

## 服务或网管需求



## 华讯自主软件



2016

网络自动化巡检

IT资产与配置管理

防火墙策略管理和评估

2015

网络自动化巡检

防火墙策略管理和评估

网络冗余架构风险评估及优化

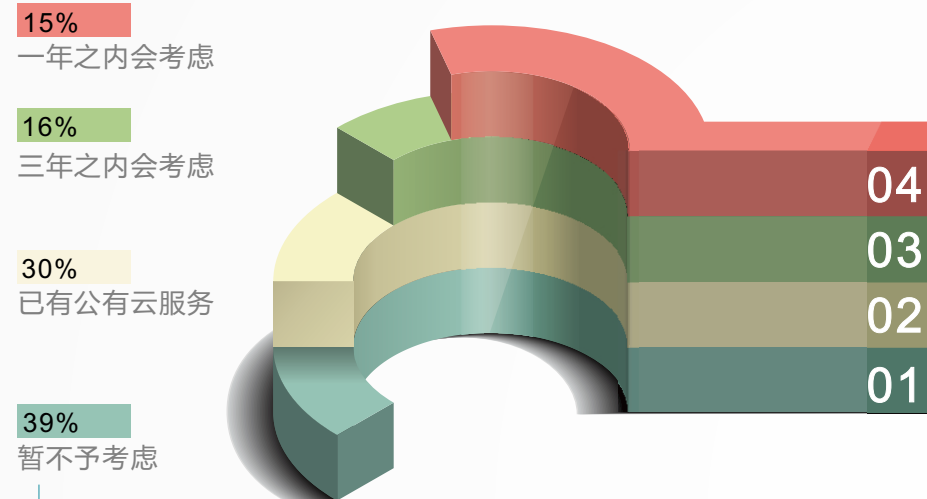
2014

网络自动化巡检

防火墙策略管理和评估

网络冗余架构风险评估及优化

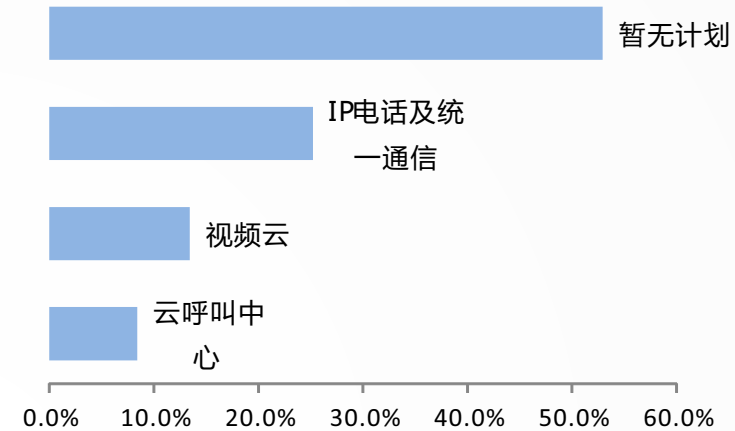
## 客户是否考虑接受公有云服务（IaaS、PaaS、SaaS）？



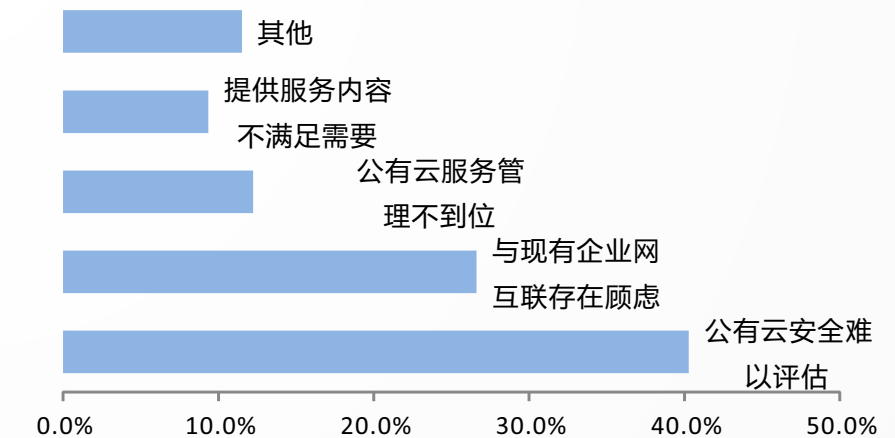
### 原因

- 公有云安全难以评估 40%
- 与现有企业网互联存在顾虑 27%

### 客户是否有计划部署以下哪种类型的协作公有云服务？



### 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？

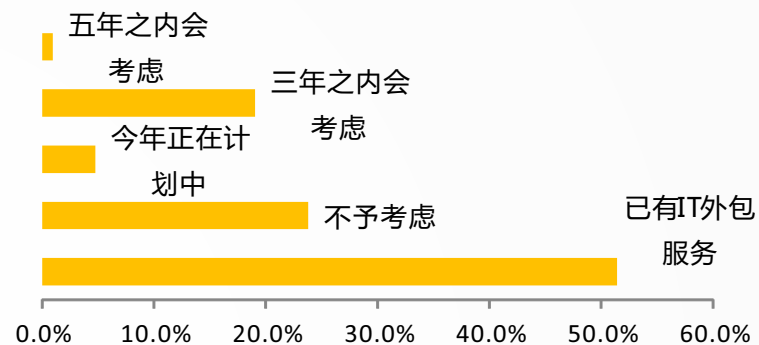
51%

“已有IT外包服务”的客户占比51%:

