



# 2021年 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 & 服务

客户感兴趣的产品解决方案 05

客户的服务需求 05

03

## IT 运维 & 华讯自有IP

客户更倾向于以怎样的模式使用运维软件产品？ 06

客户认为以下哪些场景最匹配他们的IT运维需求？ 06

客户感兴趣的华讯自有软件IP 06

04

## IT 托管 & 安全、数据分析 & 公有云

客户IT运维托管服务 & 安全投入方向 & 数据分析投入方向 07

客户是否考虑将来接受公有云服务 (IaaS、PaaS、SaaS) ? 08

05

## 资讯 & 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？ 09

客户满意度NPS统计 10-12

客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题是 13-15

06

## 各项分值

平均分历年走势 16

各项分值排序 17-18

客户低分项 19

行业&区域分值 20

# 基本信息汇总

## 4.62

本次调查历时5个工作日  
(11月24-30日),  
发送问卷356份,回收105份,  
回收率29%,总平均分4.62  
创历史新高。

## 25:1

男女比例: 25:1;  
员工80人, 经理及以上25人。

## 4.74

最高分: 实施工程师现场服  
务的工作态度, 评分4.74,  
创历史新高。

## 4.47

最低分: 新技术、新产品的及  
时推广, 评分4.47。

# 客户公司规模 & 区域 & 行业

大企业

63%

1000人以上企业

IT人员占比

<30%

IT占比小于等于30%占83%

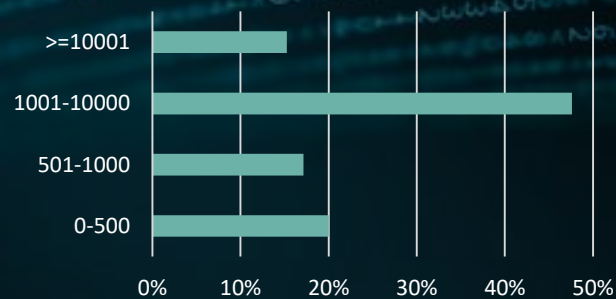
