



# IDC 2019 年全球数据中心支持客户满意度调研： 服务对企业而言至关重要

作者：Rob Brothers, *IDC 软硬件支持与开发服务计划副总裁*

IBM 赞助的 IDC 信息简报 | 2019 年 11 月

## 本信息简报内容提要

- 该信息简报 (InfoBrief) 中的数据来自于 IDC 进行的 2019 年全球数据中心支持客户满意度调研。该项全球性调研采访了美国、英国、墨西哥和澳大利亚的企业用户，获得了来自 1,200 家企业数据中心客户的反馈。
- 受访者最多可以选择两家供应商进行评估。



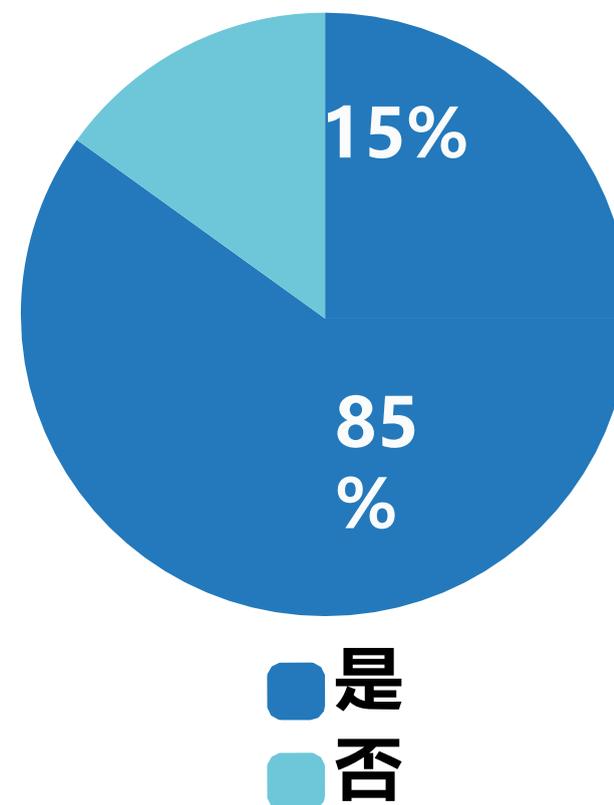
# 企业存储阵列的确能够解决客户问题，但...



IDC 2019 年全球数据中心支持客户满意度调研的受访者表示，**服务**是企业选择从哪个供应商购买产品时的关键差异化因素。

服务是否重要？

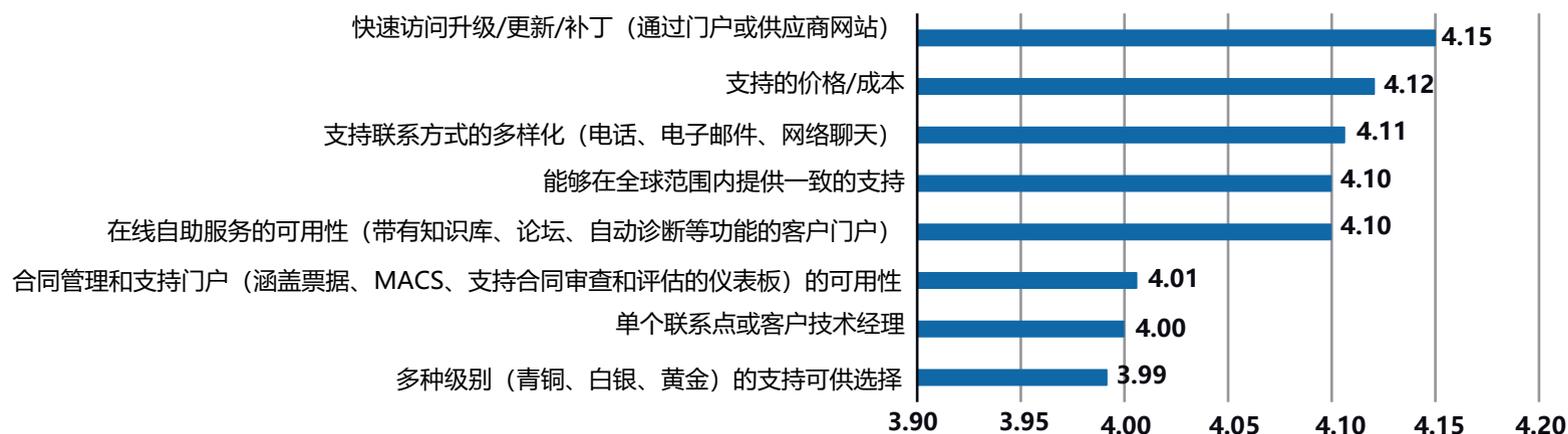
85% 的企业认为“重要” ...