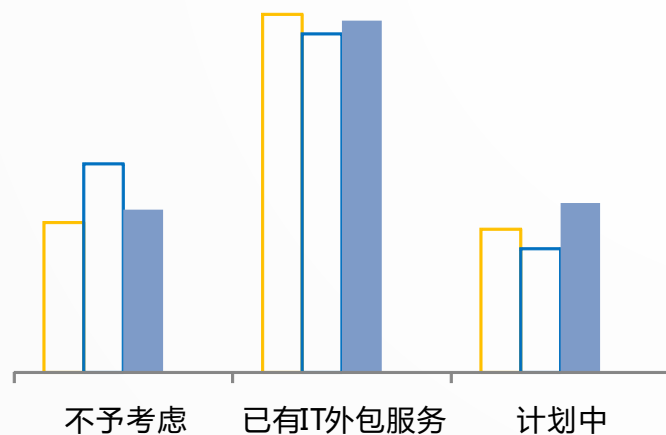
与去年相比，“不予考虑”的客户小幅下降，从31%降到24%；

“计划中”的客户从19%上升到25%。

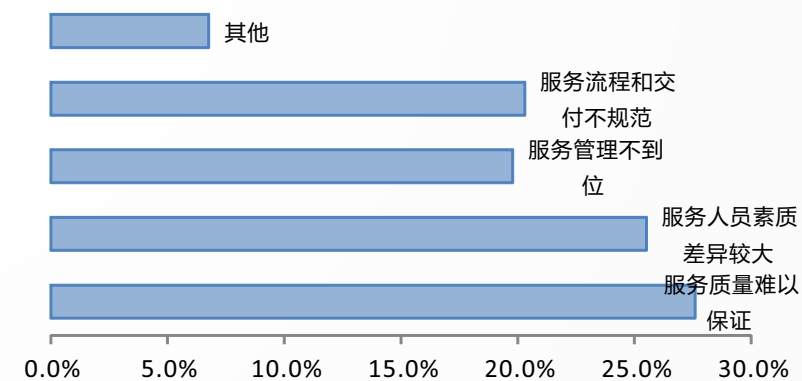
客户是否考虑接受IT服务外包



2014-2015-2016



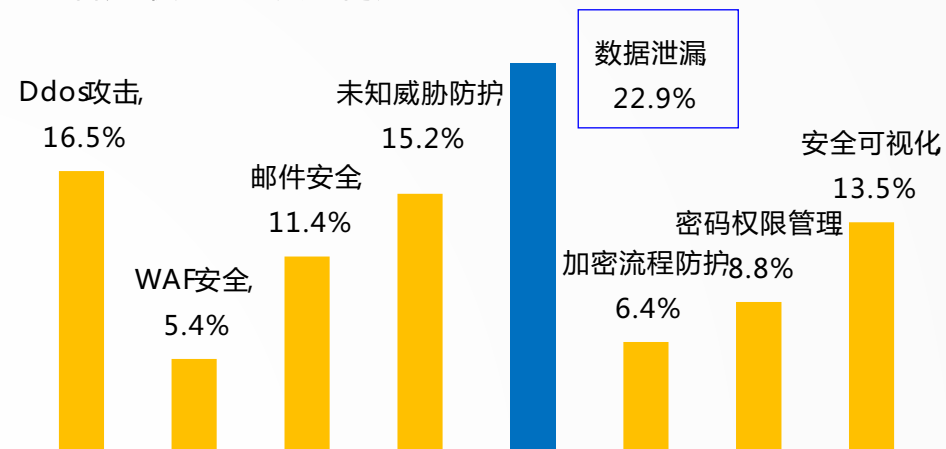
阻碍客户采用运维服务外包的主要原因



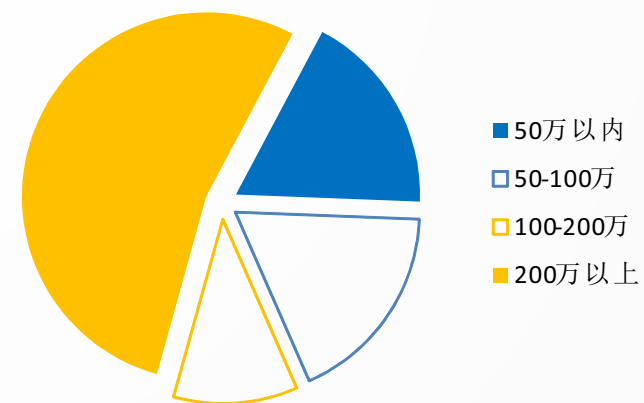
## 客户最关心的安全问题以及对安全业务的大致投资预算是？



客户最关心的安全问题



客户对安全业务的投资预算大致是：



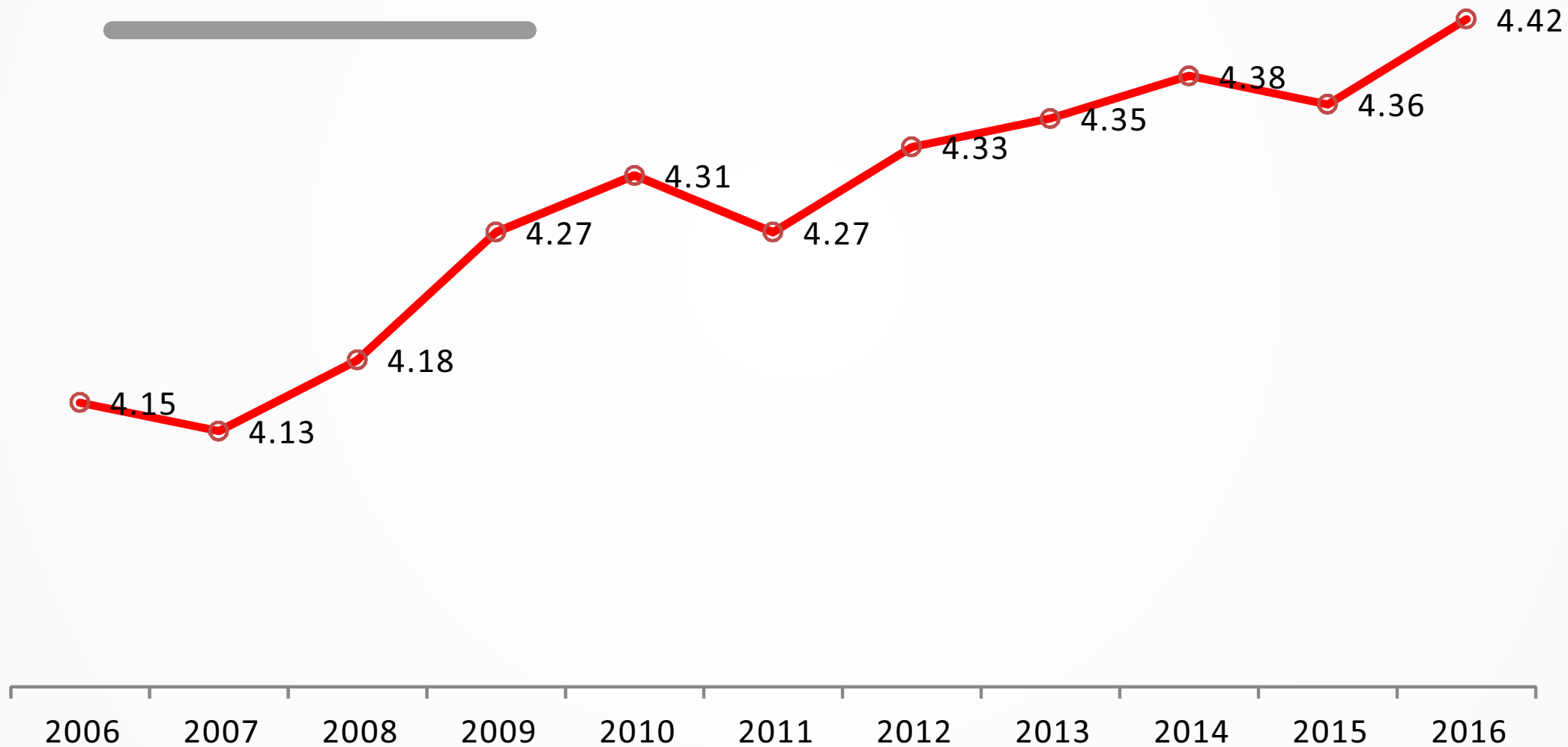
