



# 华讯 2018 客户满意度调查报告

# 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

04

## 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

05

## 资讯 & 官网 & 个性化服务

客户更倾向于通过以下哪些渠道获得华讯最新技术与资讯? 11

2018华讯官网全面升级, 客户更喜欢以下哪些板块和功能? 12

客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题是 13-14

06

## 各项分值

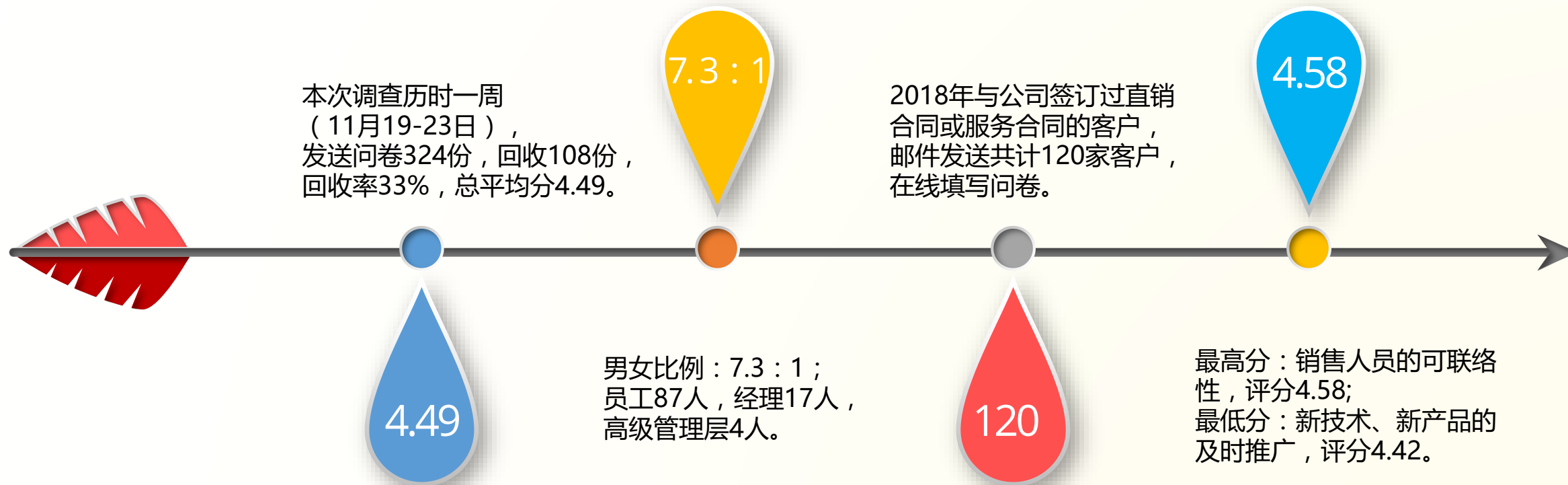
平均分历年走势 15

各项分值排序 16

客户低分项 17

行业&区域分值 18

# 基本信息汇总



# 客户公司规模 & 区域 & 行业



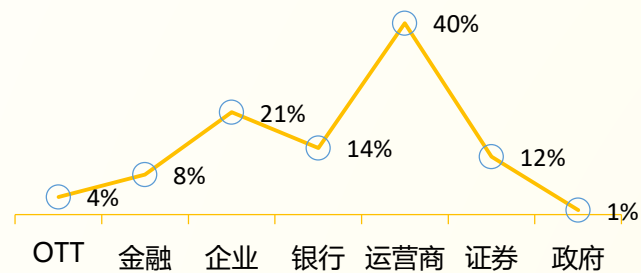
## 客户的公司人数

0-500	19%	20
501-1000	14%	15
1001-10000	53%	57
>=10001	15%	16

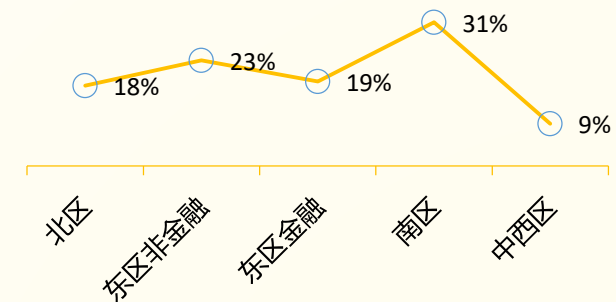