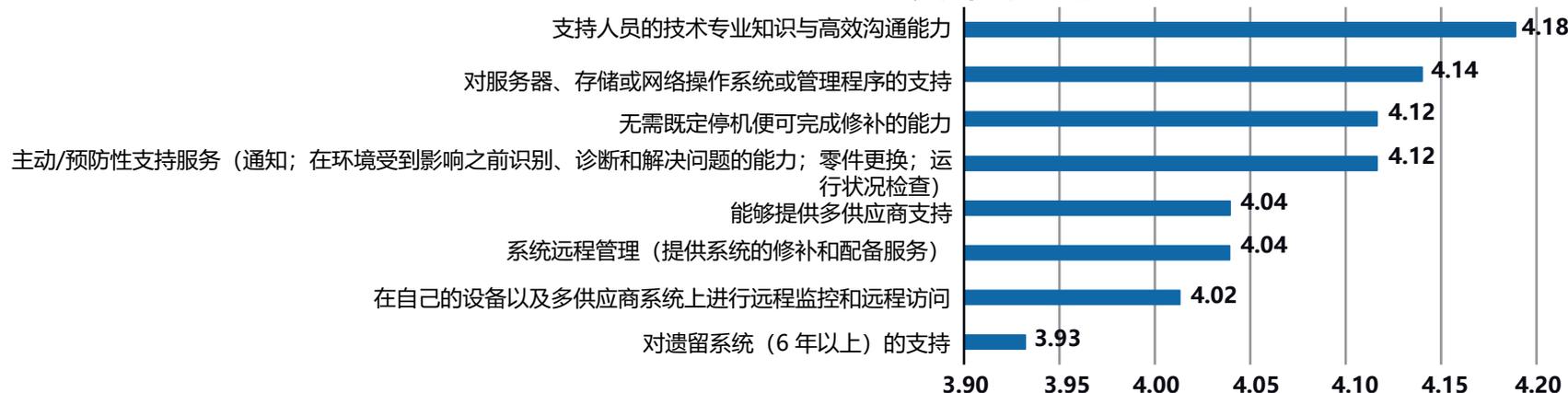
# 企业在评估存储服务时专注于关键功能

贵企业在确定所购买的支持服务协议类型时，下列功能的重要性如何（5 分制，5 分表示最重要）？

## 管理功能

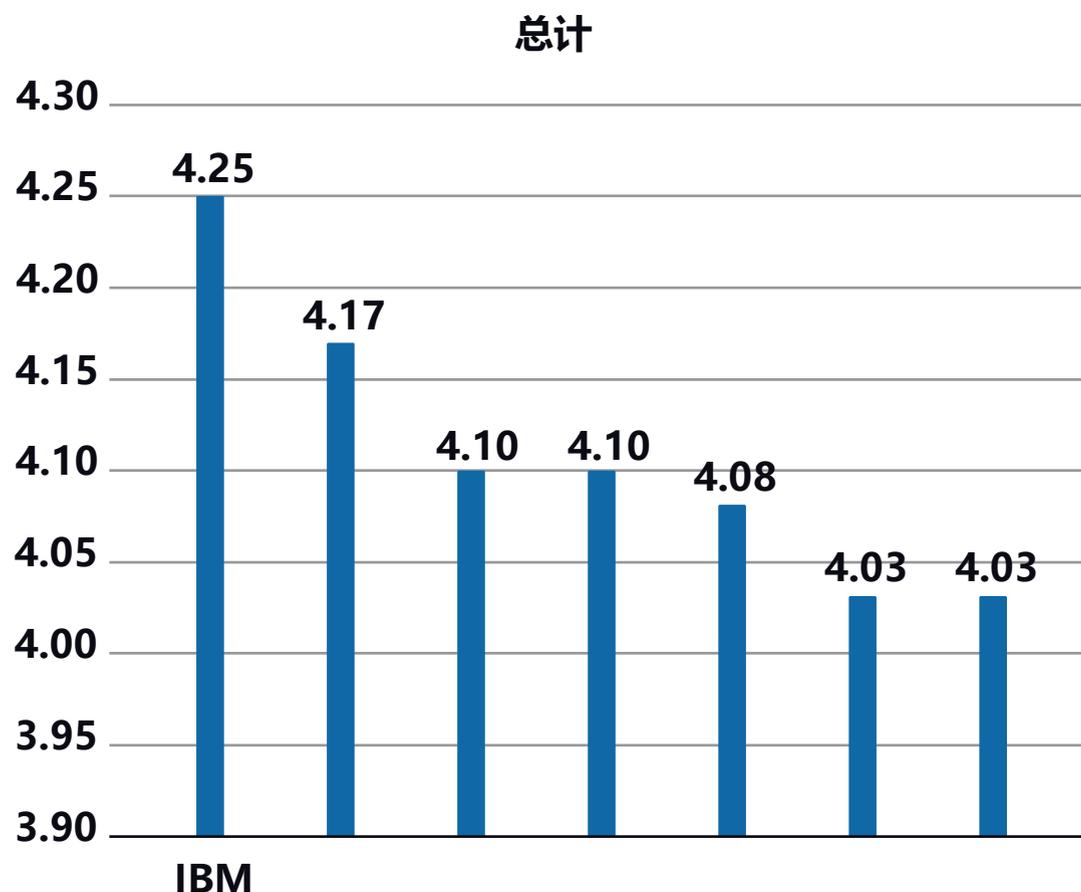


## 技术功能



# 评估客户对存储支持供应商的满意度

您对存储基础架构供应商支持服务合同中所提供技术和管理功能的满意度如何？



