



客户满意度调查报告

2019

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

IT 运维 & 资讯 & 个性化服务

客户认为以下哪些场景最匹配他们的IT运维需求? 11
客户更倾向于以怎样的模式使用运维软件产品? 12
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? 13
客户满意度NPS统计 14-15
客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题是 16-18

06

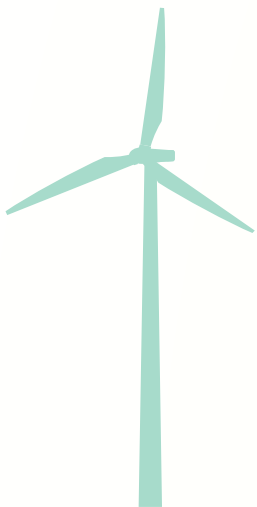
各项分值

平均分历年走势 19
各项分值排序 20
客户低分项 21
行业&区域分值 22

基本信息汇总

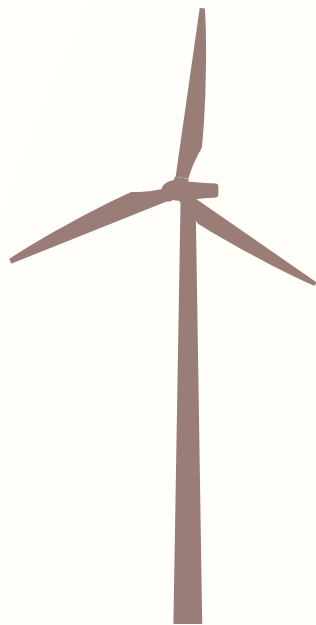
4.50

本次调查历时两周
(11月4-15日),
发送问卷287份,回收106份,
回收率37%,总平均分4.50。



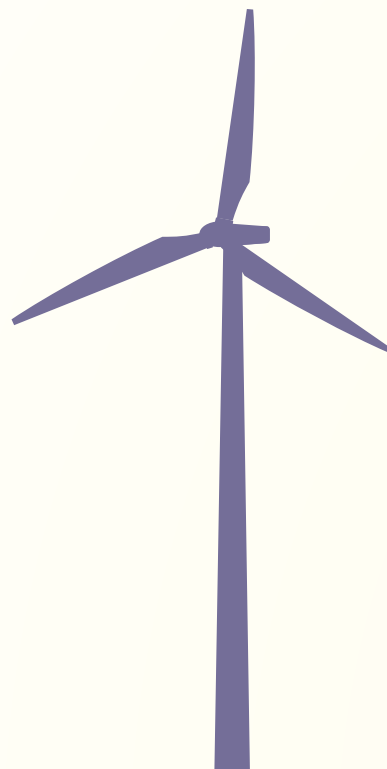
12 : 1

男女比例:12:1;
员工64人,经理28人,
首席信息官/IT总监4人