## IT人数占公司总人数比

小于等于30%	75%	81
30%-70%	12%	13
大于等于70%	13%	14

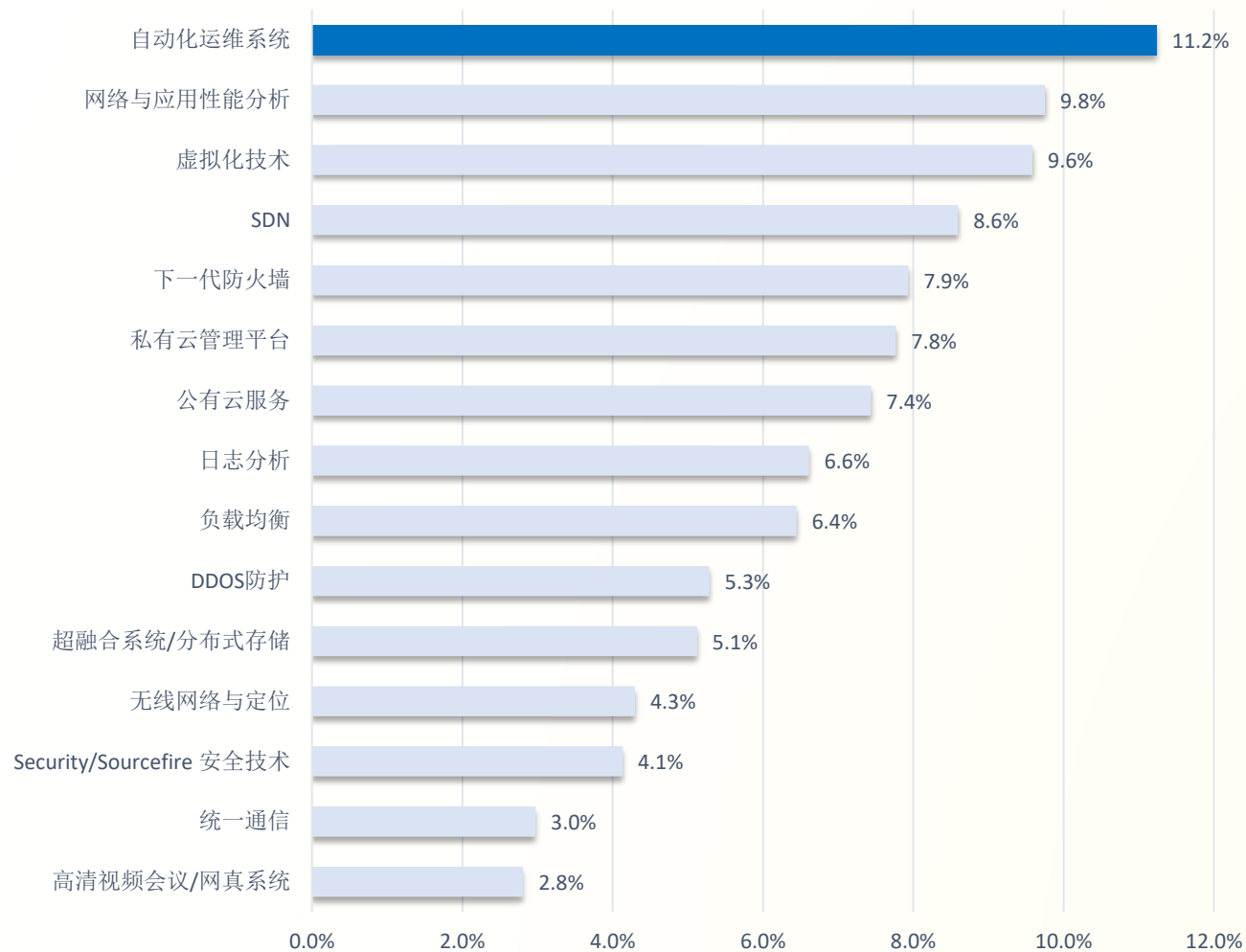
## 客户的行业归属



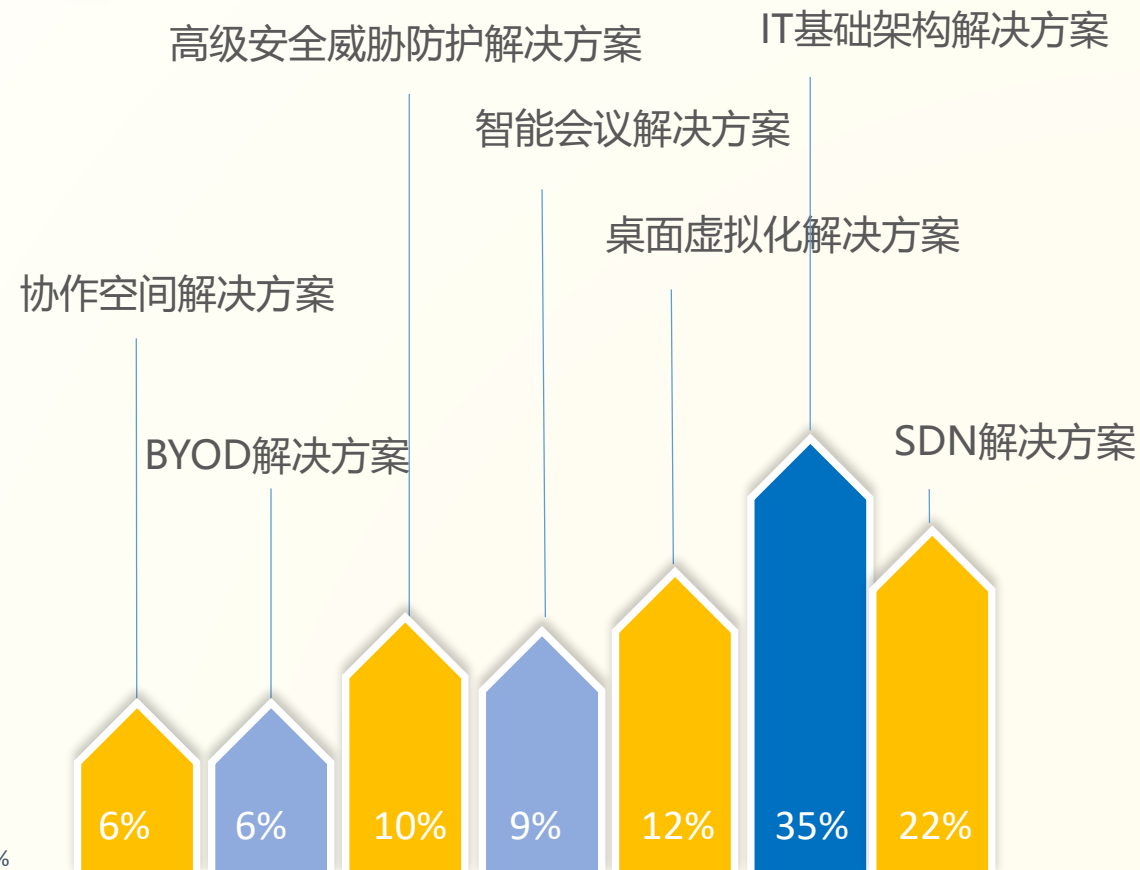
## 客户的区域归属



# 客户感兴趣的产品解决方案



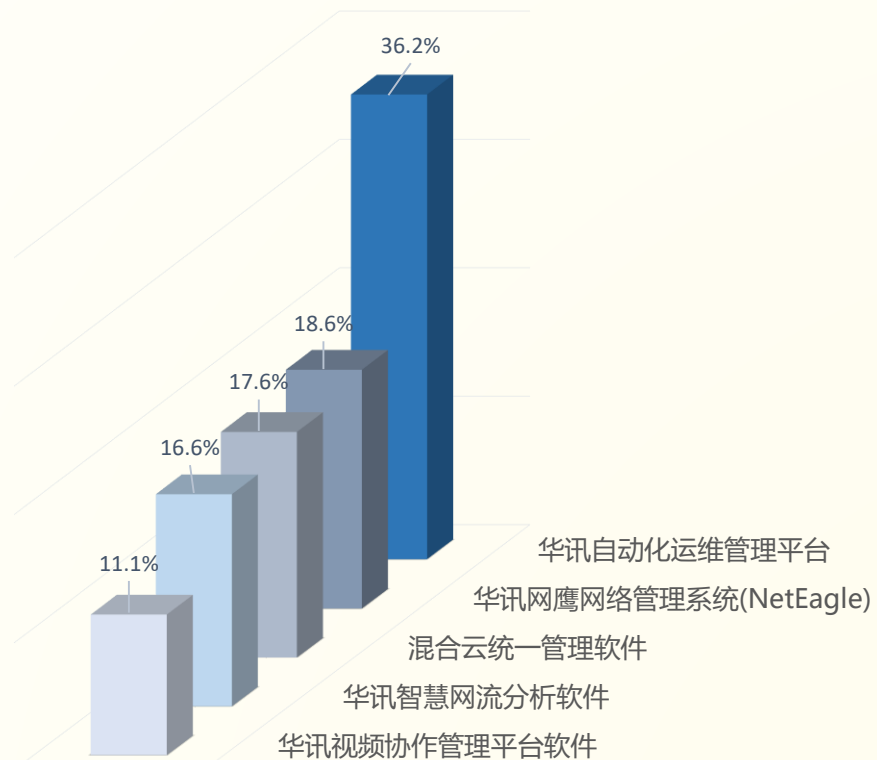
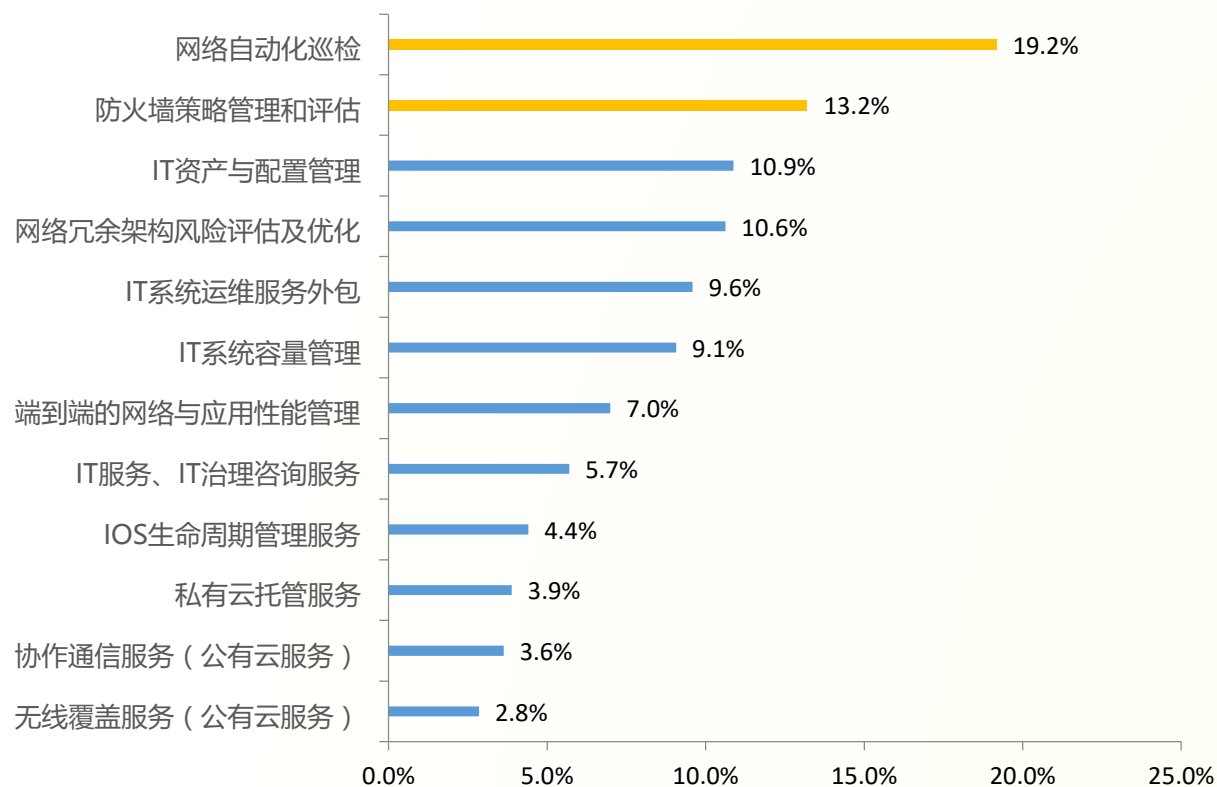
## 客户采购过的华讯解决方案