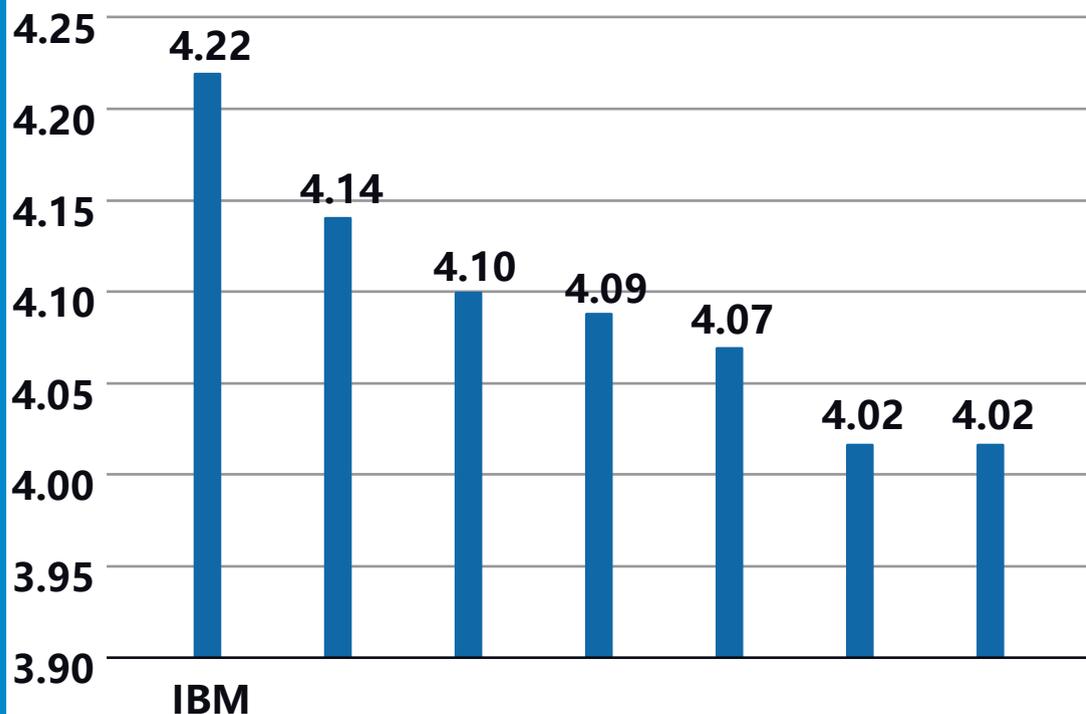
- 存储支持供应商需要提供全面的支持功能。他们要能够提供主动功能和预测性功能，进而保持领先性，但同时还要考虑遗留资产。
- 支持服务需要符合企业的期望，无论是通过聊天、电话还是自助服务等形式。
- 基于这些标准，IBM 连续第二年在 IDC 2019 年全球数据中心支持客户满意度调研中位居榜首，该项调研调查了 12 家领先的存储供应商。