(有10人未填写职务)。



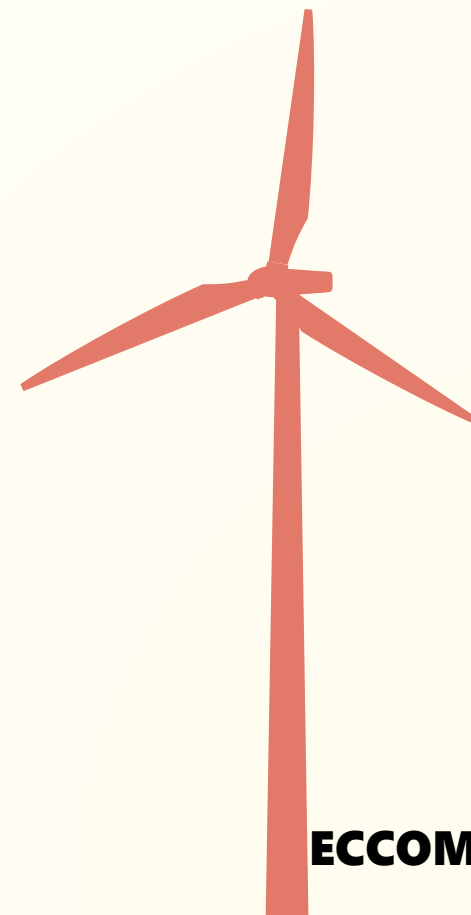
4.56

最高分:销售人员的可联络性,
评分4.56。



4.41

最低分:新技术、新产品的及时
推广,评分4.41。



客户公司规模 & 区域 & 行业



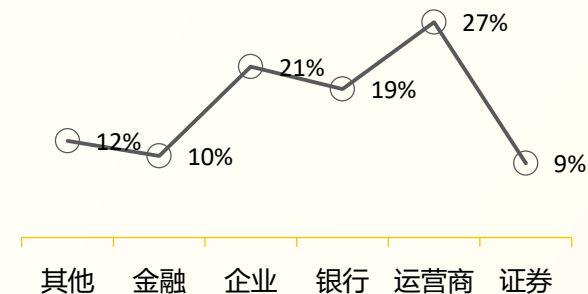
客户的公司人数

0-500	11%	12
501-1000	19%	20
1001-10000	51%	54
>=10001	19%	20

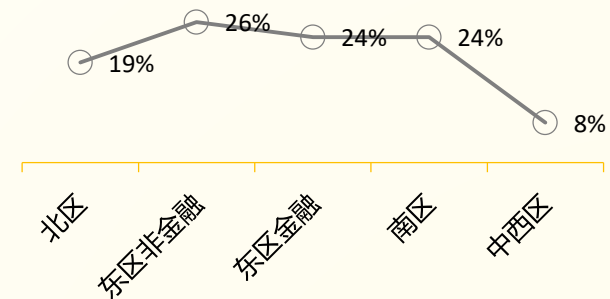
IT人数占公司总人数比

小于等于30%	70%	69
30%-70%	17%	17
大于等于70%	12%	12

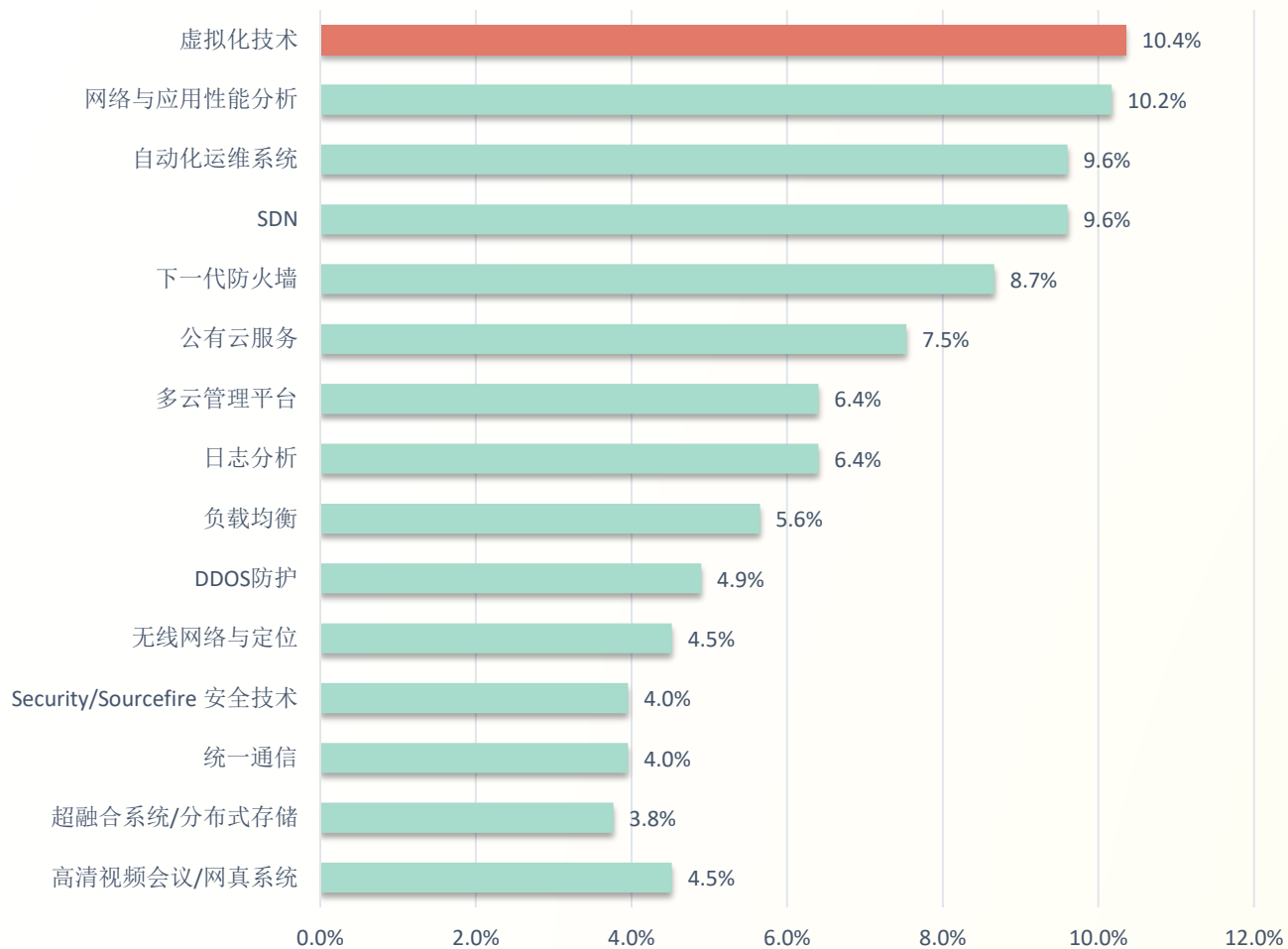
客户的行业归属



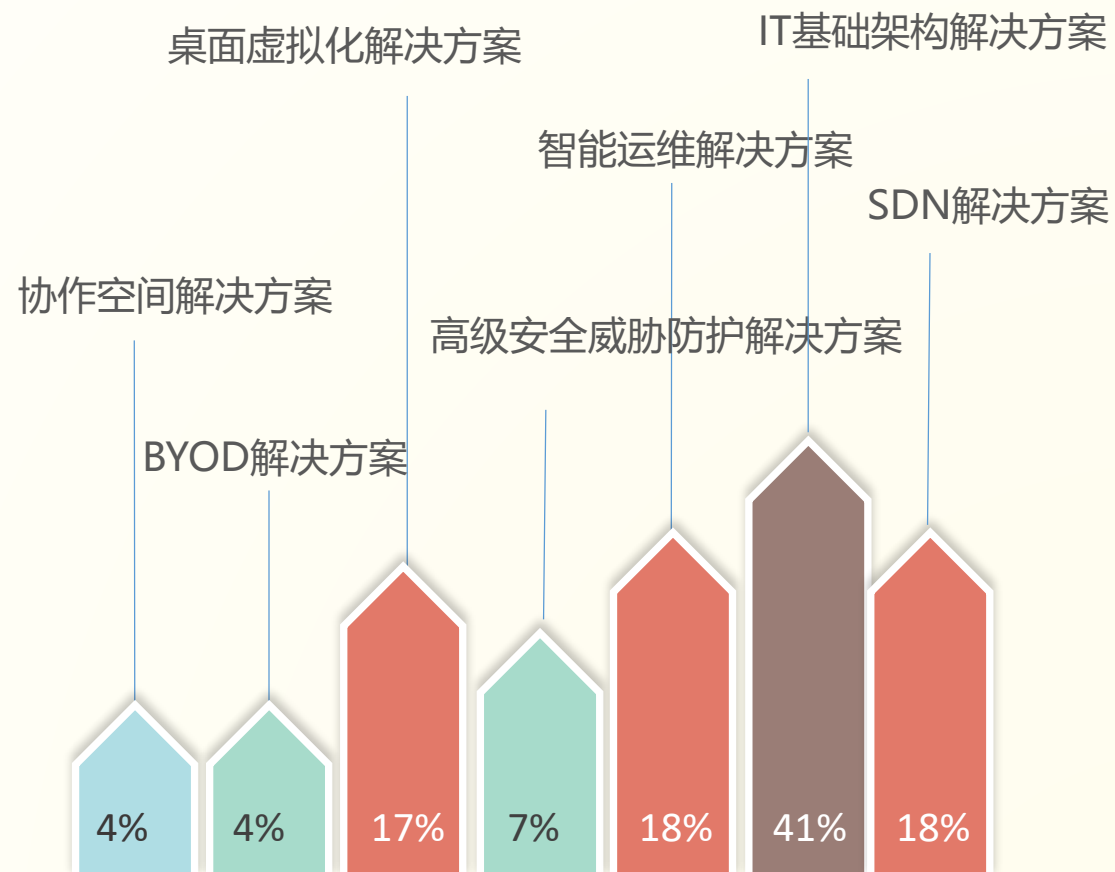
客户的区域归属



客户感兴趣的产品解决方案



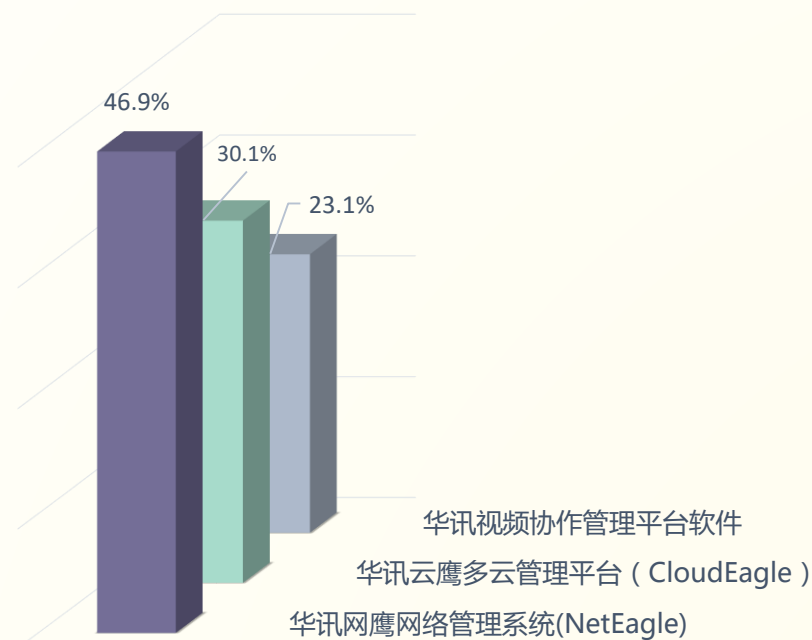
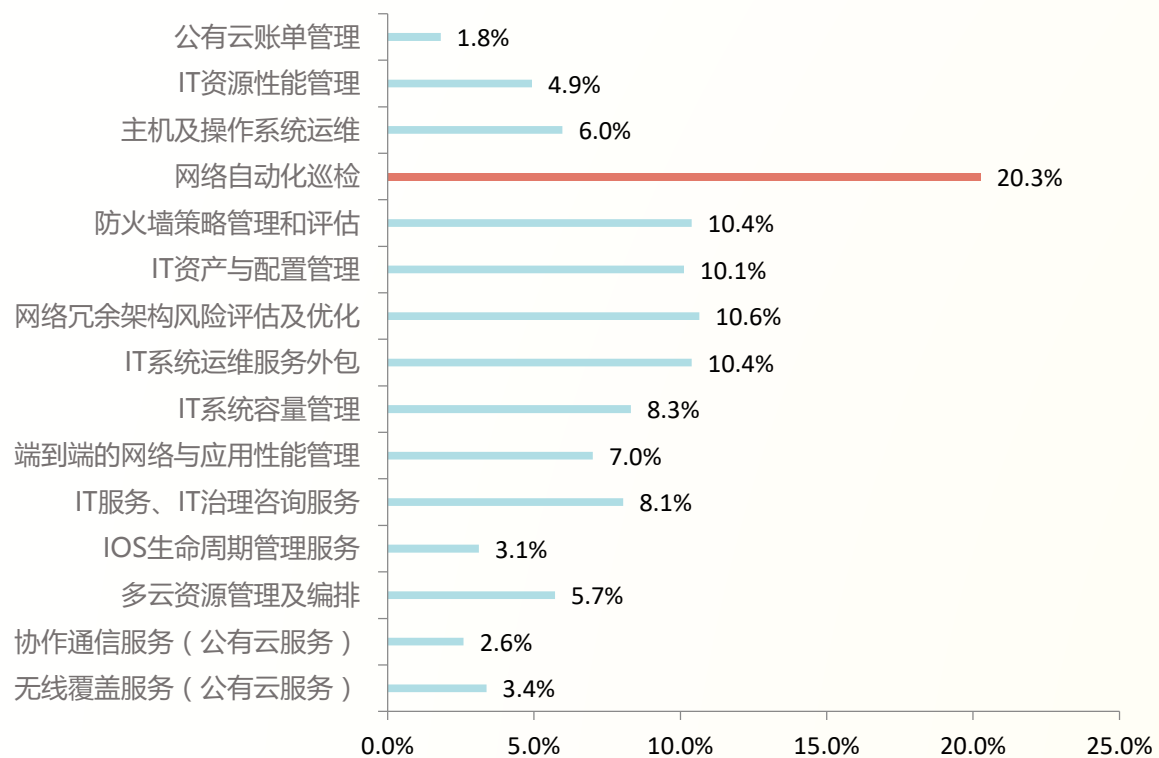
客户采购过的华讯解决方案



