



2013

上海华讯网络系统有限公司 客户满意度调查报告

本次满意度调查总回收153份，客户满意度总平均分4.35分，较去年提高0.4%.



content

1.报告综述	1
2.客户基础信息汇总	1
2.1部门分布	1
2.2区域&行业分布	2
3.客户最感兴趣的产品方案（思科类）	3
4.客户最感兴趣的产品方案（应用网络/网络管理产品类）	3
5.您是否采购过华讯的解决方案	3
5.1区域划分 （客户最感兴趣的产品&华讯解决方案）	4
5.2行业划分 （客户最感兴趣的产品&华讯解决方案）	5
5.3客户对华讯解决方案的评价	6
6.客户的服务或管理需求	7
7.客户感兴趣的华讯自行开发软件产品	7
7.1.三年数据对比	8
8.客户是否考虑在不久的将来接受IT服务外包	8
9.阻碍客户采用运维服务外包的主要原因	8
10.目前最困扰客户的问题是什么？	9-11
11.客户希望华讯提供更多的其他个性化服务是	12
12.客户满意度历年平均分走势	13
13.区域&行业平均分	14
14.整体平均分（前五名&后五名）	14

content

□A □B □CV □E □DW

15.满意度平均分低于4分的客户	15
16.工程师满意度平均分	16
16.1三年数据对比	16
16.2分区域&行业	16
17.对华讯的意见、建议	17-18

报告综述

重要信息摘要

概述：本次调查历时两周（11月28日起-11月22日止）；
发送问卷192份，回收153份，回收率80%，总平均分4.35分，较去年提高0.4%。

针对客户群体：2013年度与我司签订过直销合同的客户。

发送方式：内网客户资料系统抽选联系人，邮件发送。

回收方式：在线填写，或邮件回复，两种方式比率为10：1。

个人最低分：上海陆家嘴国际金融资产交易市场股份有限公司
杜鑫（北区 2.93分）

项目最高分

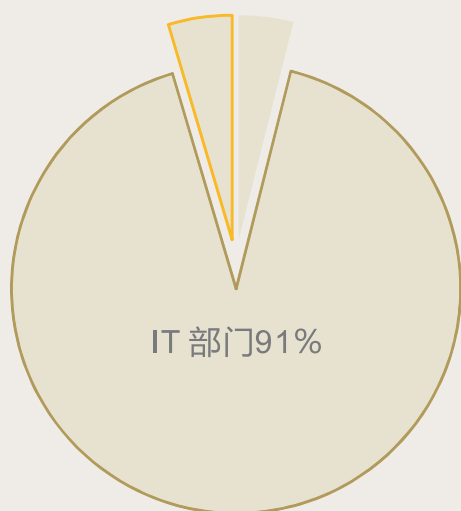
- 销售人员的可联络性

项目最低分

- 客户服务800热线电话的可用性

客户基本信息汇总

部门分布



IT部门	140
采购部	6
其他（如规划、客服部等）	7

- 区域&行业分布
- 东区89人，占58%；
- 企业客户48人，占31%。

- 男女比例
- 男:女= 12:1

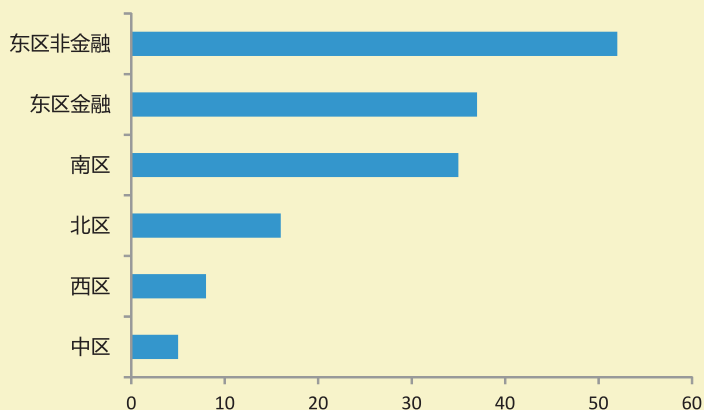
- 职位分布
- 标注职位的客户有69人；
- 其中39人为主管以上职位。

区域&行业分布

区域分布：东区分为金融与非金融客户；

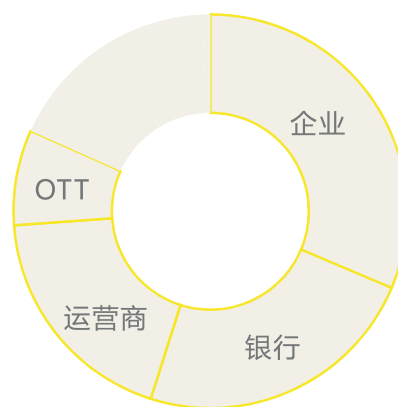
行业分布：行业中将互联网及游戏公司合并为OTT客户；

东区非金融	52
东区金融	37
南区	35
北区	16
西区	8
中区	5

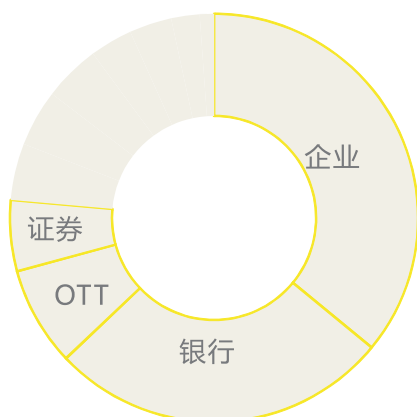


企业	48	31%
银行	36	24%
运营商	29	19%
OTT	12	8%
金融	8	5%
证券	7	5%
保险	4	3%
交通	3	2%
医疗	3	2%
政府	2	1%
教育	1	1%

全国



东区



企业	32	36%
银行	24	27%
OTT	7	8%
证券	5	6%
保险	4	4%
金融	4	4%
运营商	4	4%
交通	3	3%
医疗	3	3%
政府	2	2%
教育	1	1%