# 差异化因素包括业务开展便捷性及整体合同满意度

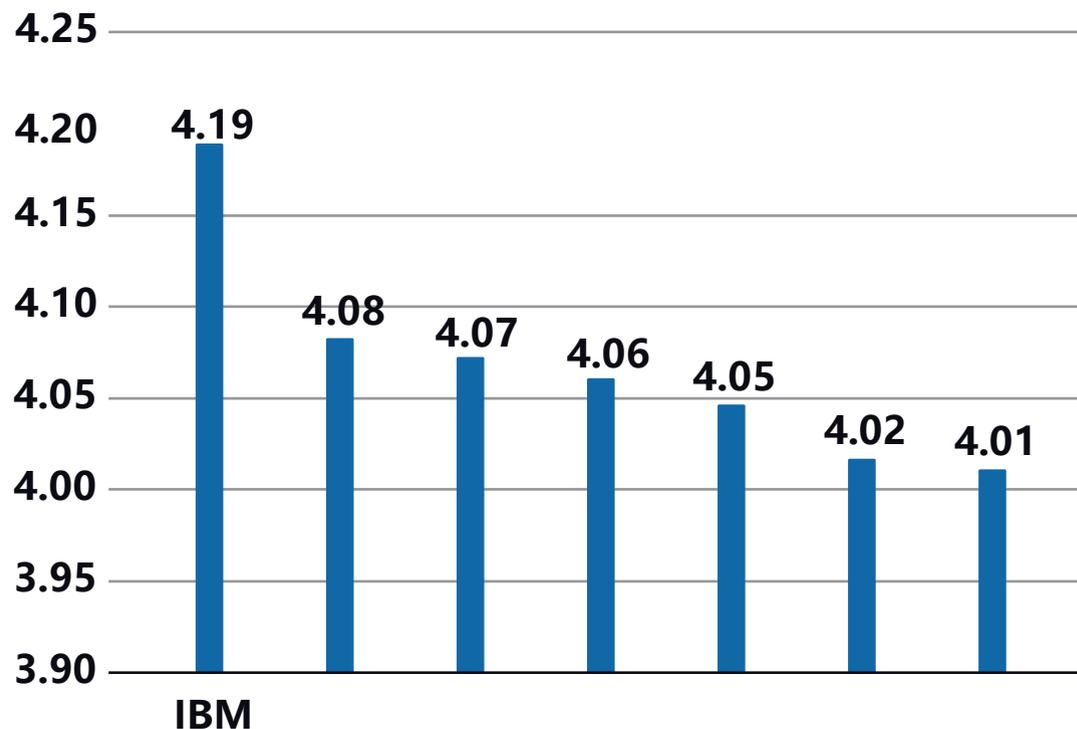
该项调研结果显示，IBM 在总体支持服务合同满意度方面居于领先。

受访者还表示 IBM 在业务开展便捷性方面名列前茅。