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）？



已有公有云服务	33.0%
一年之内会考虑	45.3%
三年之内会考虑	4.7%
今年正在计划中	7.5%
暂不予考虑	9.4%

与2018年的数据相比，“一年之内会考虑”的比例大幅上涨，从2.8%增长到45.3%。

不予考虑的原因

公有云安全难以评估	35.0%
与现有企业网互联存在顾虑	26.4%
公有云服务管理不到位	12.9%
提供服务内容不满足需要	17.2%
其他	8.6%

客户计划部署哪种类型的协作公有云服务

与2018年的数据对比，
云呼叫中心从15.3%下降到8.7%。



8.7%
云呼叫中心



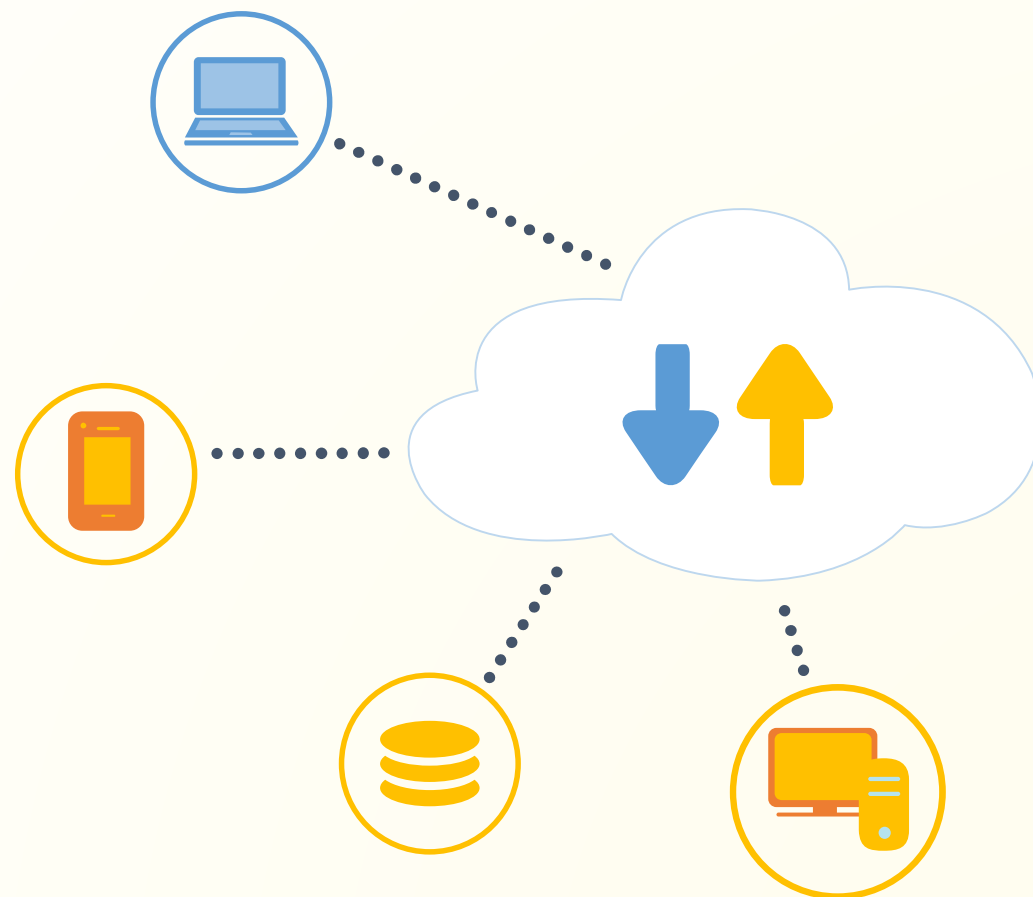
18.1%
视频云



25.2%
IP电话及统一通信

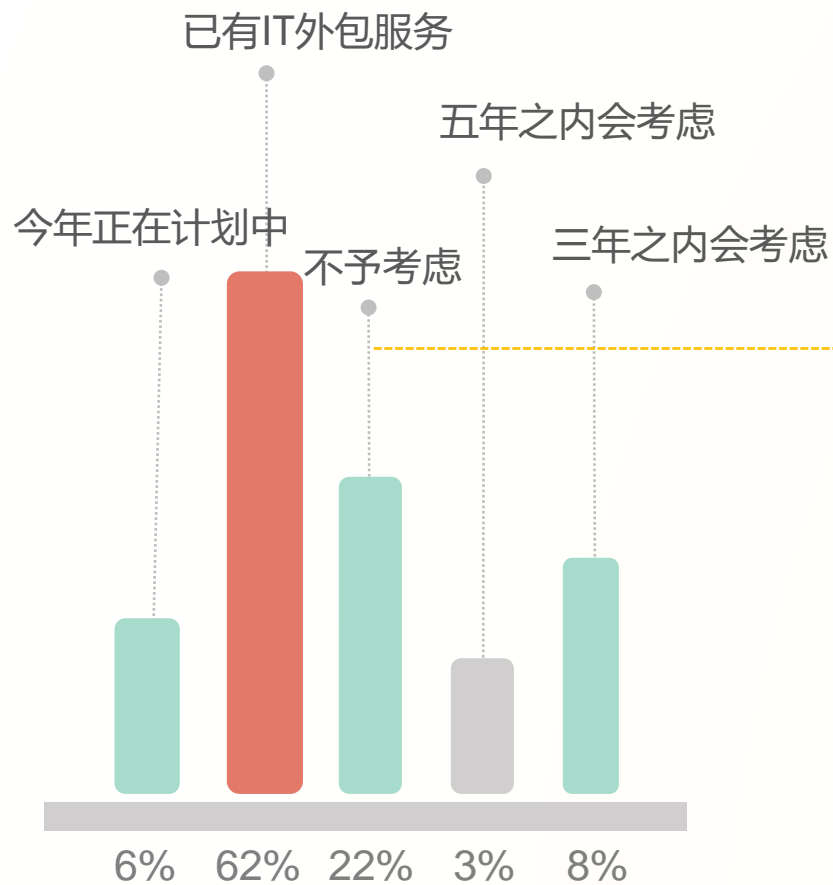


48.0%
暂无计划



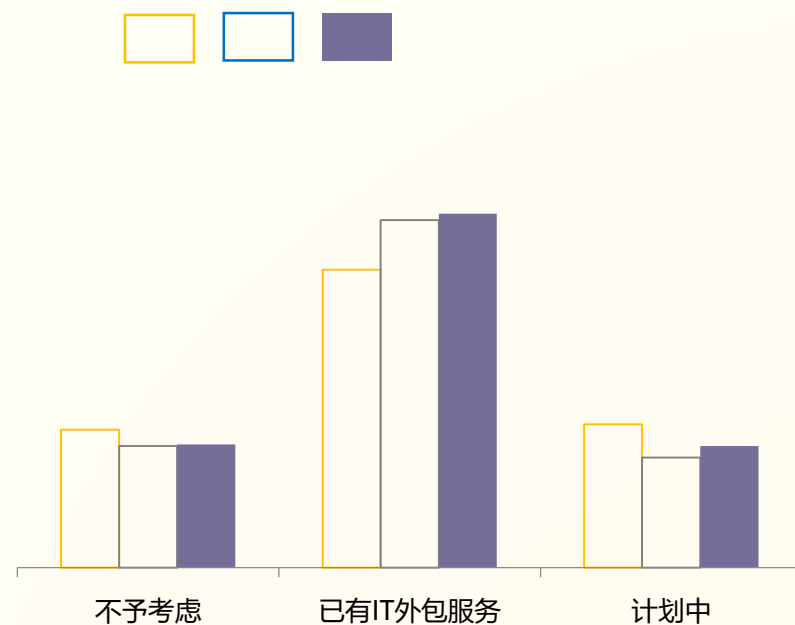
客户是否考虑在不久的将来接受IT服务外包

阻碍客户使用服务外包的主要原因



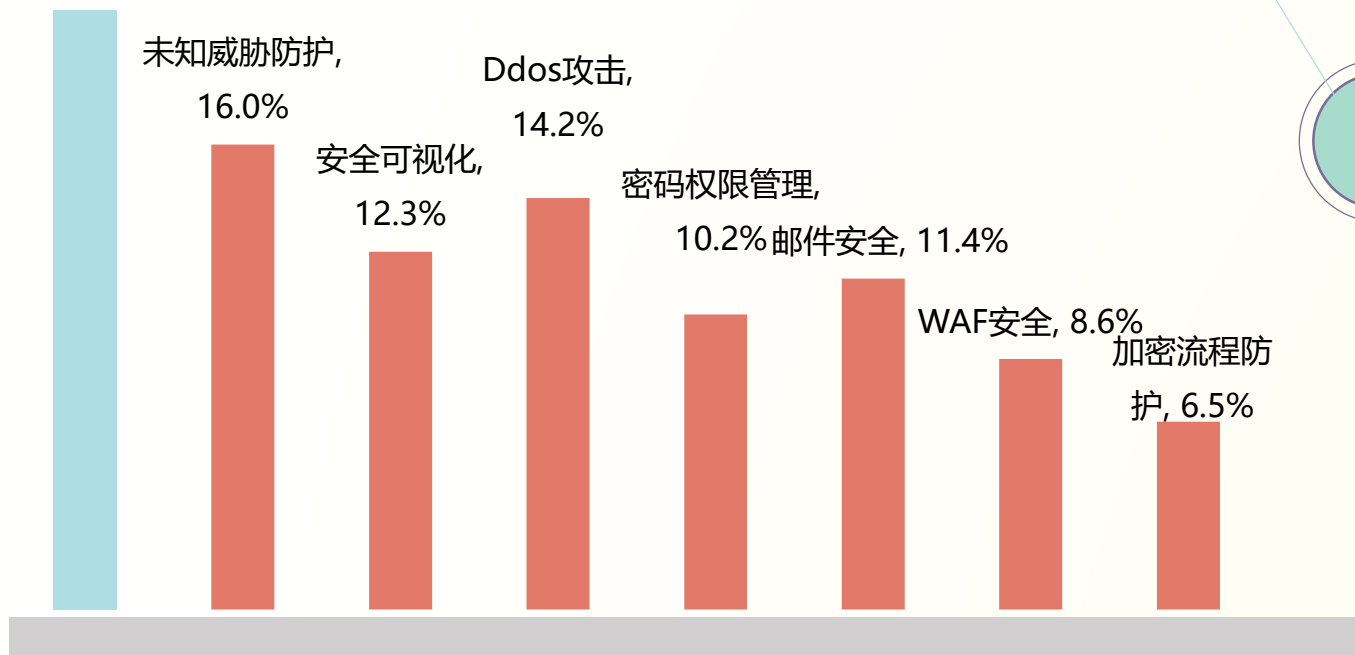
- 27% 服务人员素质差异较大
- 22% 服务管理不到位
- 22% 服务质量难以保证
- 21% 服务流程和交付不规范
- 7% 其他