客户最感兴趣的产品&华讯解决方案

最感兴趣的思科产品：Cisco Security安全技术；

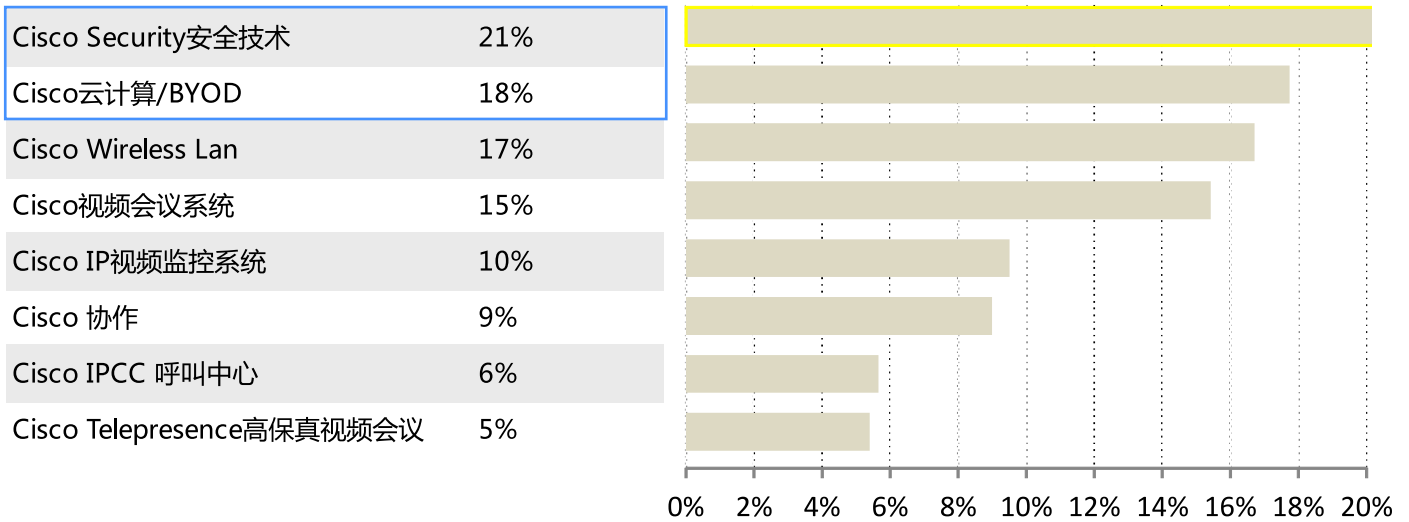
最感兴趣的网管产品：网络管理系统；

2012年数据对比

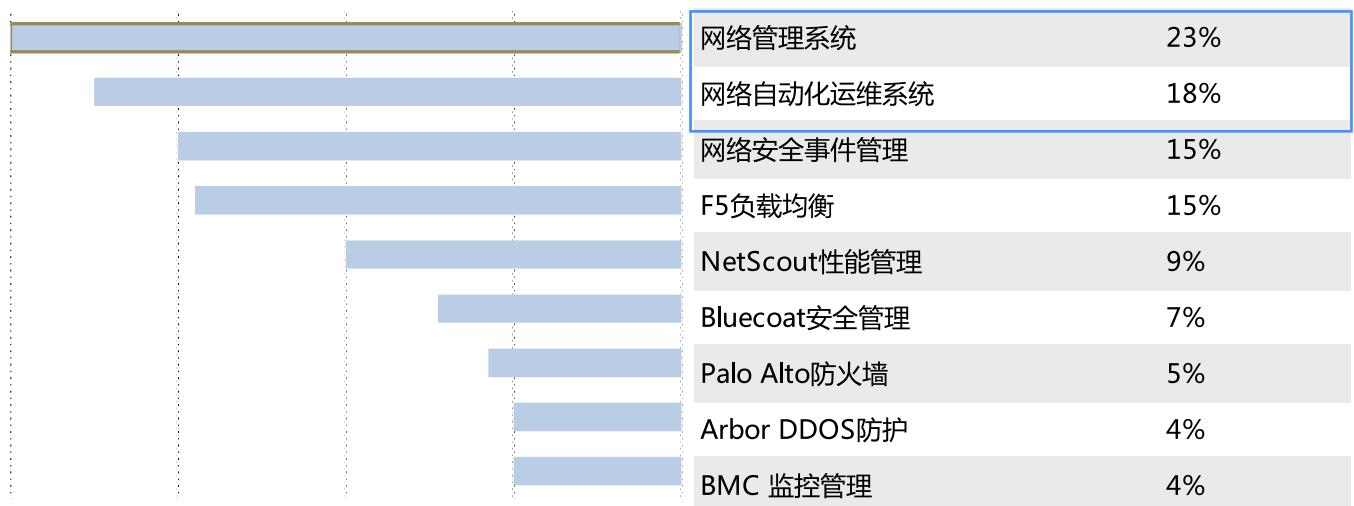
“网络管理系统”是客户最不感兴趣的一项；

“网络自动化运维系统”是客户最感兴趣的一项；

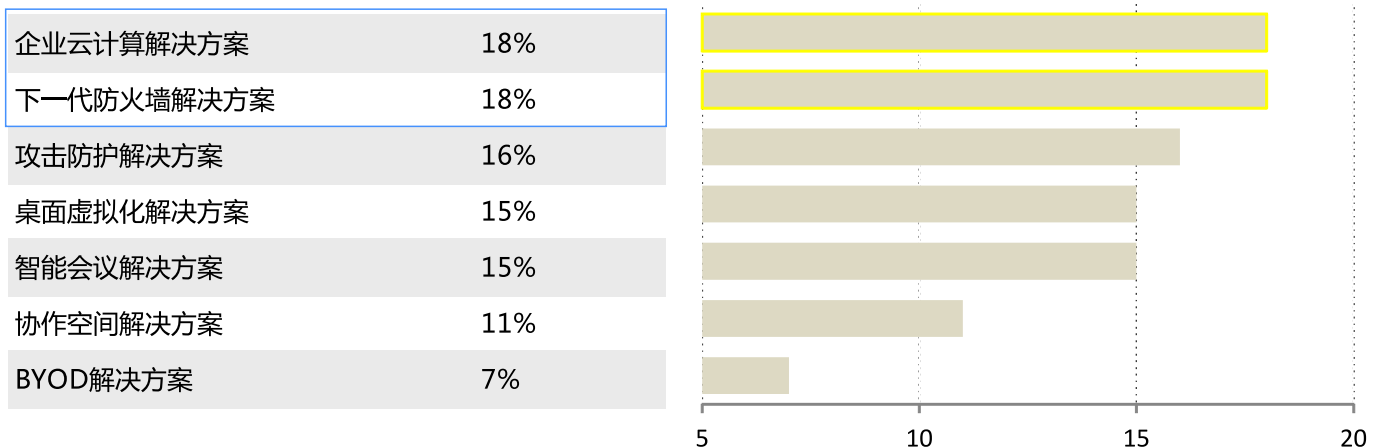
您对以下哪些产品解决方案感兴趣（Cisco产品类）



您对以下哪些产品解决方案感兴趣（应用网络/网络管理产品类）



您是否采购过华讯的解决方案



区域划分

客户最感兴趣的产品&华讯解决方案

全国数据排序如箭头方向

	东区金融	东区非金融	南区	北区
Cisco Telepresence高保真视频会议	13	8	5	2
Cisco IPCC 呼叫中心	12	8	2	2
Cisco 协作	21	11	8	2
Cisco IP视频监控	25	16	8	1
Cisco视频会议系统	37	21	10	8
Cisco Wireless Lan	41	26	10	7
Cisco云计算/BYOD	38	24	17	9
Cisco Security安全技术	49	29	20	6

思科类

- 各区域数据趋势与全国趋势基本一致。

	东区金融	东区非金融	南区	北区
Arbor DDOS防护	5	8	2	0
BMC 监控管理	2	7	4	0
Palo Alto防火墙	3	9	8	3
Bluecoat安全管理	11	10	4	1
NetScout性能管理	13	12	9	3
F5负载均衡	18	18	15	5
网络安全事件管理	15	24	15	7
网络自动化运维系统	19	24	19	5
网络管理系统	22	40	20	8

应用网络/网络管理类

- 各区域数据趋势与全国趋势基本一致。

	东区金融	东区非金融	南区	北区