人员分布

金融, 东区

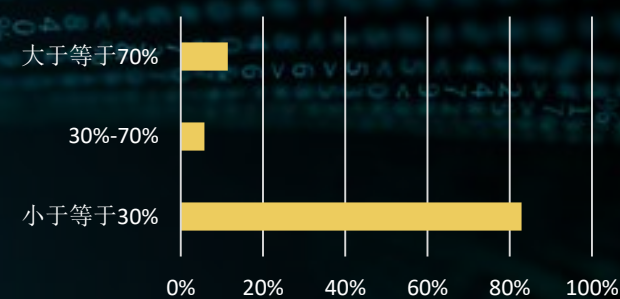
企业, 东区占比40%以上



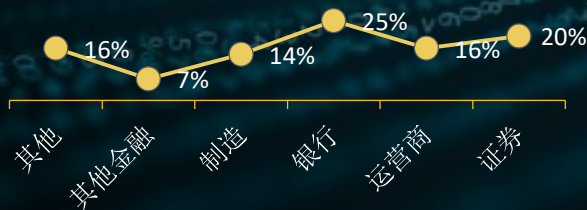
公司规模人数



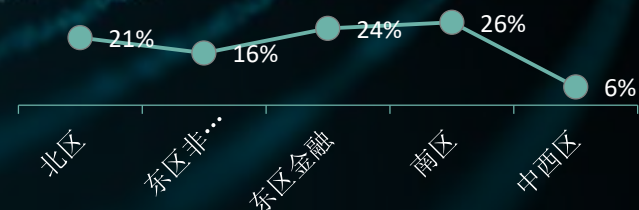
IT人员占比



行业人数分布

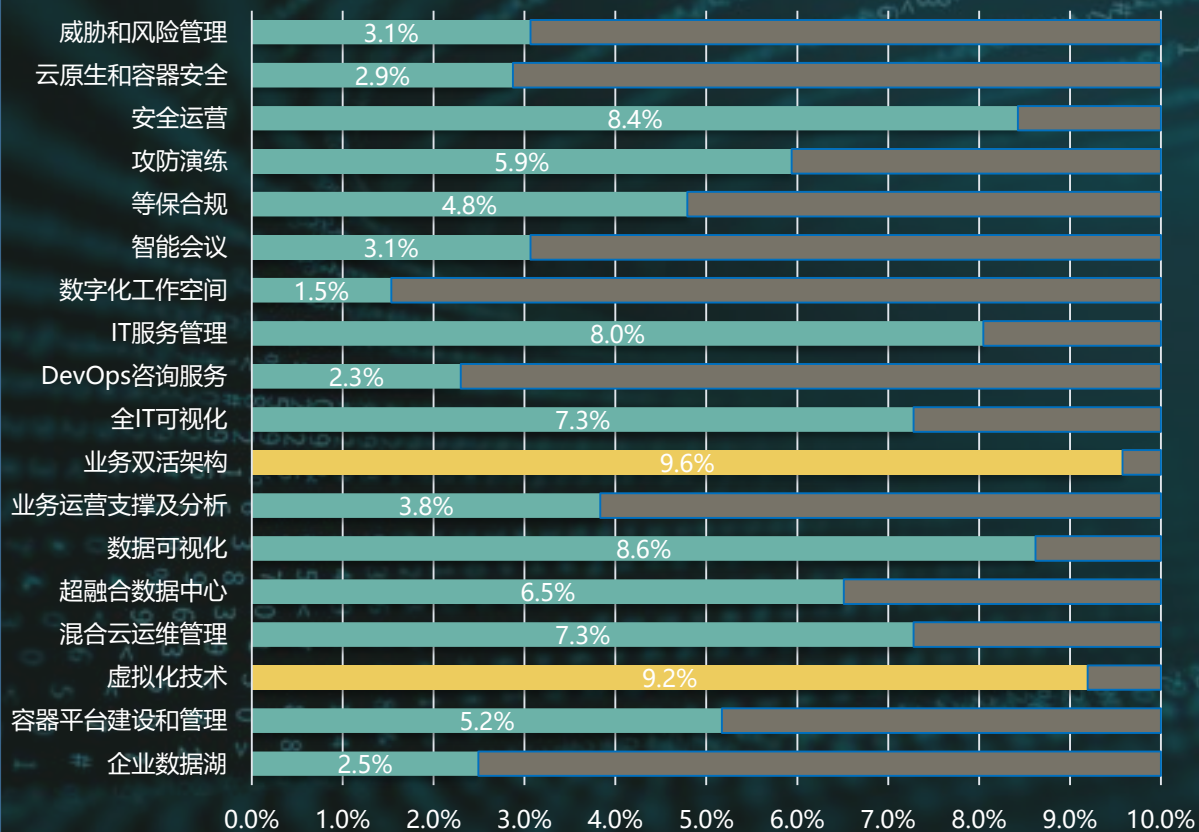


区域人数分布

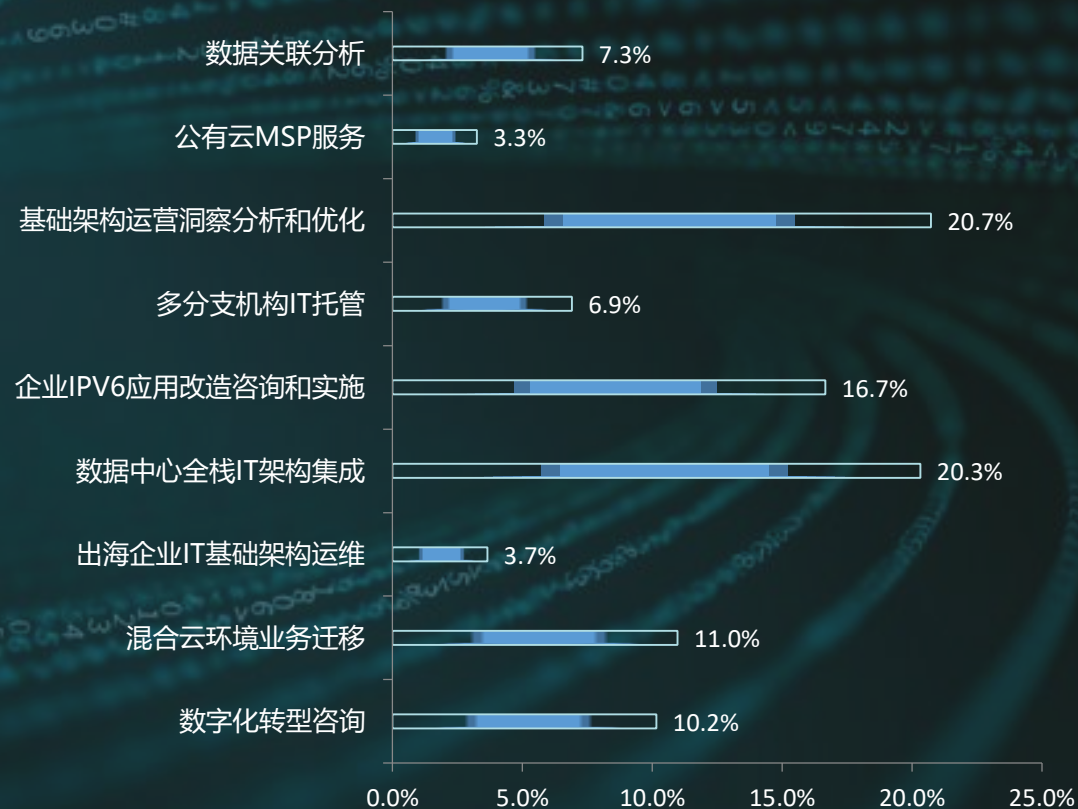


# 客户感兴趣的产品解决方案 & 服务需求

## 客户感兴趣的产品解决方案



## 客户的服务需求



# 客户的IT运维需求 & 感兴趣的华讯自有软件IP

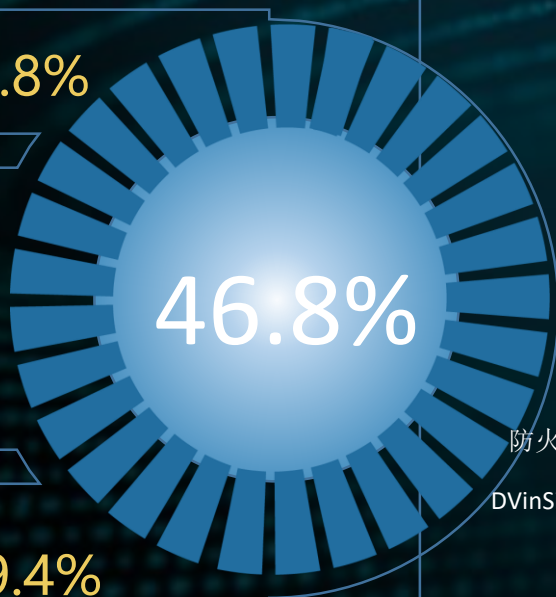