## 客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰客户的问题是(1)

公司名称	姓名	您希望华讯提供更多其他个性化服务吗？	在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？
杭州网易	吴宇翔	自动化运维	希望故障响应及时点，然后现场人员安排的时候技术要求高点。
平安证券有限责任公司	代瑞瑞	自动化运维	快速故障定位系统
大众汽车集团	刘书源	自动化巡检	
中国金融期货交易所	冯帆	整体规划	
武汉华星光电技术有限公司	左峰	运维流程管理，网络数据可视化	专职项目经理，维护人员技术需加强
厦门航空有限公司	林志高	运维管理	增加高端互访
中国移动通信集团河北有限公司	冯巧新	云服务的提升。	云服务的个性化支撑。
招商银行股份有限公司	聂明荣	远程维护问题	网管系统应再加强
渣打银行（中国）有限公司	江凌	业务流对应网络流的可视化管理。 配置标准化。 流量分析	
中国电信	陈浩波	无自动化	
北京联想软件有限公司	刘飞	未知故障风险	定期巡检
百度在线网络技术（北京）有限公司	屈晨	网络自动化运维及及时监控报警。	
中国移动通信集团黑龙江有限公司	郑广伟	网络域划分	应用系统优化整合建议。
长安国际信托股份有限公司	杨金钱	网络线路的不稳定性，单臂断线难以恢复。	定期巡检用户设备。
泰兴市振华油脂有限公司	何伯进	网络设备规范化， 网络可视化	专业的机房整理服务
途牛旅游网	樊洪力	网络自动化 网络变更风险可控性	
宁波银行	王志斌	网络安全以及传统网络架构不足以支撑业务的发展	
长安福特汽车有限公司	杨少飞	网络安全管控和使用灵活性之间的制约矛盾	华讯给人的印象是：硬的硬，软的软 希望今后能在软件方面更强。
江苏移动	徐杨	网络安全	
光大证券股份有限公司	张铭	琐碎、小型的配置工作不能自动完成。	对新技术与方案的介绍。
中国东方航空公司	王晔栋	视频移动端如何解决	视频移动端个性化服务