# 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

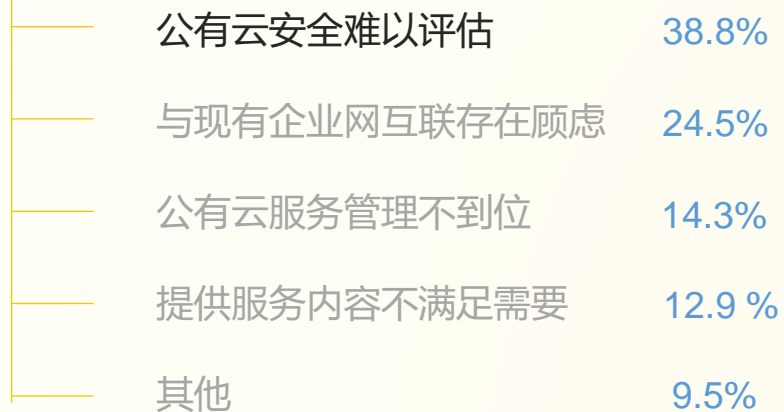
● 客户感兴趣的华讯自主软件产品



# 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



与2017年的数据相比，“已有公有云服务”比例大幅上升，从27.4%上涨到42.1%。

# 客户计划部署哪种类型的协作公有云服务

## 与2017年的数据对比

2017数据：云呼叫中心 11%；视频云 15%；  
IP电话及统一通信 18%；暂无计划 56%



15.3%  
云呼叫中心



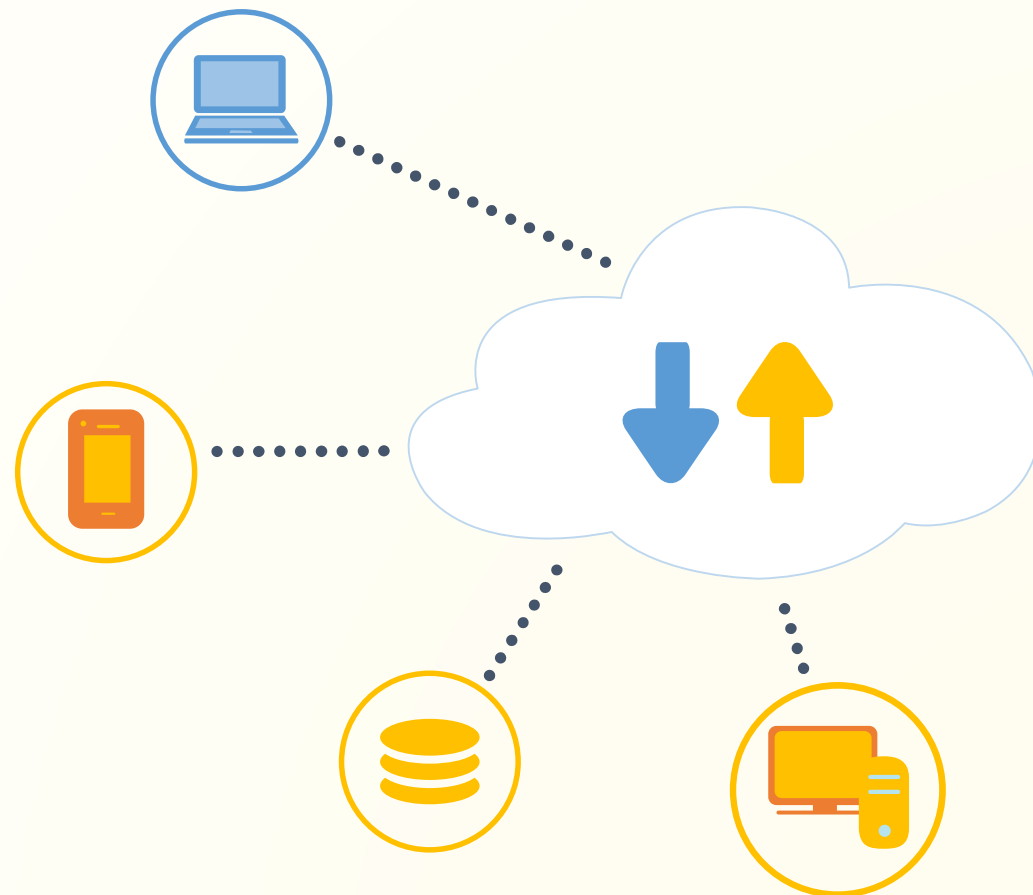
15.3%  