2017-2018-2019数据对比

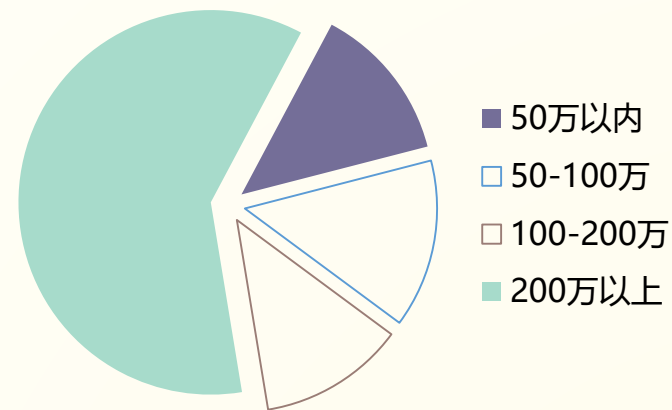


客户最关心的安全问题

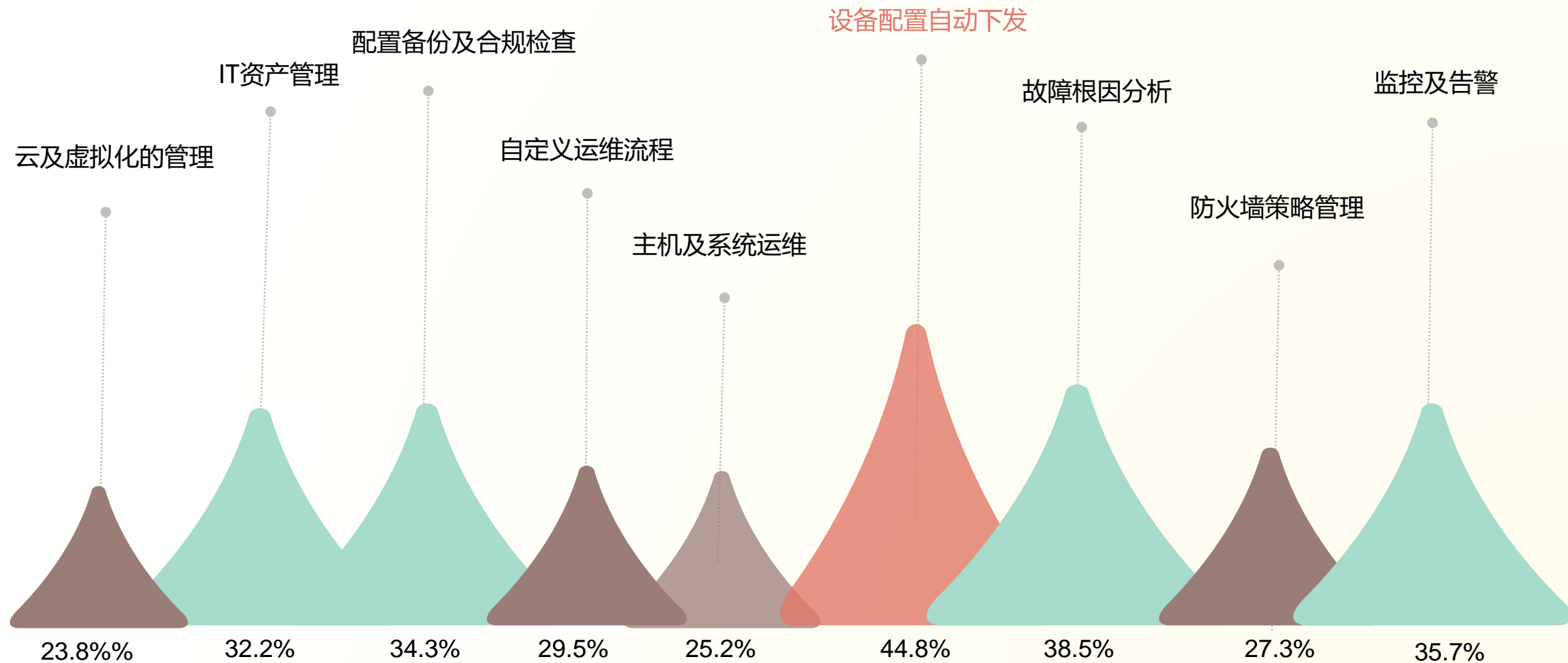
数据泄漏, 20.7%



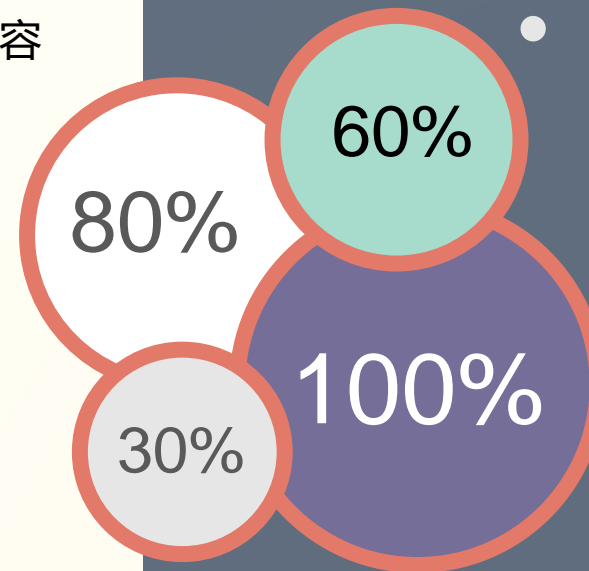
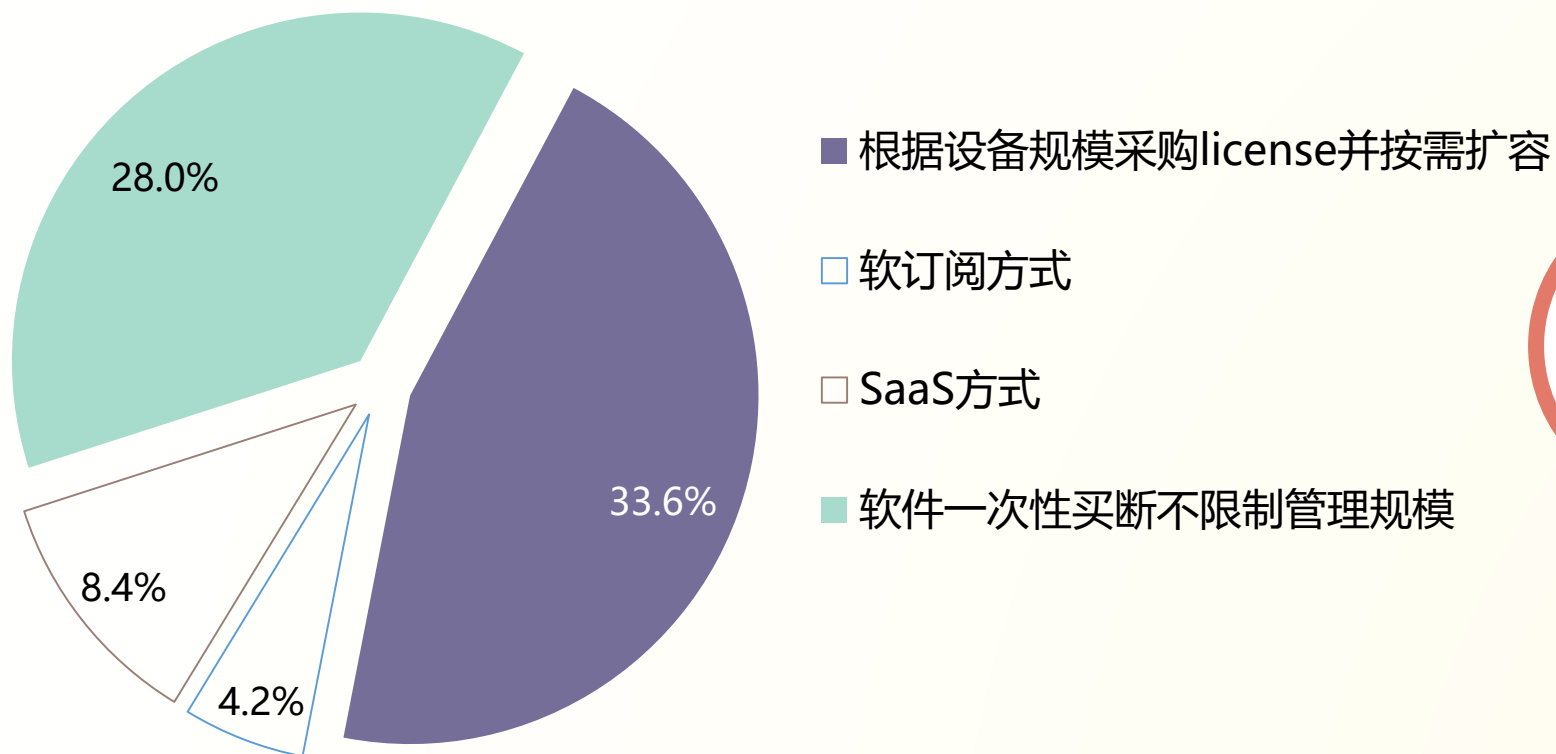
客户对安全业务的投资预算大致是