BYOD解决方案	2	4	1	0
协作空间解决方案	5	3	2	1
桌面虚拟化解决方案	2	7	3	2
智能会议解决方案	4	6	3	1
攻击防护解决方案	2	5	3	3
下一代防火墙解决方案	6	5	6	1
企业云计算解决方案	5	8	2	3

华讯解决方案

- 区域差异较大
- 东区金融与非金融专注方向有所不同。

备注

- 中区和西区由于样本数据量太少，故而没有计入表格中。

行业划分

客户最感兴趣的产品&华讯解决方案

全国数据排序如箭头方向

	企业	运营商	金融	OTT
Cisco Telepresence高保真视频会议	11	2	7	0
Cisco IPCC 呼叫中心	12	1	6	1
Cisco 协作	12	4	14	3
Cisco IP视频监控系统	12	8	12	0
Cisco视频会议系统	24	8	21	3
Cisco Wireless Lan	26	7	23	5
Cisco云计算/BYOD	24	15	22	5
Cisco Security安全技术	27	16	28	5

思科类

- 各区域数据趋势与全国趋势基本一致。

	企业	运营商	金融	OTT
Arbor DDOS防护	5	3	6	2
BMC 监控管理	7	3	2	4
Palo Alto防火墙	10	7	4	2
Bluecoat安全管理	6	6	13	3
NetScout性能管理	13	5	19	3
F5负载均衡	19	10	27	5
网络安全事件管理	20	11	24	6
网络自动化运维系统	22	13	31	4
网络管理系统	30	15	35	11

应用网络/网络管理类

- 各区域数据趋势与全国趋势基本一致。

	企业	运营商	金融	OTT
BYOD解决方案	3	0	2	1
协作空间解决方案	3	1	6	0
桌面虚拟化解决方案	9	3	2	0
智能会议解决方案	7	1	5	0
攻击防护解决方案	7	4	2	1
下一代防火墙解决方案	7	2	7	1
企业云计算解决方案	9	1	5	2