客户更倾向于以怎样的模式  
使用运维软件产品

根据设备规模采购  
license并按需扩容 46.8%

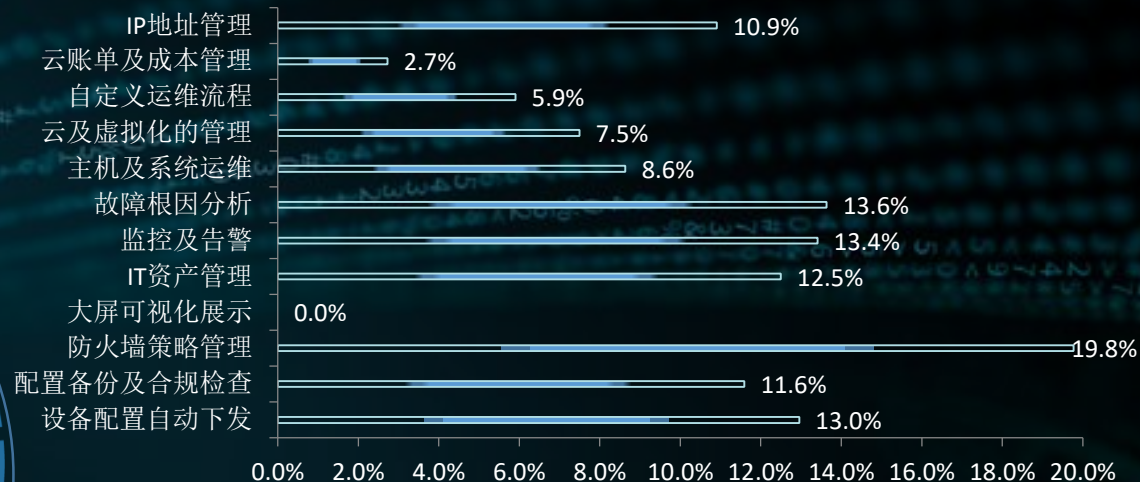
软订阅方式 0%

SaaS方式 13.8%

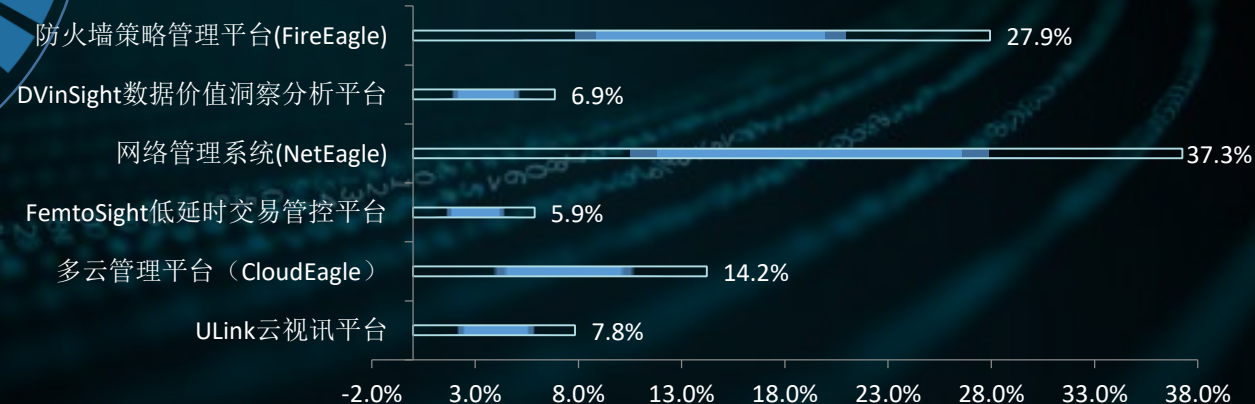
软件一次性买断不限制  
管理规模 39.4%



## 哪些场景最匹配客户的IT运维需求



## 客户感兴趣的华讯自有软件IP



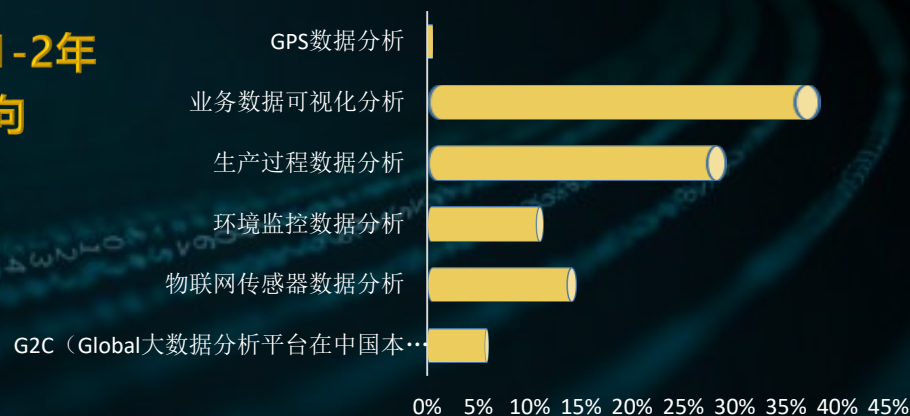
# 客户IT运维托管服务 & 安全投入方向 & 数据分析投入方向

## 阻碍客户采用IT运维托管服务的主要原因

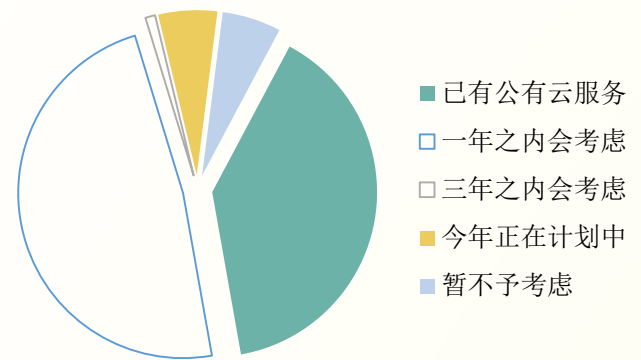
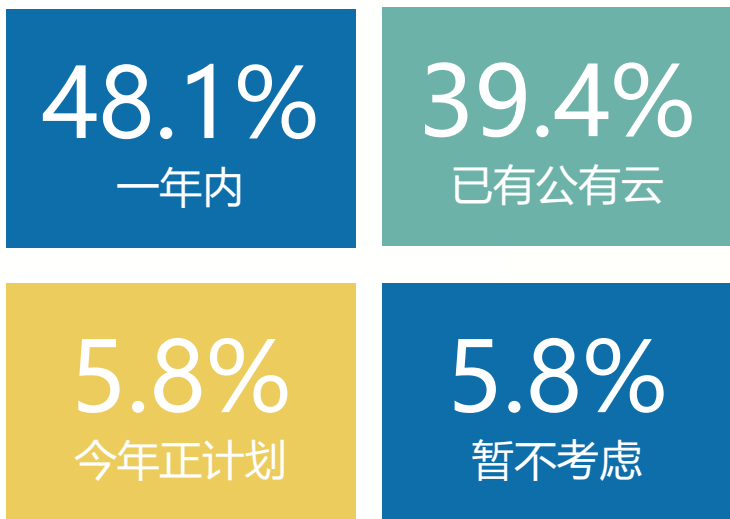