## 客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰客户的问题是(2)

公司名称	姓名	您希望华讯提供更多其他个性化服务吗？	在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？
上海期货交易所	周浩	设备数量多，需要自动化工具协助管理，提供自动化管理和分析，能够实施掌握网络状态。 资产管理，能够随时掌握设备软硬件状态为决策提供第一手资料	制定运维相关基线，提前做好运维规划协助用户能够提前做好运维固定流程工作，做到提前发现隐患和主动运维
中国移动通信集团终端有限公司上海分公司	朱浩	人员专业度不够	
山东钢铁集团日照有限公司	侯伟	企业内、外、控制生产网络的互联与安全； 现有网络架构下外网向商务型交易网络转型的解决方案。	以驻场维护人员所了解企业现状为基础的，未来安全、运维的技术与流程优化
中国移动通信集团河北有限公司	付永振	目前运维还是侧重传统运维，如何网络运维质量的提升	
北京联通	朱达国	流量可视化网络健康状况可视化	
上海英国学校	Kurt Huang	流程控制变更，安全审核测试	网络系统各个级别的安全检测
中国电信国际有限公司	张文佳	可视化管理 故障定位和处理	
深圳联友科技有限公司	王侃	监控系统	
中国移动北京公司	杨昱	技术价值的定价	
中国移动通信集团河北有限公司	李红日	互联网的复杂性和安全性	可以交流。
北京博润科技有限公司	时晓芳	故障无法有效快速解决	更专业的固定技术人员服务
上海陆家嘴国际金融资产交易市场股份有限公司	谢庆华	故障分析	
北京京东方显示技术有限公司	焦阳	非技术人员，无此困扰。	经过多次会议和沟通，认为华讯无论是技术还是服务都处于业内前列。
中移全通系统集成有限公司	李振国	对IT外包商的管理	希望华讯提供更多的解决方案资料
中国联通广东省分公司	首晖	端到端的网络监控	是
渣打银行	曾维宁	大量繁琐重复的工作任务	无
招商银行股份有限公司徐州分行	魏强	产品性能是否稳定，售后服务是否到位	本地支持服务
施尔奇汽车系统（沈阳）有限公司	由杰	不稳定	
携程旅游网络技术上海有限公司	张远近	IDC数据中心网络可视化	
中国东方航空股份有限公司西北分公司	周军	1.便捷工具，协助管理。 2.应用问题定位与网络性能优化	技术架构，基础架构
中国平安人寿保险股份有限公司四川分公司	刘丹	希望提供设备上门安装，及后期维护。	

# 历年平均分



## 各项分值排序

内容	2016分值	2016排名	2015排名
实施工程师现场服务的工作态度	4.54	1位	9位
服务工程师解决故障的耐心程度	4.51	2位	7位
客服人员的服务态度和耐心程度	4.49	3位	12位
销售人员的可联络性	4.49	4位	1位
本公司的企业形象	4.48	5位	4位
定货的便捷性	4.46	6位	6位
实施工程师现场服务的沟通能力	4.46	7位	25位
交货的可靠性	4.46	8位	3位
售前工程师的沟通能力	4.45	9位	10位
销售人员的解决问题能力	4.44	10位	2位
实施工程师现场服务的技术水平	4.44	11位	16位
售前技术支持工作综合评价	4.44	12位	17位
设备返修RMA的综合评价	4.43	13位	14位
售后实施服务工作的综合评价	4.43	14位	13位