华讯解决方案

- 行业差别较大
- 企业、运营商、金融行业客户所购买的解决方案几乎完全不同。

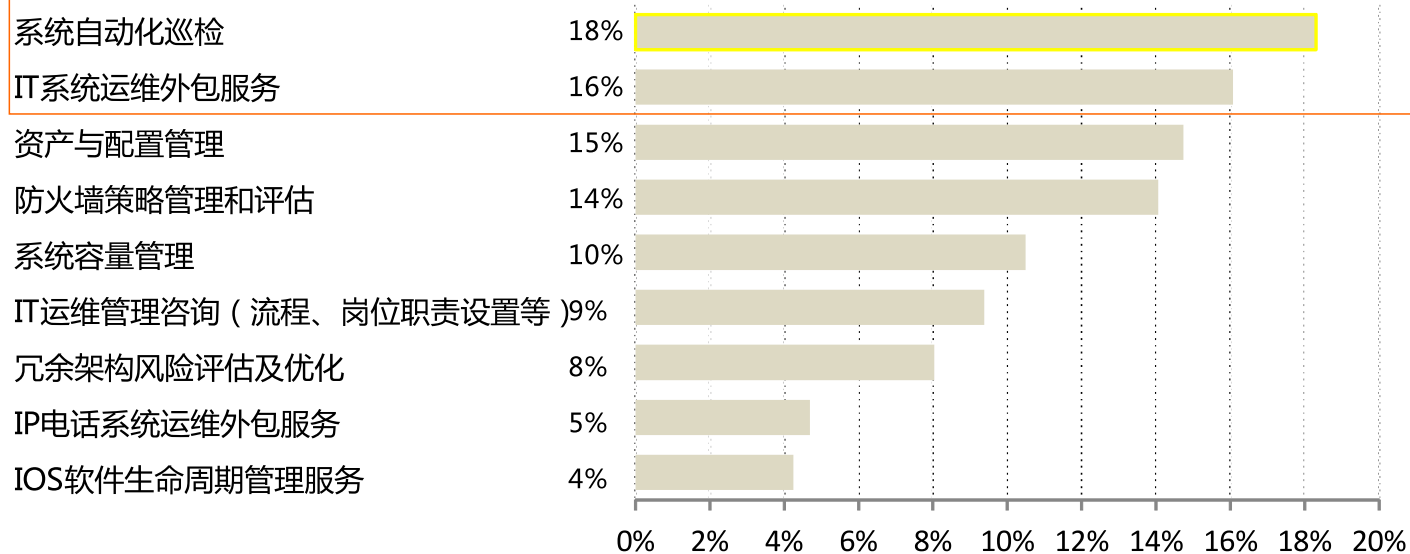
备注

- 银行、证券、保险及其他金融类客户合并为“金融”；
- 教育、医疗、交通、政府客户，由于数据样本太少，没有计入表格中。

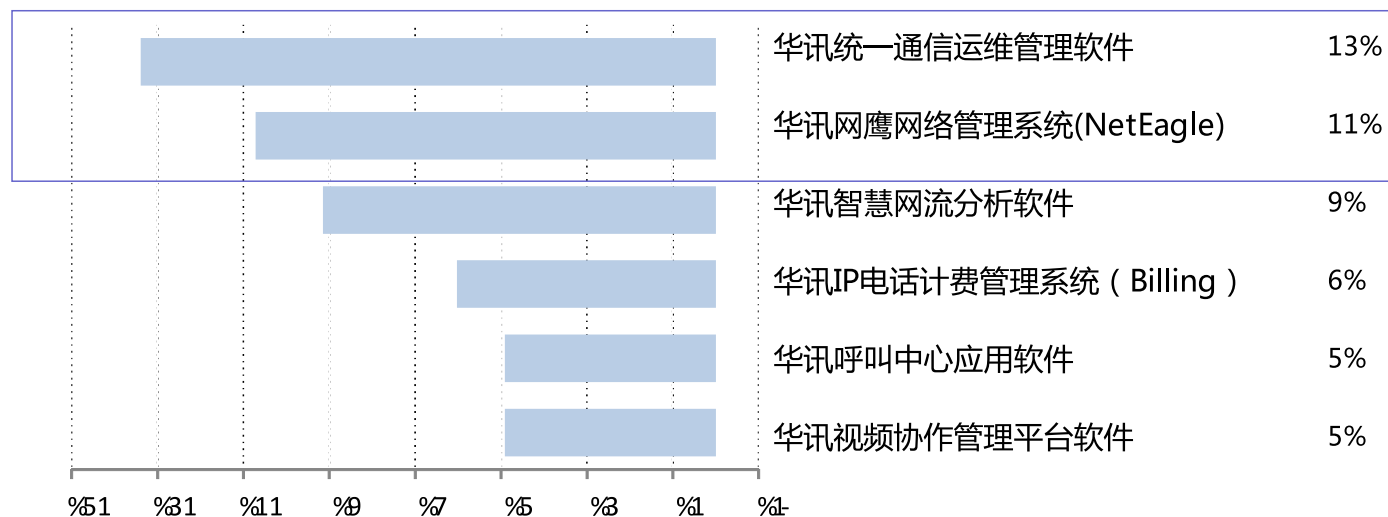
您对华讯解决方案的评价?

公司名称	姓名	您是否采购过华讯的解决方案	您对此的评价
携程旅行网	郑升	BYOD解决方案	比较初级，功能仍需增强
云南电网公司临沧供电局	王飞	攻击防护解决方案	不错
上海机场集团有限公司	胡笏	攻击防护解决方案	非常好
网易(杭州)网络有限公司	林敏	企业云计算解决方案	OK
网之易信息技术(北京)有限公司	孙国政	企业云计算解决方案，攻击防护解决方案	影响及时，处理妥当
上海报业集团	徐勇	企业云计算解决方案，攻击防护解决方案	正在部署
平安金融科技咨询有限公司	彭昌杰	下一代防火墙解决方案	还OK吧
广东建行	蔡仰凯	下一代防火墙解决方案	目前产品没有采购，早期产品采购过
上海国际货币经纪有限责任公司	梁乐明	协作空间解决方案	一直很稳定
交通银行	蔡超	协作空间解决方案	有待协同
长安国际信托股份有限公司	雷刚	智能会议解决方案	方案设计优良，正在实施中
广东移动	朱东生	智能会议解决方案	很好。

您是否有以下服务或管理需求?



我公司自行开发华讯软件产品，请问您对哪个感兴趣?

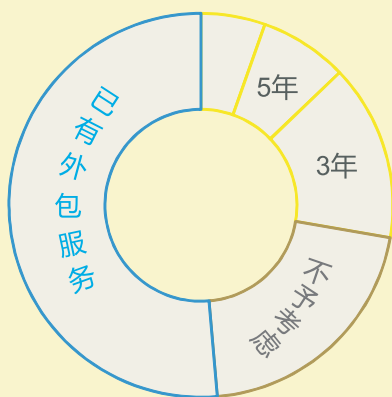


三年数据对比

	服务或管理需求	华讯软件产品
最 有 兴 趣	2011 网络性能监控	华讯统一通信运维管理软件
	2012 网络性能监控	华讯统一通信运维管理软件
	2013 系统自动化巡检	华讯统一通信运维管理软件
最 没 有 兴 趣	2011 与业务关联的故障监控	华讯IP电话计费管理系统 (Billing)
	2012 历史日志查询	华讯IP电话计费管理系统 (Billing)
	2013 IOS软件生命周期管理服务	华讯视频协作管理平台软件