总体而言，您与服务供应商所签订存储基础架构支持服务合同的满意度如何？



您与您的存储基础架构供应商开展业务的整体便捷性如何？

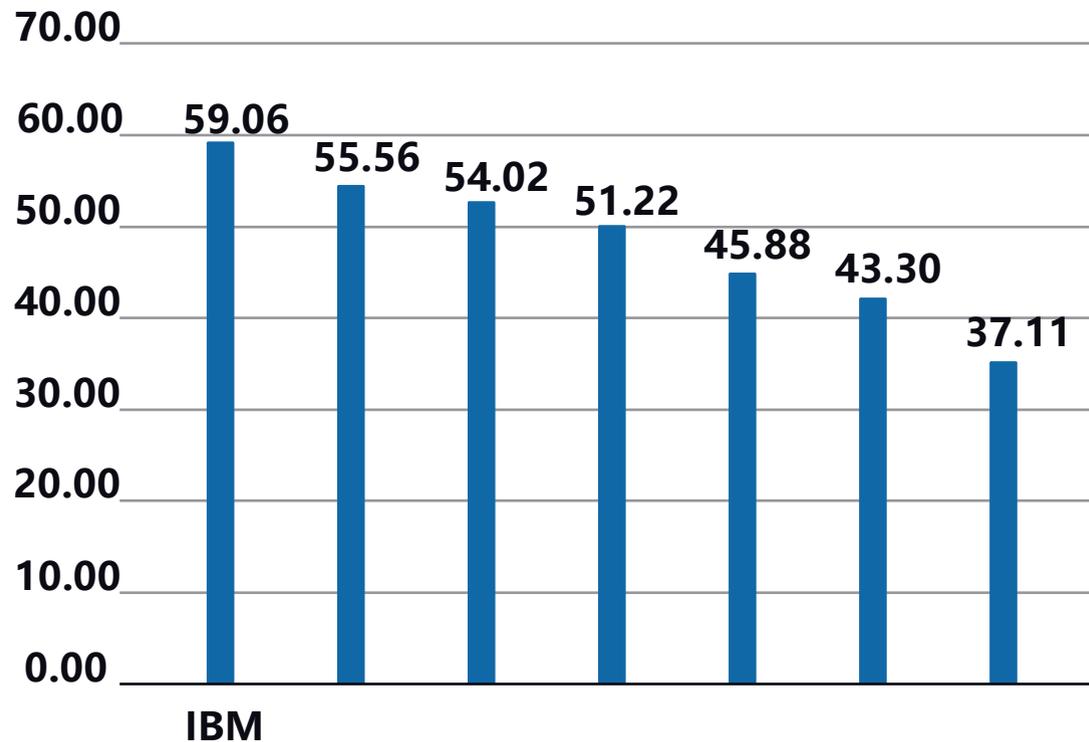
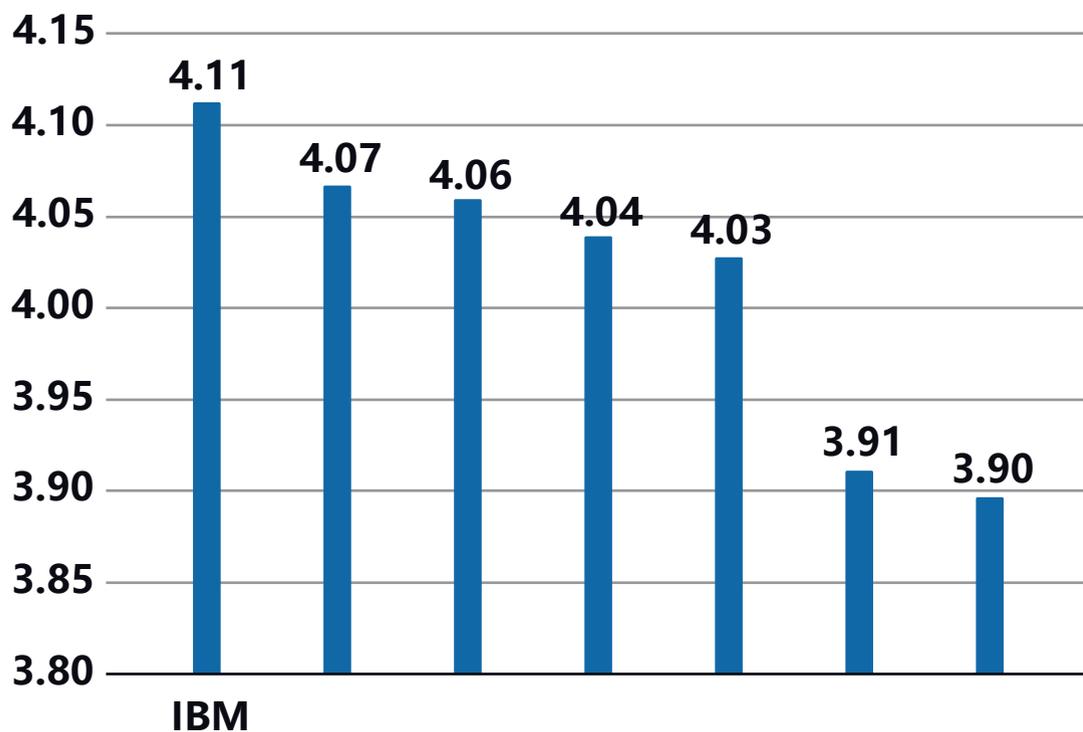