## 安全领域中，未来1-2年客户可能的主要投入方向

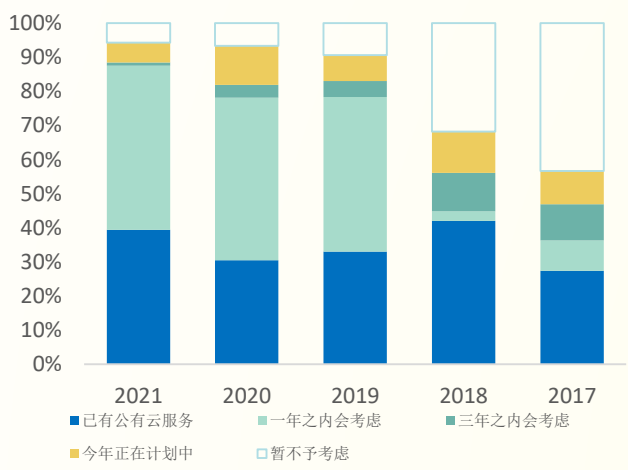
## 数据分析领域中，未来1-2年客户可能的主要投入方向



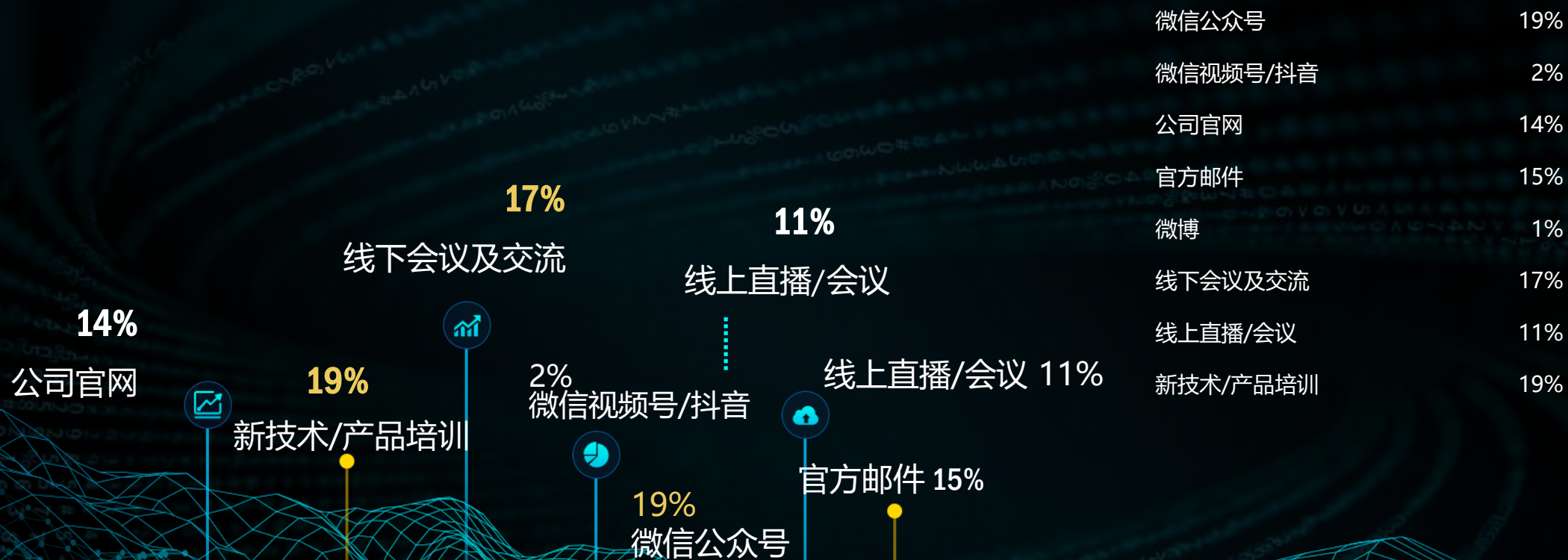
# 客户是否考虑在不久的将来接受公有云服务 (IaaS、PaaS、SaaS)