今年，最为明显提升的两项是：

**客服人员的服务态度和耐心程度**：跃进9名；

实施工程师现场服务的工作态度：跃进8名；

另外值得注意的是，

本公司的企业形象：往年一直处于中间位置，近两年分值上升，进入前五位。

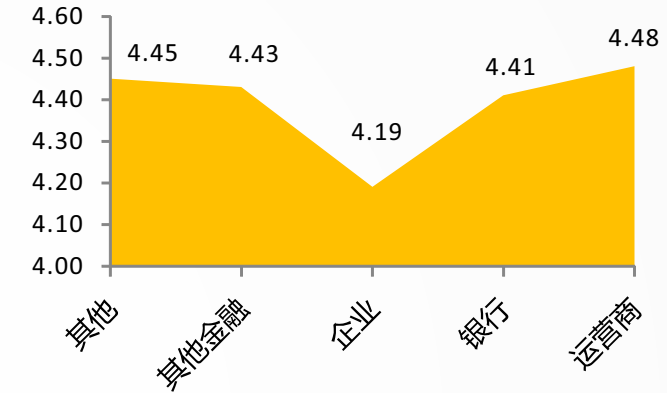
内容	2016分值	2016排名	2015排名
本公司的整体评价	4.42	15位	19位
销售人员的技术能力	4.42	16位	5位
服务工程师对故障的响应速度	4.41	17位	18位
实施工程师现场培训和表达能力	4.41	18位	23位
服务工程师解决故障的技术能力	4.40	19位	15位
售前工程师的方案设计能力	4.39	20位	11位
本公司网站 <a href="http://www.eccom.com.cn">www.eccom.com.cn</a> 的评价	4.38	21位	27位
为满足您需求而与您接触的频繁度	4.38	22位	8位
本公司的市场宣传能力	4.36	23位	22位
客户服务 800 热线电话的可用性	4.35	24位	24位
交货速度	4.32	25位	20位
用户培训整体评价	4.32	26位	21位
新技术、新产品的及时推广	4.28	27位	26位
售前售后工作的文档资料	4.28	28位	28位

排名靠后的几项，今年也变化不大。

## 客户低分项 & 行业区域分值

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他个性化服务吗？请举例说明。	分值
杭州网易	时军			3.00
盛世鸿图 (北京科技服务有限公司)	曲平			3.10
武汉华星光电技术有限公司	左峰	运维流程管理， 网络数据可视化	专职项目经理，维护人员技术需加强	3.29
China Unicom Americas	FENG WANG			3.29
平安人寿安徽分公司	张婧			3.33
网易(杭州)网络有限公司	姚利伟			3.33
公司京东方光电科技有限公司	孙双成			3.33
渣打银行(中国)有限公司	江凌	业务流对应网络流的可视化管理。 配置标准化，流量分析。		3.64
上海英国学校	Kurt Huang	流程控制变更，安全审核测试	网络系统各个级别的安全检测	3.65
渣打银行	曾维宁	大量繁琐重复的工作任务		3.68
深圳联友科技有限公司	王侃	监控系统		3.73
上海陆家嘴国际金融资产交易市场股份有限公司	谢庆华	故障分析		3.79
大众汽车集团	刘书源	自动化巡检		3.80
中国移动(深圳)有限公司	郭艺娟			3.82
杭州网易	吴宇翔	自动化运维	希望故障响应及时点 然后现场人员安排的时候技术要求高点。	3.85
平安人寿泉州中支	张益强			3.86
长安福特汽车有限公司	杨少飞	网络安全管控和使用灵活性之间的矛盾	华讯给人的印象是：硬的硬，软的软 希望今后能在软件方面更强。	3.86
国泰君安证券股份有限公司	俞枫			3.86
渤海银行股份有限公司	Huang Guanlin			3.89
上海期货交易所	吴孜晨			3.89
途牛旅游网	樊洪力	网络可视化、网络自动化、 网络变更风险可控性		3.89
北京博润科技有限公司	时晓芳	故障无法有效快速解决	更专业的固定技术人员服务	3.89
深圳腾讯	郭伟			3.89
上海金融期货信息技术有限公司	商国龙			3.93
招商银行股份有限公司	聂明荣	远程维护问题	网管系统应再加强	3.93
中国金融期货交易所	冯帆	整体规划		3.96

2016年运营商得分最高。



2014-2015，北区连续两年第一，今年中西区得分最高。