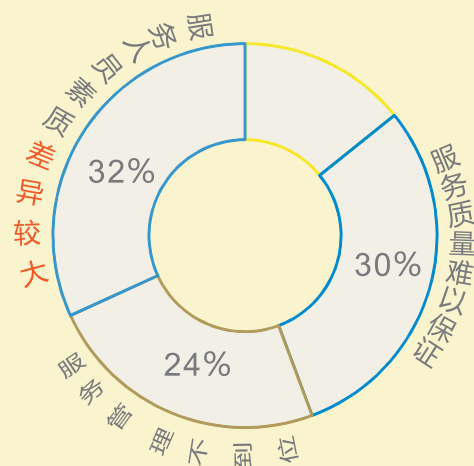
贵公司是否考虑在不久的将来接受IT服务外包？
您觉得可能阻碍贵公司采用运维服务外包的主要原因是？

IT外包服务



今年正在计划中	5%
五年之内会考虑	7%
三年之内会考虑	15%
不予考虑	21%
已有IT外包服务	51%

影响因素



服务流程和交付不规范	0%
其他	14%
服务管理不到位	24%
服务质量难以保证	30%
服务人员素质差异较大	32%

Tips

- 右图是去年数据，“已有IT外包服务”增幅达14%，可见客户的IT外包业务增长迅速。
- “阻碍贵公司采用运维服务外包的主要原因”中有14%客户选择了“其他”，内容整理如下。

已有IT外包服务	37%
三年之内会考虑	25%
不予考虑	21%
五年之内会考虑	10%
今年正在计划中	4%

安全	公司要求不能完全外包	无该项业务
安全因素	公司总部的需求	信息安全
保密性	价格	公司内部管理要求
成本	监管政策	运维需自主掌握
地域问题	外包成本	总部统一管理

在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？（一）

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？
上海浦东发展银行	陈清	1、网络基线管理； 2、网络性能分析；
携程旅行网	郑升	IP地址管理
eBay	CharlieXu	大规模监测及自动化管理
上海英国学校	黄顺成	监控，故障点排查
卡博特旭阳化工（邢台）有限公司	周俊	网络的管理
上海盛大游戏	苏永华	网络的管理与监控
中国铁通集团有限公司	段启箭	网络的规划设计与日益增长流量之间的矛盾
招商银行大连分行	王英舟	网络故障点精准定位。 网络资产管理。 网络流量分析。 终端安全接入问题。
长安国际信托股份有限公司	雷刚	1、琐碎的用户桌面问题； 2、系统较多的情况下，管理难度不断加大； 3、统一认证；
中国移动通信集团福建有限公司	何伟华	网络流量分析
长安福特汽车有限公司	蒋理	网络自动化告警
云南电网公司临沧供电局	王飞	现在网络规模越来越大，但我单位还没有部署网络管理系统。
国网山东省电力公司	徐伟华	告警展现和设备状态历史查询
申银万国证券	顾兵	网络设备资产信息自动采集，缺乏预见性告警，只能故障后进行应急处理。
携程计算机技术(上海)有限公司	章青	网络拓扑发现、配置管理
ctrip	唐靖	网络相关报警处理
北京联通	张锴华	网络主机管理，以及主机\存储的云化
广东省广播电视网络股份有限公司珠海分公司	郑星宇	不同设备统一网管。
美的集团	吴自良	流量按照应用分析基本很难做到
通用电气中国技术中心	耿升乐	Hard to match SLA. Miss assist warranty info
申银万国证券股份有限公司	叶磊	系统的性能的准确评估和提升
唐纳森(无锡)过滤器有限公司	陶亚民	资产与配置管理

网络管理（含告警、监控、自动化管理、配置管理、性能和流量分析等）

在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？（一）

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？
上海报业集团	徐勇	安全
上海证券交易所	曹庆宏	安全与高效实施之间的矛盾
腾讯科技（北京）有限公司	黄鹏	防火墙策略维护
中国建设银行股份有限公司广州开发中心	袁亮	安全控制管理
中国电信重庆分公司网络监控维护中心	胡川	设备的可靠性和荣誉保护
建信人寿保险有限公司	刘伟	我司较为注重网络安全问题，希望能了解新的技术。
上海嘉里食品工业有限公司	陈健	无法最快、最直观的了解网络运行和安全状况。
深圳证券交易所	黄锐	如何精细化网络监控以及网络安全监控与处置
云南电网公司楚雄供电局	赵世龙	网络的灵活性和安全性之间的矛盾，如何设计安全策略和实施安全措施以寻求高安全性和管理的方便性和易维护性。
交通银行	蔡超	运维工具缺陷较多，运维管理不全面
上海机场集团有限公司	胡筋	运维问题
中国银行股份有限公司上海市分行	高海龙	自动化运维解决方案
宁夏电信公司	邵涛	IT维护支撑系统能力不足。
中国建设银行重庆市分行	汤海浩	高效、有效且实用的运维流程、机制，目标一切网络问题从发生到解决控制在15分钟内，贵公司有何良策。
中国太平洋保险集团股份有限公司	王晓慧	灵活性。不断满足新业务的发展需求
上海期货交易所	周浩	网络运维规范、工作量无法完全体现、整体网络运行状况的直观呈现。
铜陵移动公司	周沛	维护经验不足，想提高经验
联合汽车电子有限公司	周毓骅	日常运维及网络改造的资源消耗
工商银行数据中心	沈骁亮	运维效率低下

网络安全

网络运维

其中有一位客户提出了以下问题：

中国建设银行重庆市分行	汤海浩	高效、有效且实用的运维流程、机制，目标一切网络问题从发生到解决控制在15分钟内，贵公司有何良策。
-------------	-----	--

在网络相关工作中，目前最困扰您的问题是什么？(三)