年份	已有公有云服务	一年之内会考虑	三年之内会考虑	今年正在计划中	暂不予考虑
2021	39.4%	48.1%	1.0%	5.8%	5.8%
2020	30.5%	47.6%	3.8%	11.4%	6.7%
2019	33%	45%	5%	8%	9%
2018	42%	3%	11%	12%	32%
2017	27%	9%	11%	10%	43%



# 客户更倾向于通过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

推荐者 (得分在9 - 10之间)

69

2020年: 70

2019年: 62

被动者 (得分在7 - 8之间)

29

2020年: 28

2019年: 33

贬损者 (得分在1 - 6之间)

6

2020年: 7

2019年: 11

以回收的104份计算

2021 NPS

60.6↑

\* 2020年: 59.4

\* 2019年: 48.1

# 低分客户-客户是否愿意推荐华讯-满意度NPS统计 (03)

公司名称	部门	公司行业	基于您与华讯的合作，您有多大可能向您的同事或朋友推荐华讯的服务？ (10分为最高分)
耐克体育（中国）有限公司	IT	其他	5
中电福富	ict-bg	运营商	6
上海浦东发展银行股份有限公司 信用卡中心	技术运营部	银行	6
中国电信集团系统集成有限责任公司	云网集成业务部	运营商	4
中信银行国际（中国）有限公司	ITD	银行	6
东证科技（深圳）有限公司	综合部	证券	6

# 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
天翼云科技有限公司	杨俊利	员工	自动化运维工具	
东方证券股份有限公司	王奇	员工	自动化程度有待提高； 很难在工作日安排长时间连续性的培训；	针对客户需求，在非工作时间那排培训，可以线上进行。
catl	姜辉	员工	自动化，可视化程度低	咨询类或主场类服务
东风日产乘用车	沈先生	经理	资产管理	信息安全建设，咨询
渤海银行郑州分行	罗海洲	经理	运维人员不足，建议有条件的外部公司提供人员外包服务。	保持常沟通，交流 为客户提供一些业界领先的技术培训，召集业界的大牛们讲一讲网络、IT、人工智能、云数据等，可以收取一定费用。不一定非要推广自身的产 品、服务等，客户了解的多了，对技术有深入的认识了，更加与贵公司产生黏性连接。
深圳联友科技有限公司	王侃	员工	云会议和现有CUCM视频会议对接	无
群韵饮料机械（上海）有限公司	Bruse Wang	经理	远程客户的需求和公司安全政策的一些冲突，网络环境和故障的分析，预警和响应，特别是节点到节点之间的运行分析。	在保证公司运营信息安全的情况下，针对性的对部分网络节点或区域进行分析，提供优化方案和建议；对思科产品的一些重要安全升级能及时通过客户经理通知用户；提供更好的一体化产品服务体验。
深圳联友科技	林甲恋	员工	系统bug	
招商银行西宁分行	巨生尧	经理	网络自动化运维	网络自动化运维
平安银行股份有限公司	张锦华	员工	网络自动化覆盖率不高，人工维护风险和成本较大	能够针对网络架构提出建设性建议
申万宏源证券有限公司	张希	员工	网络资产管理，存在遗漏。梳理困难	无
越秀集团	张先生	经理	网络运维，网络配置管理、网络资产管理。	结合实际案例场景，定期组织技术交流。
申万宏源证券有限公司	毕国维	员工	网络优化方案咨询	网络优化方案咨询