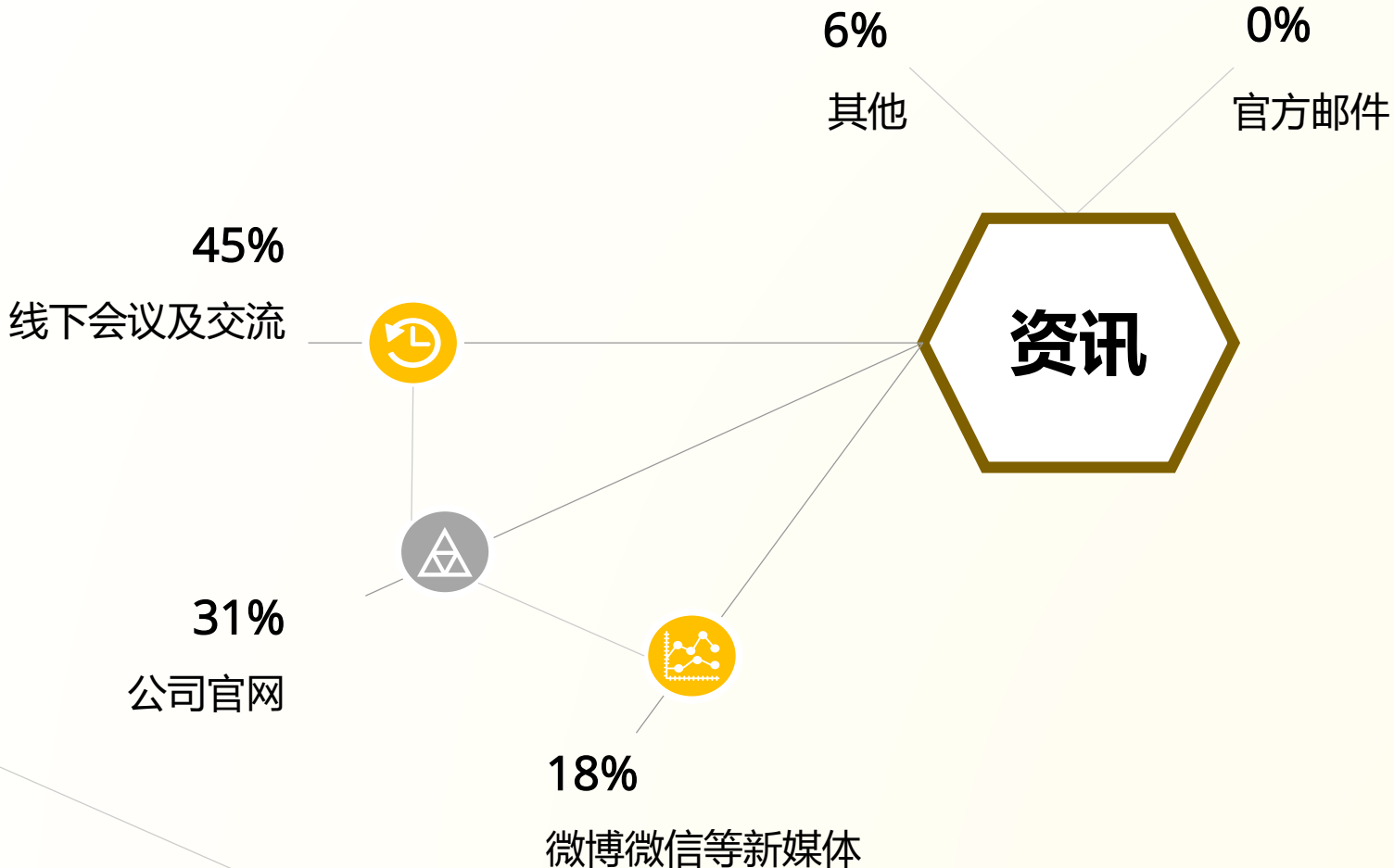
客户认为以下哪些场景最匹配他们的IT运维需求？



客户更倾向于以怎样的模式使用运维软件产品？



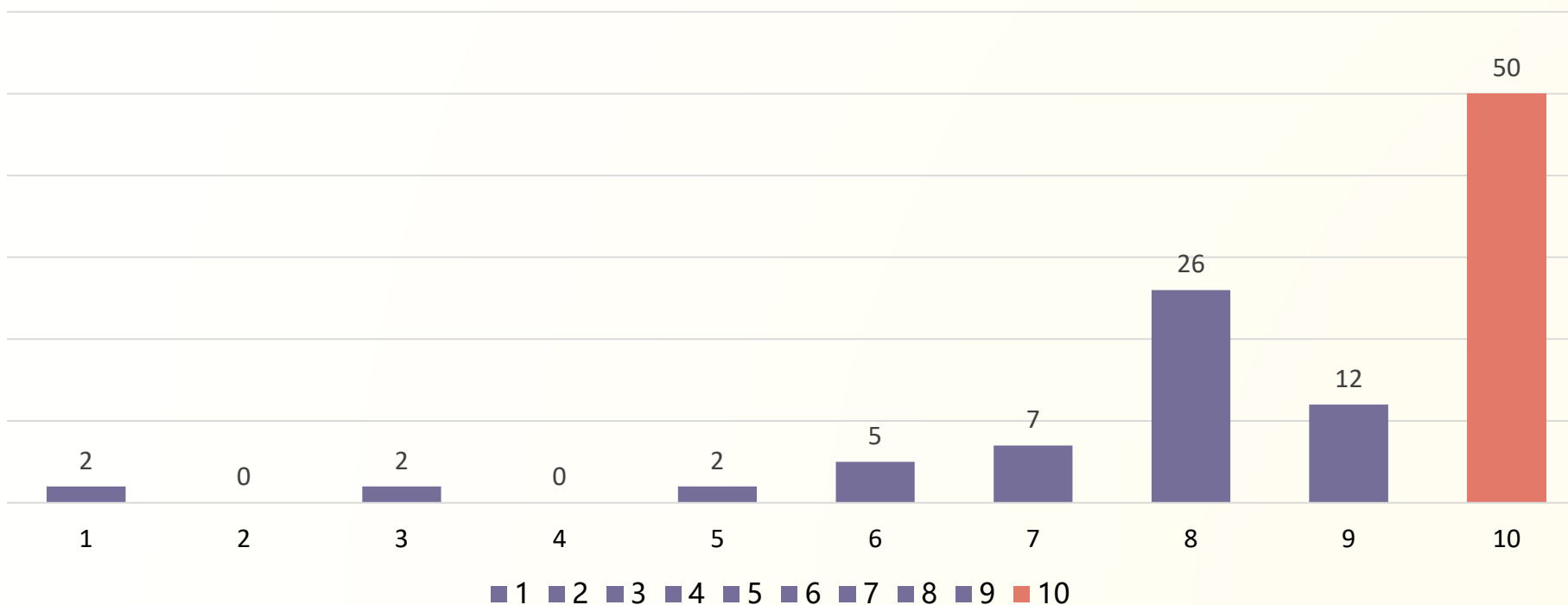
客户更倾向于通过以下哪些渠道获得华讯最新技术与资讯？



客户满意度NPS统计 (01)

- ✓ **NPS (Net Promoter Score)** , **净推荐值** , 又称**净促进者得分** , 亦可称口碑 , 是一种计量某个客户将会向其他人推荐某个企业或服务可能性的指数。它是最流行的顾客忠诚度分析指标 , 专注于顾客口碑如何影响企业成长。通过密切跟踪净推荐值 , 企业可以让自己更加成功。

客户打分分布 (10分为最高分)



客户满意度NPS统计 (02)

✓ 净推荐值 (NPS) = (推荐者数/总样本数) × 100% - (贬损者数/总样本数) × 100%



* 通常在问卷调查中，未反馈的问卷在NPS计分中，可计入被动者

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？	您对我们的意见、建议
中国电信集团系统集成有限责任公司	毛佳林	员工	我对网络了解的不是很多，目前主要使用了思科的刀片 有440和460，刀片相对于x86服务器还是较难理解的，希望华讯及思科方面能给与更多的技术支持吧，个人感觉你们做的很好，服务很到位，反馈也很及时，感谢！	我认为华讯的服务一直都很好，也很满意，就是有的时候拨打400需要等待一段时间，希望在这方面能有所优化吧！	希望拨打400售后支持时，能相应及时，减少等待时间，谢谢！
九江银行股份有限公司	高双林	经理	要维持高质量的服务，不要有项目就积极，没项目就不闻不问！	多交流，把握客户的痛点和需求。例如运维自动化，安全策略梳理，SDN都可以深入交流。	销售的响应速度有待提高，低效率会严重影响客户体验。华讯的售后服务响应也不如以前，还请引起重视！要加强公司总部和客户的了解。
华泰证券股份有限公司	沈波	员工	网络配置自动下发、网络设备自动化巡检。	提供具有一定灵活度的IT外包服务；更加深入、专业的金融机构整体网络解决方案。	建议增加与客户的交流和培训。
立讯精密股份有限公司	陈镇	员工	做不到应用可视化，安全可视化，网络运维比较困难	暂时没有	很满意没意见
中国期货市场监控中心有限责任公司	徐龙	员工	新技术与老技术的结合与过渡，以及如何在老架构下合理的嵌入运用新技术。	目前就很好，无。	建议做好内部工程师培训，解决工程师水平差距问题。
中国电信集团系统集成公司	张生	首席信息官/ IT 总监	自动化运维、自动化业务部署	全方面的云服务	无
成都银行	黄源	员工	自动化运维	无	无
招商银行武汉分行	龙良武	员工	自动化管理	网络管理软件更加人性化	
China Mobile International	Rocky Xiao	员工	智能化管理		提供更多产品介绍。
招商银行股份有限公司信用卡中心	叶凯	员工	之前问题已表述	无	
立讯精密工业（滁州）有限公司	张小月	员工	暂无		
延锋安道拓（仪征）座椅有限公司	马伟伟	员工	暂无	暂无	暂无
中国工商银行数据中心	匡震	经理	运维变更压力	可以考虑提供自动化变更实施平台	开发技术文档可以更详细提供