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？	
绵阳市农村信用社	王先华	不同设备商的设备兼容性问题	兼容及拓展
中国移动广东公司	胡广峰	网络设备更新换代	
广东移动	朱东生	响应和协调问题。	
美药典	孙鑫	设备更新扩容空间小	
上海千湖信息科技有限公司	张伟滨	Cisco产品订货期太长，影响方案选型与实施。	Cisco产品
希捷国际科技（无锡）有限公司	赵树心	新的产品特性及能达成的效用。 特别是思科Nexus系列交换机已经相应板卡的搭配。	
中国移动通信集团福建有限公司泉州分公司	谢鸿儒	CISCO板件故障处理历时太长	
Emerson	王超	不够专业，需要更多的了解关于思科网络的知识	
工商银行数据中心（上海）	陆青	网络可视化	可视化
上海期货交易所	杨克琳	网络可视化管理和精细化管理	
广发证券	龙剑飞	网络可视化	
上海国际机场股份公司	周龙	稳定性	其他
网之易信息技术(北京)有限公司	孙国政	网络设备成本及设备稳定性.	
国家开发银行湖南省分行	李浪	网络专业知识培训少，技术能力水平不高	
北京市电力公司	王彬	建设工程中对原网络环境的了解程度参差不齐	
上海千湖信息科技有限公司	周佳健	客户付钱慢!	
杭州依维柯汽车变速器有限公司	石孟林	突发故障	
山特维克	kailyhai	信息相对滞后，没有对口的销售来负责小型客户。	
上海陆家嘴国际金融资产交易市场股份有限公司	国栋	应用变化过快，网络的无法支持	
中国铁通集团有限公司苏州分公司	刘国平	执行力。	
招商银行兰州分行	吕辉	人员配置不到位	
美的集团股份有限公司	旷耀衡	网络服务快速响应交付。	

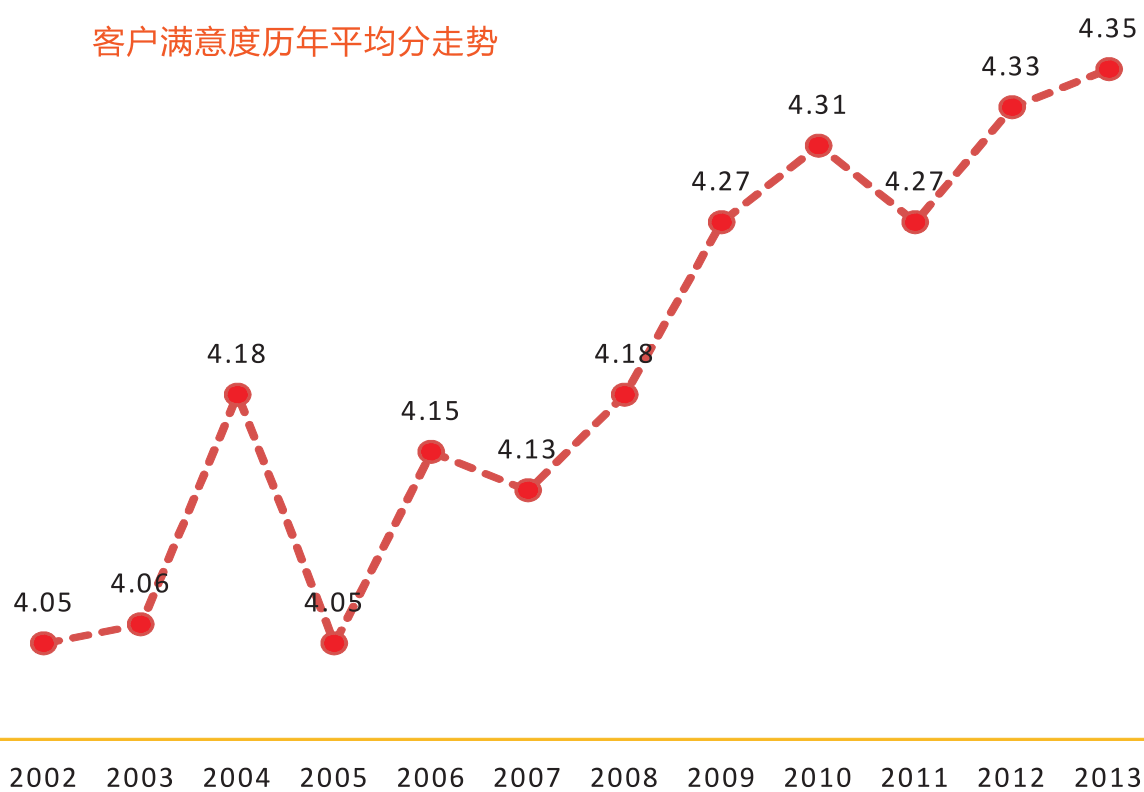
您希望华讯提供更多其他个性化服务吗？请举例说明。

公司名称	姓名	您希望华讯提供更多其他个性化服务吗？请举例说明。
希捷国际科技（无锡）有限公司	赵树心	目前我们的硬件采购基本都是通过华讯。售后这块总体还不错。但在售前这块如果能有一定的加强就更好了。网络软硬件的发展很快，有很多不同的公司提供不同的产品，每家的产品都有自己的特性。即便是同一家的产品随着技术的进步，产品的升级更新同样很多。比如说思科的交换机及线路卡的更新换代，新的产品往往价格跟上一代一样，但是性能有了飞越。若果贵公司能及时的跟我们提供这方面的信息将会对我们有更多的帮助。
联合汽车电子有限公司	周毓骅	定制化的人员现场服务合同
网之易信息技术(北京)有限公司	孙国政	服务差异化，不同公司可能都使用华讯的产品，但各家使用方式方法不一样。要根据不同应用。有不同的评估，及不同的服务。
上海陆家嘴国际金融资产交易市场股份有限公司	吕栋	个性化的网络构架及方案 根据业务需求提供规划及方案
上海嘉里食品工业有限公司	陈健	可定制的增值服务。
工商银行数据中心	沈晓亮	根据需求定制网络运维的解决方案、如配置管理、运维信息自动化； 健康检查、性能管理等。
广东移动	朱东生	专业的视频会议解决方案。 完善的IT服务外包解决方案。
工商银行数据中心（上海）	金永铭	加强技术支持力度，控制变更风险。
中国移动通信集团福建有限公司泉州分公司	谢鸿儒	CISCO板件故障时，备件送货历时不要超过4个小时。
广东省广播电视网络股份有限公司珠海分公司	郑星宇	CMTS+CM宽带接入运维系统建设。
中国大地财产保险股份有限公司	张海建	安全评估
云南电网公司楚雄供电局	赵世龙	产品测试试用
山特维克	kaily hai	定期回访IT技术部门，了解客户需求，推荐好的产品。
申银万国证券	顾兵	对目前华讯提供的服务满意。
深圳证券交易所	黄锐	对网络安全方面的支持，协助监控攻击以及处置攻击
广东建行	蔡仰凯	多与老客户联系，更好的外包服务。
eBay	Charlie Xu	根据客户需要定期不定期的研讨会，分享行业和技术新动向。
上海千湖信息科技有限公司	周佳健	价格再便宜点
Emerson	王超	可以根据我们的需求，告诉我们一些基本网络设备的操作。
卡博特旭阳化工（邢台）有限公司	周俊	可以将一些产品的功能介绍更详细一些。
上海报业集团	徐勇	目前服务满足要求