视频云



22.1%  
IP电话及统一通信

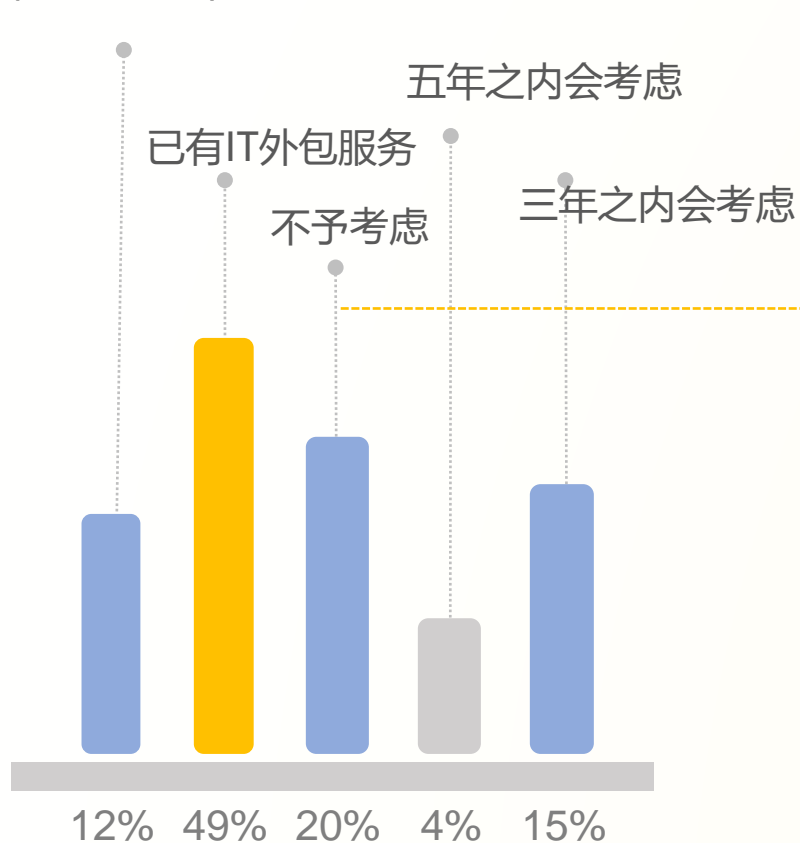


47.3%  
暂无计划



# 客户是否考虑在不久的将来接受IT服务外包

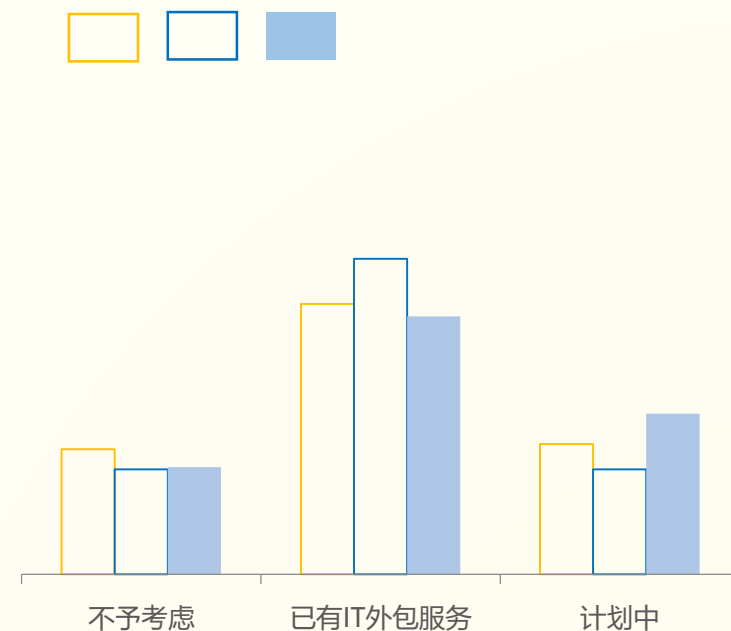
今年正在计划中



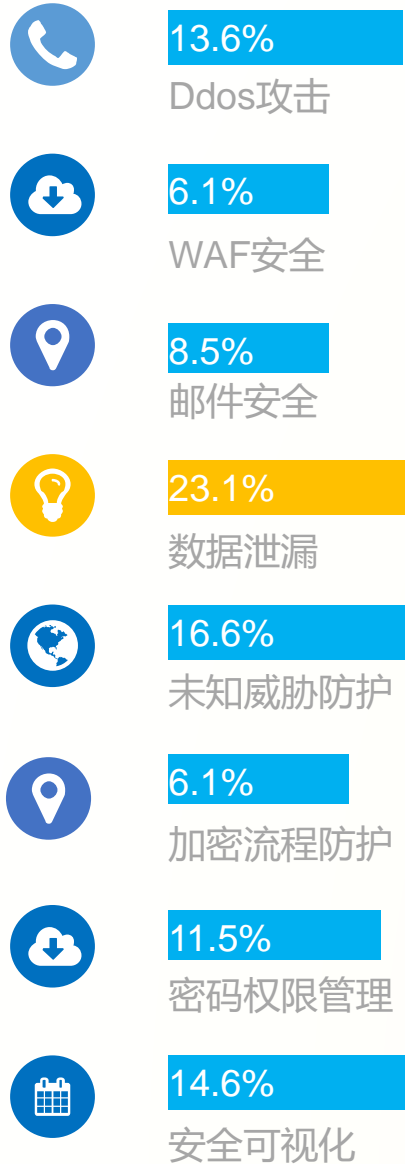
## 阻碍客户使用服务外包的主要原因



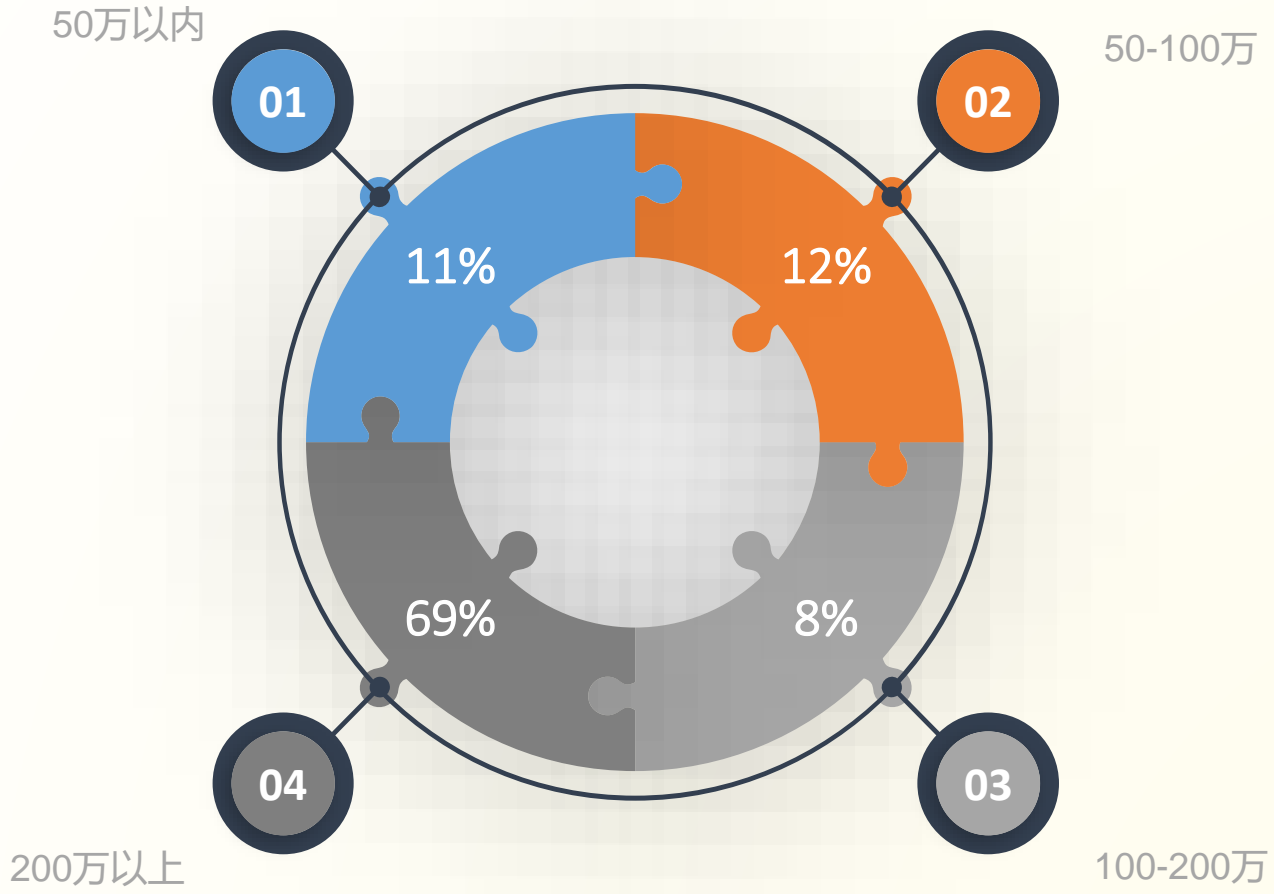
2016-2017-2018数据对比



# 客户最关心的安全问题

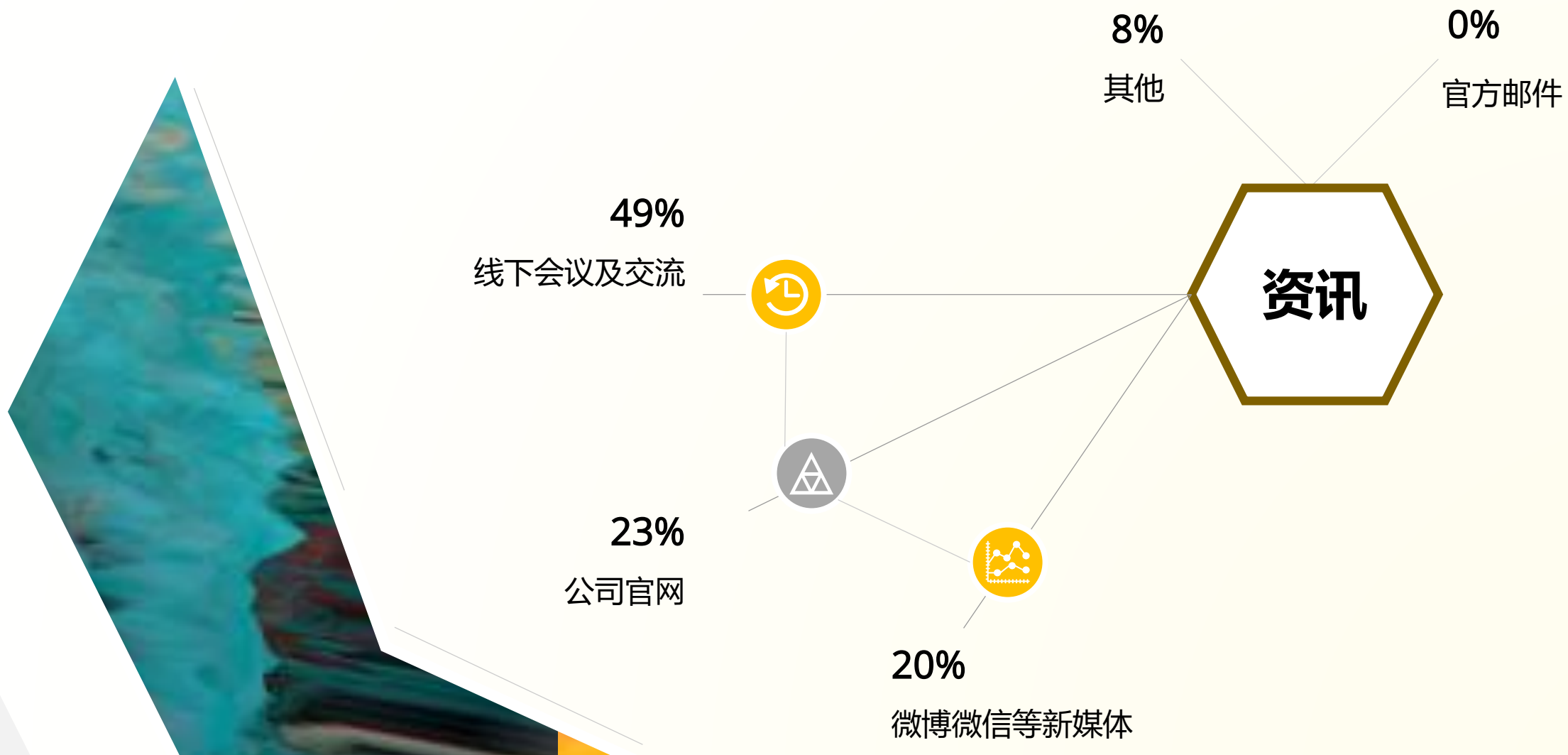


客户对安全业务的投资预算大致是

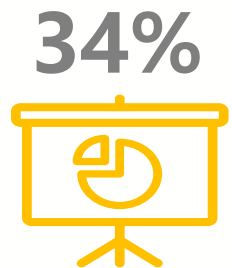