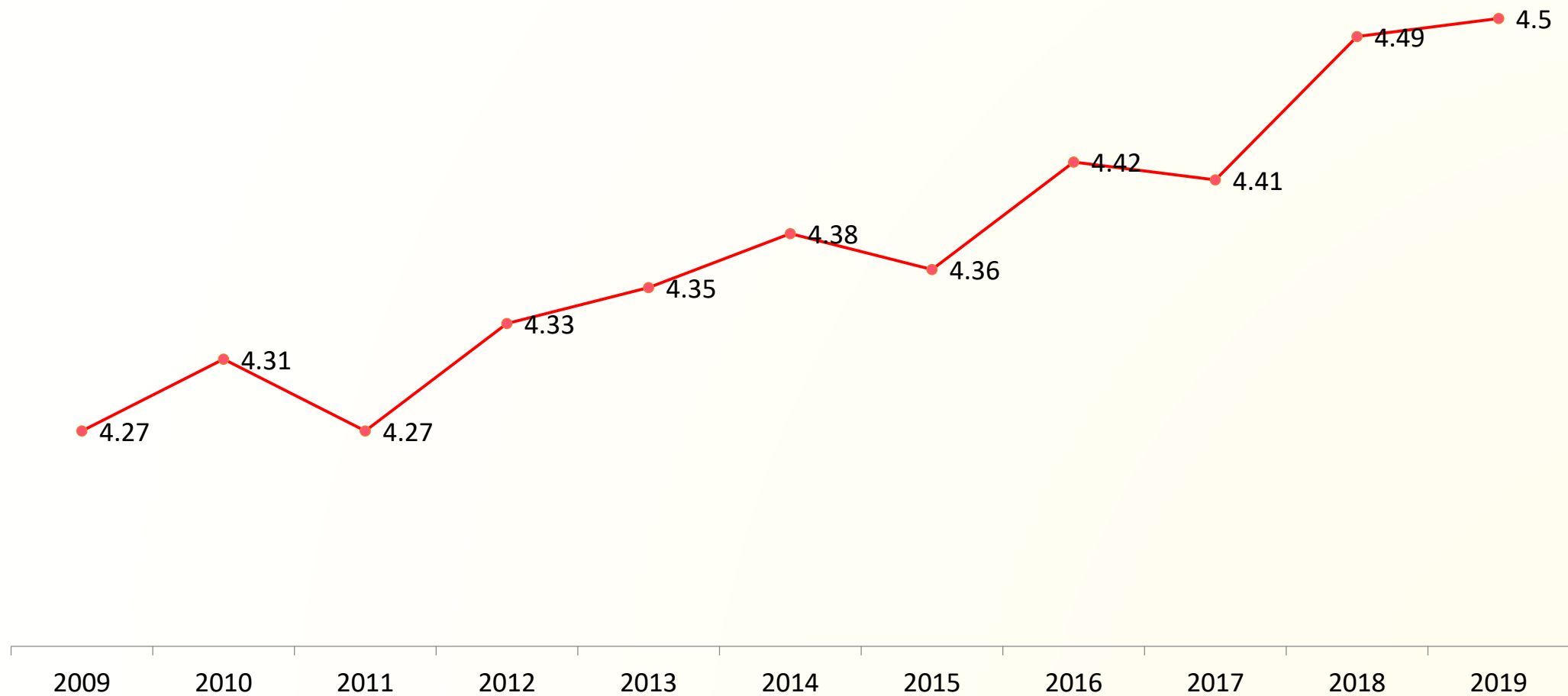
客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题？（2）

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？	您对我们的意见、建议
联通云数据有限公司	张雪松	员工	华讯公司为我公司的集成合作方，建议还要进一步提高贵公司项目经理的总体项目管理水平	希望能进一步加强沟通和交流，并能够培训一些新的业务和产品。
深圳联友科技有限公司	王侃	员工	采购的cisco的产品，每次都让华讯来填坑，苦了你们了	cisco的会管是个XXX，希望华讯能做出功能全面的会管系统。针对视频媒体流防抖动网络设备是个空白，华讯加油 售后跟踪服务有待提高
四川省有线广播电视网络股份有限公司	刘辉	员工	不同厂家产品进行统一网管管理时，对接的问题	跟华讯合作还是有很多年，从目前合作及驻场工程师的技术实力来说，还是能满足我们的需求，关于个性化服务，想多交流下，跟我们公司网络相关的一些改造的意见。 多沟通，多交流。
中国电信集团公司	周毅	员工	1. 短时间内批量交付大量的环境，需要批量部署	1. 自动化运维平台 2. 批量部署业务。 3. 人员驻场外包服务 1. 备件交付速度上需要加强，为客户提供更优质和快捷的体验。
苏州农村商业银行	沈冠东	经理	云网络安全；网络可视化；网络自动化运维	基础培训；新技术介绍；网络智能化 介绍贵司工程项目管理经验；加强对甲方的工程师的人才培养
东方证券股份有限公司	王奇	员工	需要具备AI的网络管理系统	专家咨询
福建移动	董健业	员工	性能分析，故障处理	devops运维支撑
招商银行	朱泽河	员工	新技术学习	新技术学习 暂无
国盛证券有限责任公司	刘志敏	经理	无法快速定位故障问题点	个性化的网络优化工作及安全服务（比如漏扫之类的） 建议后续能够提供相应的安全服务
上海联通	杨冰洋	员工		私人定制
星巴克上海咖啡	沈浩	经理	稳定	目前没有 目前都很好
广发银行广州分行	郭荣峰	经理	未知网络安全问题	产品和服务定制
南京苏宁电子信息技术有限公司	张辉	经理	网络运维工作量相对比较大。	网络规划化运维流程 无
财通证券	何鲁涛	员工	故障的快速定位及应急响应	持续加强技术的先进性，服务的快速响应要求。
星巴克企业管理（中国）有限公司	Roger shen	经理	网络监控可视化	暂无 暂无

客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题？（3）

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？	您对我们的意见、建议
平安科技（深圳）有限公司	陆继元		网络安全	暂无
杭州银行	姚德权		事情多，流程复杂	
广发银行	郭帅	员工	事情多	成熟产品
中国电信云计算公司	潘鹏	员工	实现自动化运维。	定期提供云虚拟网络和服务产品培训。
中国电信国际有限公司	陈海	经理	人员不足及支撑力度有所下降	
中国联合网络通信有限公司上海市分公司	黎逸	员工	缺少自动化运维工具	思科设备的技术支持
中国移动国际有限公司	LU SAIFENG	经理	缺乏专业的高质量的外包服务	建议开发相应的工程管理软件服务
华泰证券股份有限公司	张天保	员工	流量管理及可视化	
上海期货信息技术有限公司	余晖		客户经理经常更换，交流成本高。	暂无
耐克（nike）体育中国有限公司	王跃敏	员工	交换机防火墙宕机	
中国太平洋保险（集团）股份有限公司	蒋宇奇	员工	端到端性能监控	不用
西安博图网络有限公司	孟鹏涛	首席信息官/ IT 总监	安全与效率	暂无
福建移动	林秀	员工	安全技术创新	安全技术创新
上海英国外籍人员子女学校	Kurt Huang	经理	安全，管理	安全管家
深圳联友科技有限公司	章涛	员工	1.故障回溯 2.无线优化	IOS生命周期管理服务
腾讯计算机系统有限公司	范程	员工		满意
宣城立讯精密工业有限公司	班展豪	经理		不忘初心，继续努力。