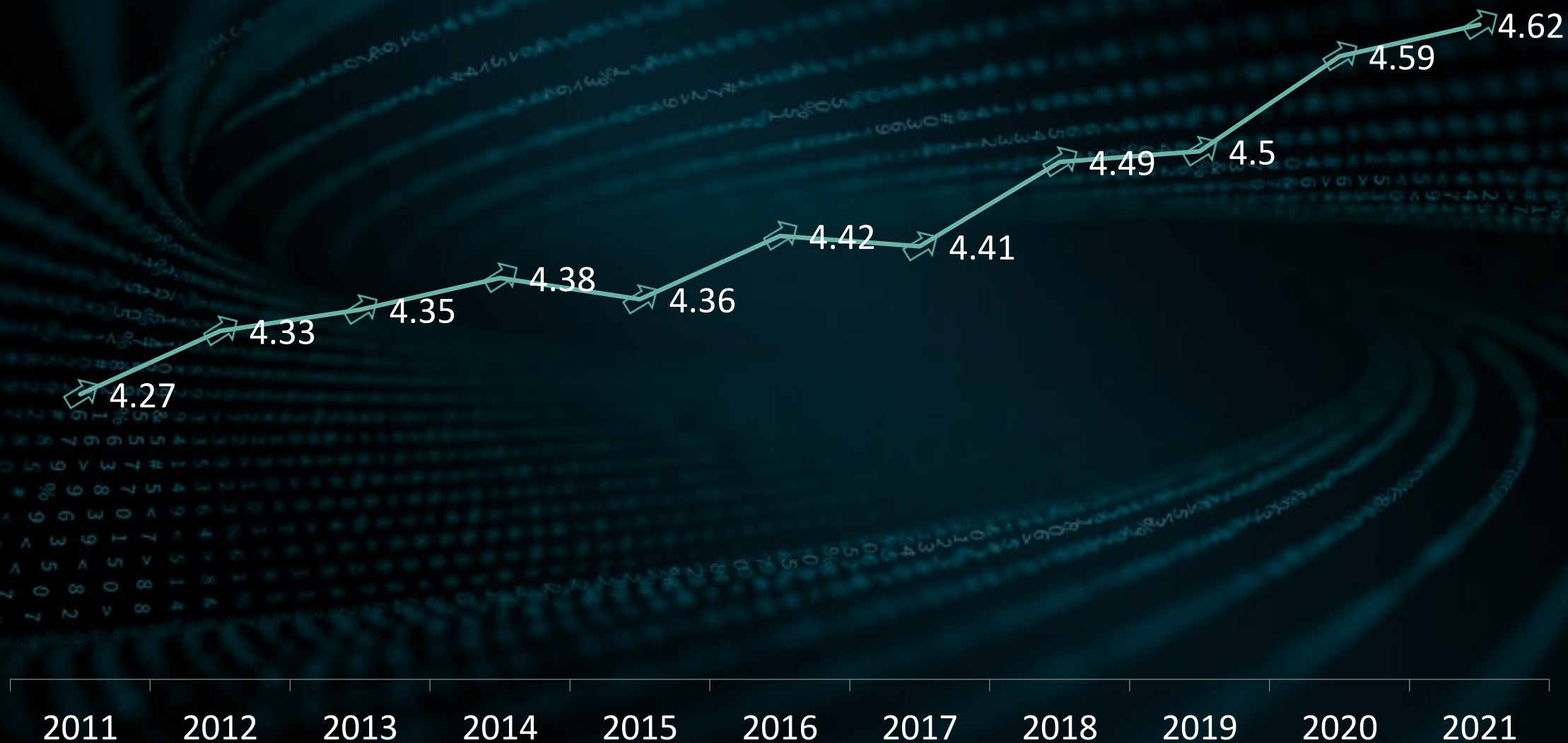
# 客户希望华讯提供的个性化服务 & 目前最困扰的问题？ (2)