与2017年的数据结果非常接近

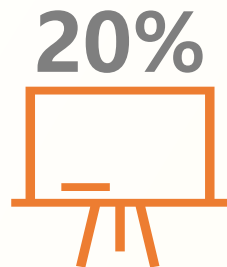
# 客户更倾向于通过以下哪些渠道获得华讯最新技术与资讯？



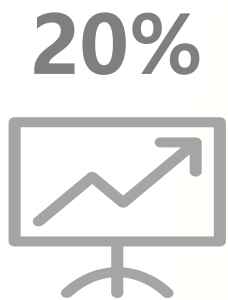
# 2018华讯官网全面升级，客户更喜欢以下哪些板块和功能？



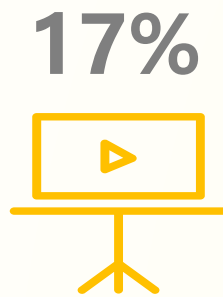
解决方案



行业专注



软件试用



没有使用过

6%

相关内容推荐

3%

内部搜索

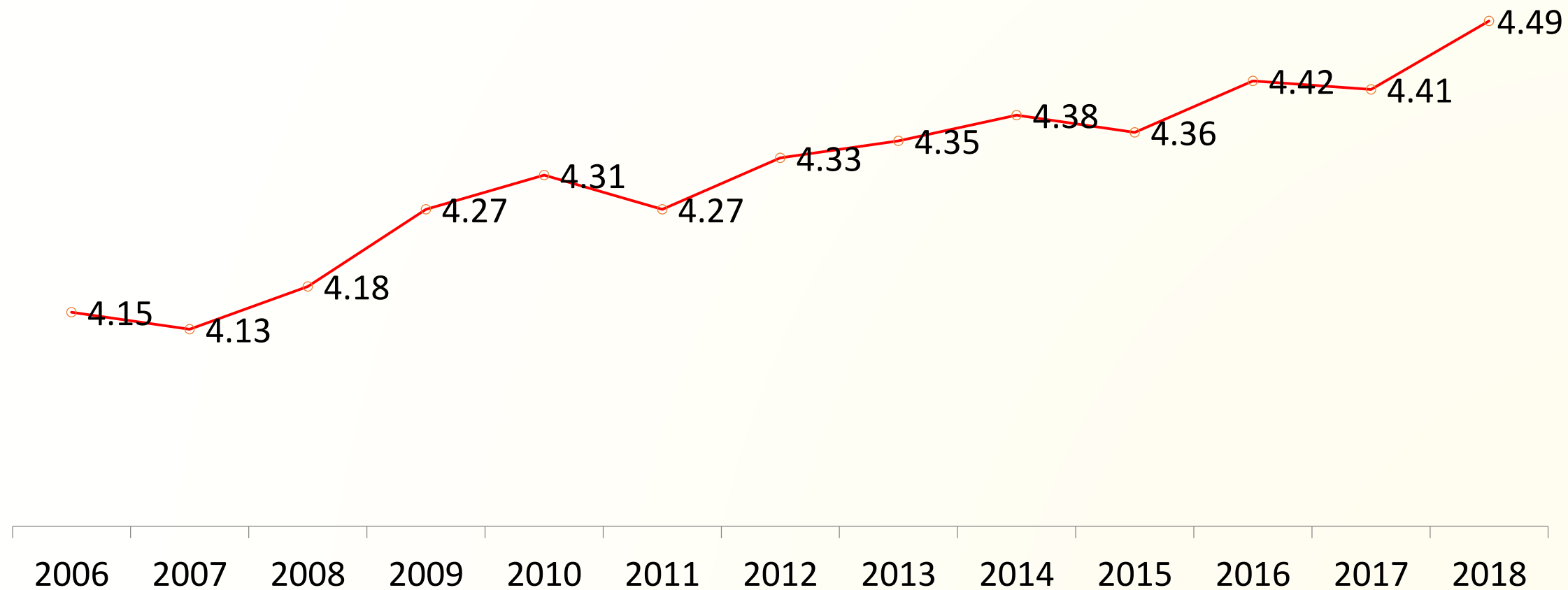
# 客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题？（1）