平均分历年走势



各项分值排序

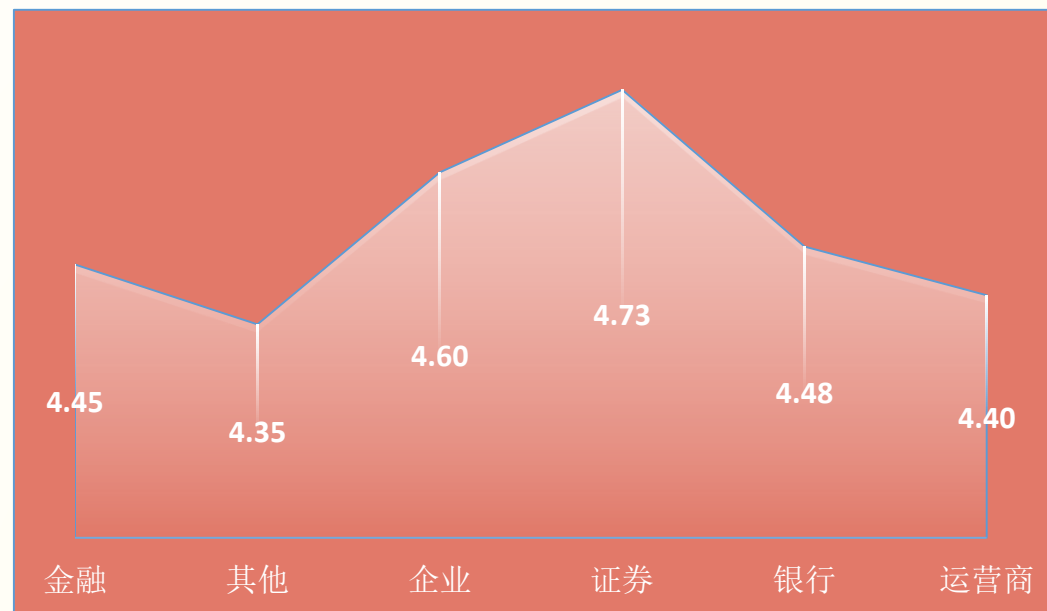
内容	2019分值	2019排名	2018排名	2017排名	2016排名	2015排名	内容	2019分值	2019排名	2018排名	2017排名	2016排名	2015排名
销售人员的可联络性	4.56	第1名	第1名	第1名	第4名	第1位	服务工程师解决故障的技术能力	4.50	第15名	第21名	第7名	第19名	第15位
售前工程师的沟通能力	4.55	第2名	第11名	第13名	第9名	第10位	交货速度	4.50	第16名	第24名	第26名	第25名	第20位
售前工程师的方案设计能力	4.55	第3名	第9名	第17名	第20名	第11位	销售人员的技术能力	4.50	第17名	第15名	第16名	第16名	第5位
售前技术支持工作综合评价	4.54	第4名	第3名	第10名	第12名	第17位	售后实施服务工作的综合评价	4.49	第18名	第6名	第14名	第14名	第13位
服务工程师解决故障的耐心程度	4.54	第5名	第10名	第2名	第2名	第7位	实施工程师现场服务的技术水平	4.47	第19名	第12名	第15名	第11名	第16位
本公司的企业形象	4.54	第6名	第22名	第4名	第5名	第4位	为满足您需求而与您接触的频繁度	4.47	第20名	第13名	第23名	第22名	第8位
客服人员的服务态度和耐心程度	4.54	第7名	第5名	第9名	第3名	第12位	定货的便捷性	4.47	第21名	第20名	第18名	第6名	第6位
销售人员的解决问题能力	4.53	第8名	第2名	第5名	第10名	第2位	实施工程师现场培训和表达能力	4.45	第22名	第14名	第20名	第18名	第23位
实施工程师现场服务的沟通能力	4.53	第9名	第19名	第21名	第7名	第25位	本公司的市场宣传能力	4.45	第23名	第28名	第11名	第23名	第22位
设备返修(RMA)的综合评价	4.52	第10名	第7名	第8名	第13名	第14位	客户服务800热线电话的可用性	4.45	第24名	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	4.52	第11名	第18名	第6名	第17名	第18位	用户培训整体评价	4.45	第25名	第25名	第22名	第26名	第21位
本公司的整体评价	4.52	第12名	第8名	第12名	第15名	第19位	本公司网站www.eccom.com.cn的评价	4.43	第26名	第23名	第19名	第21名	第27位
实施工程师现场服务的工作态度	4.52	第13名	第4名	第3名	第1名	第9位	售前售后工作的文档资料	4.43	第27名	第23名	第27名	第28名	第28位
交货的可靠性	4.51	第14名	第16名	第24名	第8名	第3位	新技术、新产品的及时推广	4.41	第28名	第26名	第28名	第27名	第26位

“售前工程师的沟通能力”和“售前工程师的方案设计能力”，今年分别跃升第二名，第三名。

客户低分项

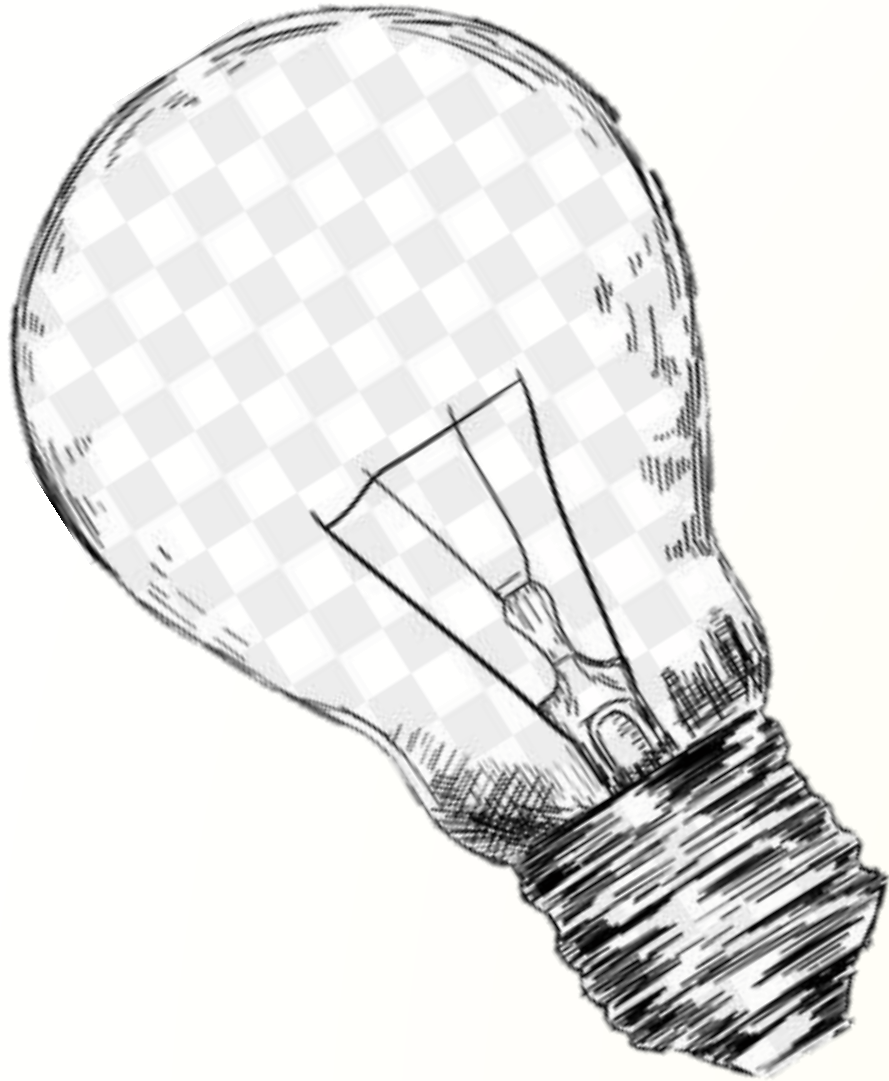
公司名称	姓名	职务	在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？	您希望华讯提供更多其他个性化服务吗？请举例说明。	您对我们的意见、建议	平均分
广东联通	李文彬	员工				2.94
中国电信云计算公司	潘鹏	员工	实现自动化运维。	定期提供云虚拟网络和服务产品培训。	客户服务质量还需提高。	3.46
耐克（nike）体育中国有限公司	王跃敏	员工	交换机防火墙宕机			3.54
中国电信集团系统集成有限责任公司	毛佳林	员工	我对网络了解的不是很，目前主要使用了思科的刀片 有440和460，刀片相对于x86服务器还是较难理解的，希望华讯及思科方面能给与更多的技术支撑吧，个人感觉你们做的很好，服务很到位，反馈也很及时，感谢！	我认为华讯的服务一直都很好，也很满意，就是有的时候拨打400需要等待一段时间，希望在这方面能有所优化吧！	希望拨打400售后支持时，能相应及时，减少等待时间，谢谢！	3.81
星巴克企业管理（中国）有限公司	Roger shen	经理	网络监控可视化	暂无	暂无	3.86
中国电信国际有限公司	陈海	经理	人员不足及支撑力度有所下降			3.86
spdb	黄老师					3.89
中国电信股份有限公司云计算分公司	孔祥海	员工				3.89
招商银行	朱泽河	员工	新技术学习	新技术学习	暂无	3.93
立讯精密工业（滁州）有限公司	张小月	员工	暂无			3.95
成都联想信息技术有限公司	张华西	员工				3.96
华泰证券股份有限公司	沈波	员工	网络配置自动下发、网络设备自动化巡检。	提供具有一定灵活度的IT外包服务；更加深入、专业的金融机构整体网络解决方案。	建议增加与客户的交流和培训。	3.96
杭州银行	姚德权		事情多，流程复杂			3.96
China International Capital Corporation Limited	Waidy Lee	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。

Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper
suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Lorem ipsum



2019

THANKS