# TCO 和 NPS 也是客户满意度的驱动因素

根据受访者的反馈，IBM 在总体拥有成本 (TCO) 满意度方面位列第一。

根据受访者的反馈，在所有存储供应商中，IBM 还获得了最高的 NPS 评分。

您对服务供应商所提供存储基础架构 TCO 的满意度如何？



# 客户满意度的潜在挑战

 与所有供应商支持组织一样，IBM 在雇用新的工程人才来强化老龄化劳动力方面也将面临挑战。注重自动化、远程支持工具及预测分析（大数据、认知和 AI）将有助于吸引有兴趣解决这些技术难题的新鲜人才。IBM 和其他供应商应向可能入职的员工提出这些难题，以吸引新员工。

 IBM 还需要继续展示这些支持协议可向客户提供的价值，并展示那些开始将支持的价格/成本视为在寻找新解决方案时要评估的重要内容的客户。

# 结语

这是 IBM 四年来第二次在客户满意度方面位列第一。该项 IDC 满意度调研旨在凸显出那些为满足客户需求而进行创新投资的公司以及那些未满足客户需求的公司。存储供应商若要实现差异化，就需要通过其产品和功能帮助企业客户在技术、运营和业务竞争领域推动创新、实现差异化并开展竞争。为了成功做到这一点，支持服务的提供者必须具备适当的人员、流程和技术组合来满足需求。IBM 一直以来都具备这方面的能力。



# IDC 分析师简介



## Rob Brothers

### *IDC 软硬件支持与开发服务计划副总裁*

Rob Brothers 是 IDC 软硬件支持与部署服务计划的副总裁，也是“基础结构服务：数据中心转型”研究实践领域的定期撰稿人。Brothers 先生致力于硬件和软件领域的全球支持和部署服务，能够就企业如何解决数据中心转型的关键领域提供专业洞察力和情报。他所涉及的 IT 硬件服务包括 IoT 设备、聚合基础架构、存储、服务器、客户端设备、网络设备和外围设备。他所涉及的软件服务包括软件定义基础架构、云支持、操作系统、数据库、应用和系统软件。