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？
渤海证券	张新征	员工	自动化运维管理	
平安证券股份有限公司	杨华坚	员工	自动化程度不足	网络运维自动化，节省人力成本和时间
中国移动通信集团广东有限公司	陈金方	员工	自动化、效率	自动化运营，人员效率提升，向IT要人
国泰君安证券	俞枫	CXO/高级管理层	主动防御和监测	
上海移动	熊燕婷	员工	智能运维系统	
中国移动通信集团上海有限公司	闻蕾	员工	运维自动化程度较低	
吉安市立讯射频科技股份有限公司	龙裕鹤	经理	运维自动化	运维自动化
四川新网银行股份有限公司	徐超	员工	运维繁琐	智能巡检
中国电信云计算公司	刘文军	员工	遇到不可理喻的用户、安全相关问题	建议整理一些维护操作文档，由初级到高级，供用户参阅使用
中国移动通信集团江苏有限公司常州分公司	徐二敏	员工	虚拟化、SDH技术力量薄弱。	
上海联通	陈强	经理	系统融合	
中国东方航空股份有限公司	戎嘉祺	员工	系统安全、网络安全	
联想（北京）有限公司	贾玉鹏	员工	无线运维与故障定位处理	提供一站式解决方案，有线无线融合网络解决方案
广发银行股份有限公司	陈晓聪	员工	我司使用华讯自动化运维平台，但是平台采用的技术真的很落后，开发人员技术水平太一般了	暂无
中国电信云计算公司	王旭	员工	网络运维自动化能力不足	提供人天服务
立讯精密	胡安华	员工	网络运维自动化和可视化	进一步关注用户的需求，多沟通了解
华泰证券股份有限公司	沈波	员工	网络配置管理及准入管理。	完善的IT流程管理。

# 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？
中国电信股份有限公司云计算分公司	江骏峰	员工	网络监控困难、复杂	提供网络监控解决方案
海通证券股份有限公司	王俊	员工	网络故障的快速定位与自动发现	在网管系统上能更进一步
上海联通	商皓	员工	网络变化太快	
深圳腾讯科技有限公司	袁柏林	员工	思科协作应用自动化管理	思科协作应用定制化开发
深圳航空有限责任公司	林春斌	员工	涉及对现网变更操作，需要非常清楚现网情况。	
中国移动江苏公司徐州分公司	刘猛	员工	人员不足，网络规模增大	自动化运维
东方证券股份有限公司	王奇	员工	全面的抓包分析	专项项目实施服务
江苏移动	丁立薇	员工	规范性整改、规范模板的落实	无
中国移动通信集团江苏有限公司连云港分公司	卢彬彬	员工	公共网络安全问题	定制项目
吉安市立讯射频科技股份有限公司	曾广涛	员工	服务器崩溃，无法正常重启	提供优质的一条龙服务
交通银行	王建强	员工	防火墙策略梳理	无
中国电信云计算分公司	潘鹏	员工	产品方案沟通流程比较慢。	1.提供专项技术支撑专家。 2.提供完善运营商和厂家沟通渠效率。
上海期货交易所	徐健	员工	SDN与安全对网络架构的调整需求	行业技术交流
中国移动南方基地	张智慧	员工	CMDB、故障自愈	自动化经验的交流
深圳联友科技有限公司	沈晶晶	经理	1.安全防护以及快速定位威胁 2.运维自动化 3.大量ACL优化，无效ACL清理 4.日志自动分析	日常服务，沟通中，可抽空多组织些新技术推介会
平安健康互联网股份有限公司	吴闻杰	经理		更主动的发现与排除问题
中国电信集股份有限公司	周毅	员工		自动化运维平台

# 平均分历年走势



# 各项分值排序

内容	2018分值	2018排名	2017排名	2016排名	2015排名
销售人员的可联络性	4.58	第1名	第1名	第4名	第1位
销售人员的解决问题能力	4.56	第2名	第5名	第10名	第2位
售前技术支持工作综合评价	4.55	第3名	第10名	第12名	第17位
实施工程师现场服务的工作态度	4.54	第4名	第3名	第1名	第9位
客服人员的服务态度和耐心程度	4.53	第5名	第9名	第3名	第12位
售后实施服务工作的综合评价	4.53	第6名	第14名	第14名	第13位
设备返修(RMA)的综合评价	4.51	第7名	第8名	第13名	第14位
本公司的整体评价	4.51	第8名	第12名	第15名	第19位
售前工程师的方案设计能力	4.51	第9名	第17名	第20名	第11位
服务工程师解决故障的耐心程度	4.50	第10名	第2名	第2名	第7位
售前工程师的沟通能力	4.50	第11名	第13名	第9名	第10位
实施工程师现场服务的技术水平	4.50	第12名	第15名	第11名	第16位
为满足您需求而与您接触的频繁度	4.50	第13名	第23名	第22名	第8位

内容	2018分值	2018排名	2017排名	2016排名	2015排名
实施工程师现场培训和表达能力	4.49	第14名	第20名	第18名	第23位
销售人员的技術能力	4.49	第15名	第16名	第16名	第5位
交货的可靠性	4.49	第16名	第24名	第8名	第3位
客户服务800热线电话的可用性	4.49	第17名	第25名	第24名	第24位
服务工程师对故障的响应速度	4.48	第18名	第6名	第17名	第18位
实施工程师现场服务的沟通能力	4.47	第19名	第21名	第7名	第25位
定货的便捷性	4.47	第20名	第18名	第6名	第6位
服务工程师解决故障的技术能力	4.46	第21名	第7名	第19名	第15位
本公司的企业形象	4.46	第22名	第4名	第5名	第4位
售前售后工作的文档资料	4.43	第23名	第27名	第28名	第28位
交货速度	4.42	第24名	第26名	第25名	第20位
用户培训整体评价	4.42	第25名	第22名	第26名	第21位
新技术、新产品的及时推广	4.42	第26名	第28名	第27名	第26位