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
天翼云科技有限公司	潘鹏	员工	网络需要自动华为运维	提供全方位自动华为运维系统	服务相对满意。
三一集团	邓小利	员工	网络国际化	没有	加强新技术交流
申万宏源证券有限公司	周军	员工	网络故障溯源、分析	网络系统新技术应用架构规划，如SDN应用	暂无
杭银消费金融股份有限公司	邹志浩	员工	统一化的网络管理平台	IT基础网络架构咨询	加强技术交流，最好每季度一次
珠海保税区摩天宇航空发动机维修有限公司	李佳	员工	思科设备到货周期极长		
耐克体育中国	Justin Xu	员工	设备服务期限，更新换代速度过快	保持原样就行	保持即可
国金证券	陈宗安	员工	设备到货周期	暂无，很好。	无
深圳市腾讯计算机系统有限公司	王翔	员工	人员成长	无	加强人员储备、合作共赢
中国电信股份有限公司	陈浩波	员工	配置管理和历史变更难以记录	无	无
上海智汇	owen	员工	排错	提供故障报告	最新技术推荐和讲座
深圳联友科技有限公司	梁妙锋	员工	监控自动化	目前没想到	总体上不错
广发证券股份有限公司	冯光超	员工	监控优化及设备管理。 切合业务场景的多中心解决方案		暂无
河北移动	张泽隆	员工	监控不到位，监控缺失		
宝尊电商	李家斐	经理	基础网络设备调整和升级，需要很多业务部门配合	希望 分支机构托管服务	暂时无意见
海太半导体(无锡)有限公司	张树建	员工	故障自动化处理	安全软件	
中国证券投资基金业协会	骆宏兴	经理	故障溯源	主动分析客户管理及配置缺陷，主动提供建议	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
招商银行	朱泽河	员工	故障排查	开发	提供更可靠的服务
招商银行股份有限公司烟台分行	刘杰君	经理	故障定位与分析	精准的故障定位与分析	加强交流, 多提供一些培训, 多加强巡检。
珠海华润银行股份有限公司	戴浩	经理	故障定位和处理时间性	暂无	无
中信银行国际(中国)有限公司	Jason Mai	经理	复杂及脆弱性		
腾讯科技	袁柏林	员工	服务运维监控告警	思科统一通讯平台可视化、定制化监控管理平台	无
上海浦东发展银行股份有限公司信用卡中心	朱枫	员工	访问策略的管理	新产品介绍、培训。	提升主动性
九江银行	高双林	经理	防火墙策略太多 网络自动化程度非常低	1: 前沿技术与咨询服务 2: 行业热点和同行业应用 3: 主动沟通与服务	多听取客户意见和建议, 加强交流
东风日产乘用车公司	孙涛	经理	防火墙策略管理工作无法及时清理无效策略。缺少端到端的网络全链路可视化监控工具, 不能有效及时发现问题和定位故障。缺少虚拟化环境中虚拟机内部网络监控工具。	网络架构优化服务、零信任安全咨询服务、数据中心云端迁移咨询和实施服务。	更加深入的了解客户的IT架构和痛点提高响应度, 定时回访客户。
益海嘉里金龙鱼粮油食品股份有限公司	朱昊若	经理	多种设备共同存在于环境中, 管理复杂, 难度高, 运维成本居高不下	可以按需灵活定制服务内容, 优化性价比	希望未来可以有更多的线下会议和行业交流
青海电信	邓星	员工	对设备操作的不熟悉	进行业务培训或者产品功能培训	多进行业务沟通, 及时处理相应需求
招商银行股份有限公司天津分行	储旭光	经理	本地工程师人员增加, 不要都借调异地, 导致本地支持响应问题		
中国联通国际公司	Jason Wang	员工	版本升级、故障排查, 架构变更, 状态监测	API开发, SDN	守正、规范, 敏捷、突破
招银网络科技(杭州)有限公司	王磊	员工	1、缺乏网络可视化工具 2、想要一些定制化运维工具	暂无	希望下次项目实施的时候, 能够安排一些有类似项目实施经验的工程师
东方证券资产管理有限公司	张伟	首席信息官/IT总监	设备供货周期太长	暂无	

# 平均分历年走势



# 各项分值排序 (5分制)

内容	2021分值	2021排名	2020排名
实施工程师现场服务的工作态度	4.74	第1名	第5名
设备返修(RMA)的综合评价	4.70	第2名	第16名
销售人员的可联络性	4.69	第3名	第6名
销售人员的解决问题能力	4.67	第4名	第11名
服务工程师解决故障的耐心程度	4.67	第5名	第1名
实施工程师现场服务的沟通能力	4.66	第6名	第8名
本公司的整体评价	4.66	第6名	第9名
售后实施服务工作的综合评价	4.66	第6名	第17名
销售人员的技术能力	4.65	第9名	第19名
服务工程师对故障的响应速度	4.65	第10名	第13名
售前工程师的沟通能力	4.64	第11名	第4名
客服人员的服务态度和耐心程度	4.64	第12名	第2名
实施工程师现场服务的技术水平	4.64	第13名	第14名

内容	2021分值	2021排名	2020排名
本公司的企业形象	4.64	第13名	第18名
服务工程师解决故障的技术能力	4.63	第15名	第3名
为满足您需求而与您接触的频繁度	4.63	第16名	第26名
售前技术支持工作综合评价	4.61	第17名	第15名
售前工程师的方案设计能力	4.61	第17名	第19名
交货的可靠性	4.60	第19名	第6名
定货的便捷性	4.60	第20名	第11名
实施工程师现场培训和表达能力	4.59	第21名	第10名
客户服务800热线电话的可用性	4.58	第22名	第22名
售前售后工作的文档资料	4.57	第23名	第23名
交货速度	4.55	第24名	第24名
用户培训整体评价	4.53	第25名	第21名
新技术、新产品的及时推广	4.47	第26名	第27名

# 各项分值历年对比



## 客户低分项（5分制）

公司名称	姓名	职务	
中国电信股份有限公司	陈浩波	员工	3.08
深圳联友科技有限公司	毕锦桃	经理	3.38
江苏江阴农村商业银行	王俭	员工	3.65
天翼云科技有限公司	潘鹏	员工	3.73
东莞新能德科技	胡木平	员工	3.74

# 行业 & 区域分值



**“其他金融”行业获得最高分。**

**“东区金融”获得最高分。**



**THANKS**