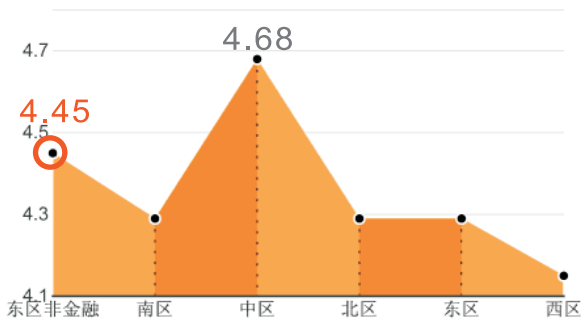
工作满意度反馈数据



客户满意度历年平均分走势



区域&行业平均分



区域 平均分

区域	平均分
中区	4.68
东区非金融	4.45
南区	4.29
北区	4.29
东区	4.29
西区	4.15

· 中区由于样本较少（5份），分值参考意义有所降低。

区域 平均分

区域	平均分
OTT	4.58
企业	4.38
运营商	4.35
银行	4.29
其他金融	4.22

· “运营商”分值大幅领先其他行业；
· 教育、交通、医疗、政府四个行业样本过少，故而没有列入表格。

整体平均分

平均分前五名

内容	平均分
销售人员的可联络性	4.55
服务工程师解决故障的耐心程度	4.47
实施工程师现场服务的工作态度	4.46
销售人员的解决问题能力	4.44
交货的可靠性	4.41

· “销售人员的可联络性”以较大优势排在第一位；
· “实施工程师现场服务的工作态度”曾经已连续5年最高分，今年排在第三位。

平均分后五名

内容	平均分
客户服务800热线电话的可用性	4.18
用户培训整体评价	4.19
售前售后工作的文档资料	4.20
新技术、新产品的及时推广	4.23
本公司的市场宣传能力	4.23

· 去年最低分“客户服务800热线电话的可用性”；
· 前年最低分“售前售后工作的文档资料”。

满意度平均分低于4分的客户

公司名称	职务	部门	姓名	平均分
上海陆家嘴国际金融资产交易市场股份有限公司		债权投资交易部	杜鑫	2.93
浦发硅谷银行有限公司		信息科技部	陈抗	3.00
北京市电力公司		信通分公司	王彬	3.25
广东省广播电视网络股份有限公司	选型检测室经理	技术规划部	朱培杰	3.29
腾讯科技(成都)有限公司		客服部	苏林	3.36
上海东方传媒集团有限公司	网络工程师	技术运营中心	潘伟平	3.54
上海安吉星信息服务有限公司	采购	采购部	邓晓燕	3.68
招商银行大连分行		信息技术部	王英舟	3.68
中国建设银行股份有限公司苏州分行	经理	信息技术部	何跃红	3.68
网易(杭州)网络有限公司	商务专员	网络管理部	林敏	3.68
中国移动通信集团广东有限公司		综合管理部	毛芳	3.68
建信人寿保险有限公司		采购	刘伟	3.71
中国泛海控股集团有限公司		信息管理总部	王正望	3.75
中国金融期货交易所		技术中心	吕德旭	3.75
美药典		IT	孙鑫	3.75
中国移动通信集团广东有限公司		综合管理部	李华丽	3.79
上海报业集团		技术部	徐勇	3.82
建行广东省分行	业务经理	信息技术管理部	龙江	3.86
交通银行		数据中心网络部	蔡超	3.89
长安标致雪铁龙汽车有限公司		IT	罗大恒	3.93
上海期货交易所	总监助理	技术中心	周浩	3.93
上海黄金交易信息咨询有限公司		技术部	蒋洪波	3.93
星展银行	经理	IT	黄小波	3.93
国家开发银行湖南省分行	处员	信息科技处	李浪	3.93
绵阳市农村信用社		网络组	王先华	3.93
携程计算机技术(上海)有限公司		网站运营部	章青	3.96
中国移动通信集团福建有限公司		业务支撑系统部	何伟华	3.96
中国太平洋保险集团股份有限公司		基础设施运行部	王晓慧	3.96
山特电子(深圳)有限公司		SIS	钱超	3.96
希捷科技(苏州)有限公司		IT	刘军	3.96

工程师满意度平均分

内容	平均分	内容	平均分
服务工程师解决故障的耐心程度	4.47	售前工程师的方案设计能力	4.38
实施工程师现场服务的工作态度	4.46	服务工程师对故障的响应速度	4.36
售后实施服务工作的综合评价	4.41	实施工程师现场培训和表达能力	4.34
实施工程师现场服务的技术水平	4.41	服务工程师解决故障的技术能力	4.33
售前工程师的沟通能力	4.41	设备返修(RMA)的综合评价	4.31
客服人员的服务态度和耐心程度	4.40	售前售后工作的文档资料	4.20
实施工程师现场服务的沟通能力	4.39	客户服务800热线电话的可用性	4.18
售前技术支持工作综合评价	4.39		