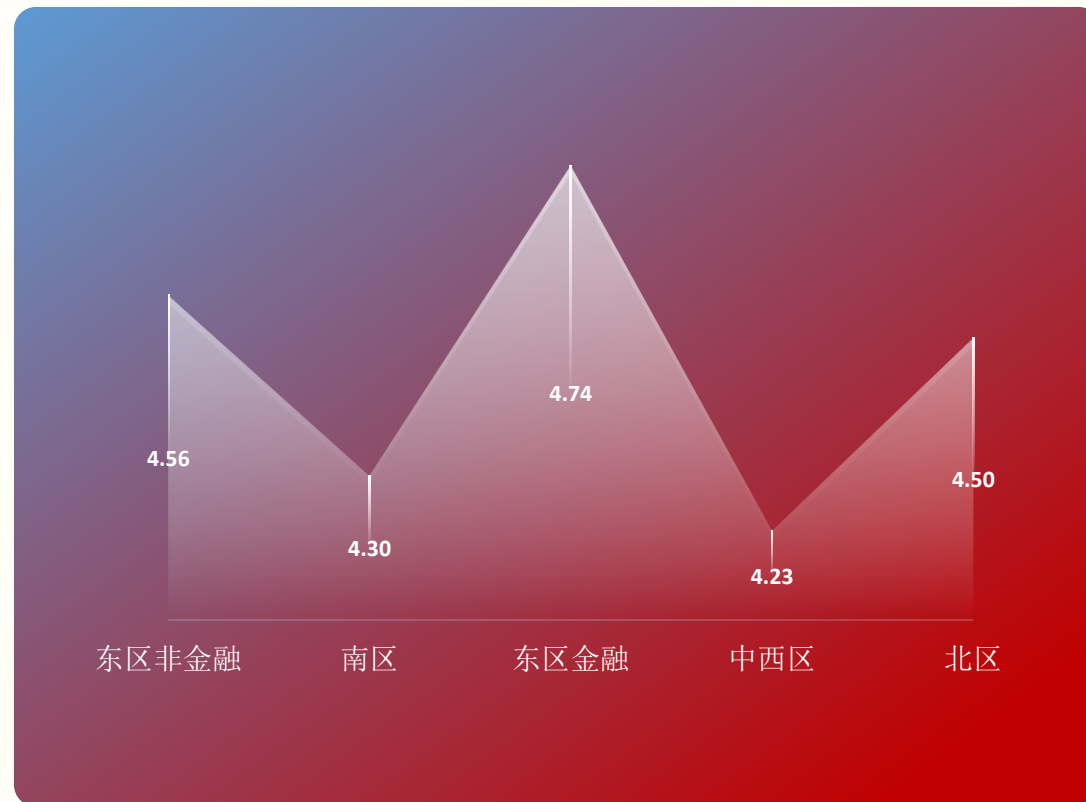
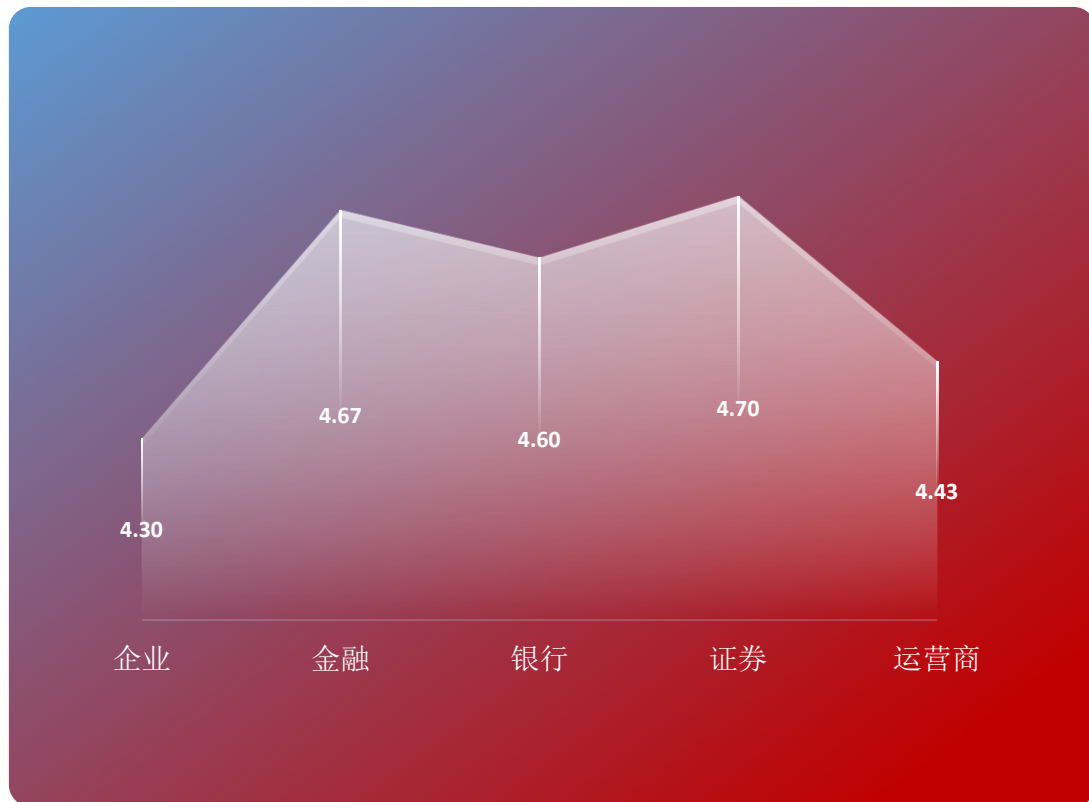
值得注意的是，“销售人员的解决问题能力”和“售前技术支持工作综合评价”已经连续三年进步。

备注：今年去掉了两道题，故而总数减少。

# 客户低分项

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
普华永道	姜亚宁	员工			3.00
广发银行股份有限公司	陈晓聪	员工	我司使用华讯自动化运维平台，但是平台采用的技术真的很落后，开发人员技术水平太一般了	暂无	3.18
成都银行股份有限公司	罗女士	员工			3.43
中国电信云计算分公司	潘鹏	员工	产品方案沟通流程比较慢。	1.提供专项技术支撑专家。 2.提供完善运营商和厂家沟通渠效率。	3.43
中国银联信总中心（北京）	张颖	员工			3.57
中国移动江苏公司徐州分公司	刘猛	员工	人员不足，网络规模增大	自动化运维	3.71
国泰君安证券	俞枫	CXO/高级管理层	主动防御和监测		3.75
中国移动福建公司	张恒	员工			3.77
东风日产乘用车公司	华峰	员工			3.79
捷信消费金融有限公司	杨帆	员工			3.80
深圳航空有限责任公司	林春斌	员工	涉及对现网变更操作，需要非常清楚现网情况。		3.80
中移铁通有限公司四川分公司	何泽槿	员工			3.89
华泰证券股份有限公司	沈波	员工	网络配置管理及准入管理。	完善的IT流程管理。	3.89
Lenovo	张华西	员工			3.90
浙商银行股份有限公司广州分行	郭亮	经理			3.93
中国移动广东公司	何文锋	员工			3.93
上海联通	商皓	员工	网络变化太快	暂无	3.96
重庆电信	张玲	经理			3.96
海通期货股份有限公司	刘菁	员工			3.96

# 行业 & 区域分值



“证券”行业和“东区金融”分别获得最高分。



2018

THANKS