三年数据对比 (名次排序)

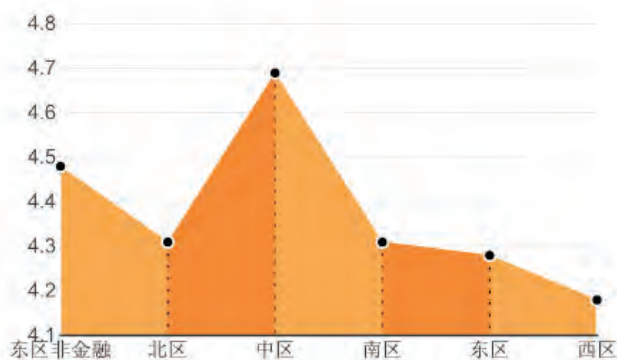
评分项	2013	2012	2011
服务工程师解决故障的耐心程度	1	2	8
实施工程师现场服务的工作态度	2	1	1
售后实施服务工作的综合评价	3	7	19
客户服务800热线电话的可用性	1	1	2
售前售后工作的文档资料	2	2	1
设备返修(RMA)的综合评价	3	3	3

前三名历年名次

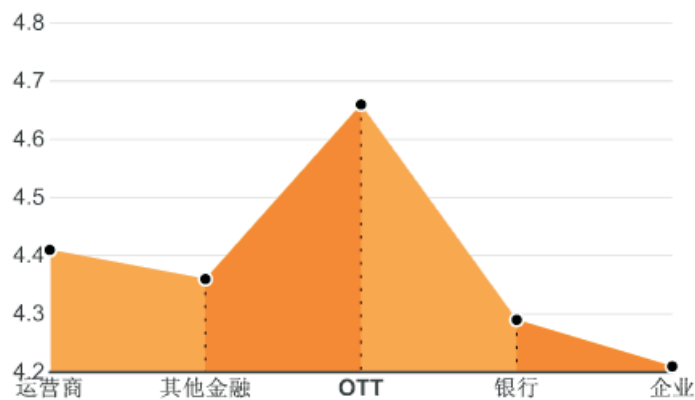
后三名历年名次(倒序)

- “售后实施服务工作的综合评价”有明显的上升趋势；
- 后三名的项目基本没有变化。

分区域



分行业



对我们的意见、建议(一)

公司名称	姓名	对我们的意见、建议
中国建设银行重庆市分行	汤海浩	工程后续文档，比如项目维护手册等完整性、有效性及交付即时性有待进一步提高。
上海期货交易所	周浩	加强沟通，多提供新的解决方案以及新产品新技术的介绍和交流，加强客户服务人员的投入，把握细节，把握好问题处理的质量和总结，加强文档质量。
上海英国学校	黄顺成	提供门户是用户可以对RMA状态进行查询，包括快递信息
中国铁通集团有限公司苏州分公司	刘国平	我公司主要通过你们参与的铁通总部一些系统集成项目，才跟华讯有所接触，未购买过华讯的产品，期待以后的合作。我公司在苏州的核心机房明年需要搬迁，对机房部分的设计方案存在很多不熟悉的内容，望能给予帮助。
中国建设银行苏州分行	李安康	重大变更替换，需要在方案的规划，文档的书写，以及人员的安排尽量及时到位。
卡博特旭阳化工（邢台）有限公司	周俊	总体服务质量和态度还是很满意的。技术方面的支持需要更详细一些。
深圳证券交易所	黄锐	总体上挺好，希望华讯在网络管理和网络安全方面能给客户更多的帮助
广东移动	朱东生	总体专业、可靠；人员素质高；服务响应快速；解决方案具体。 工程师协调和沟通能力待加强。
唐纳森(无锡)过滤器有限公司	陶亚民	感觉贵公司项目经理和工程师忙不过来
宁夏电信公司	邵涛	做好的很好，继续努力。
大众点评	彭海平	巡检服务更主动一些
携程计算机技术(上海)有限公司	章青	百尺竿头，更上一层楼。
上海证券交易所	曹庆宏	保持目前的工作认真程度
阿里巴巴科技(北京)有限公司	李博洋	不知是否有大客户专用通道
上海报业集团	徐勇	持续发展

对我们的意见、建议(二)

公司名称	姓名	对我们的意见、建议
建信人寿保险有限公司	刘伟	对目前的服务较为满意。
美的集团	吴自良	多从解决用户难题出发，而不只是卖设备或者系统。
北京市电力公司	王彬	多沟通是成败的关键
云南电网公司楚雄供电局	赵世龙	跟踪售后产品的优化升级，并提出建议,加强对售后产品优化与升级的建议提供。
云南电网公司临沧供电局	王飞	建议开通售后技术专线服务。
网之易信息技术(北京)有限公司	孙国政	过去表现不错，继续坚持!
广东建行	蔡仰凯	很好
星展银行（中国）有限公司	李吉海	继续努力！
工商银行数据中心（上海）	金永铭	加强技术支持力度，控制变更风险
恩智浦半导体有限公司	唐竹君	目前非常满意
通用电气中国技术中心	耿升乐	能有效的反馈这次调查问卷就可以了。
中国移动通信集团福建有限公司泉州分公司	谢鸿儒	提高处理故障响应速度
Emerson	王超	希望更多的提供一些网络的培训，无论是在线还是会以形式。
铜陵移动公司	周沛	希望能提供较简洁的服务
中国大地财产保险股份有限公司	张海建	用户培训
招商银行兰州分行	吕辉	在兰州设立办事处
上海嘉里食品工业有限公司	陈健	总体满意。
埃森哲(中国)有限公司闸北分公司	孙祺	总体满意。
上海千湖信息科技有限公司	周佳健	嘉奖一下王利!
腾讯科技（成都）有限公司	苏林	项目做的时候很投入，后续运维支持很、非常差。