

IBM System x 技术支持服务：
为客户实现价值
提高客户满意度

2013 年 11 月



TECHNOLOGYBUSINESSRESEARCH, INC.

IBM 为 x86 服务器服务设定标准， 通过满足较高的客户期望， 提高客户满意度

管理综合报告

由于需要新的工作负载要求和不断增长的数据中心需求与捉襟见肘的预算之间达成某种程度的平衡，因此 IT 组织始终面临挑战。要成功实现目标，完成自身的使命，IT 组织需要值得信任的合作伙伴，帮助消除数据中心的宕机风险，以便自己的员工能够集中精力开展增值任务和项目。IBM 能够持续提供高性能的系统和始终如一的服务体验，同时满足客户的殷切期望。TBR 的 *企业 IT 采购行为与支持客户满意度调研：服务和支持 (CSAT: 服务和支持)* 证明 IBM 通过将及时服务执行与深层技术专业知识和技术相结合，持续为 System x (x86) 服务器提供高质量的服务和支持。

**在最近 13 个季度中，IBM 有 10 个季度
在 TBR 的“企业 IT 采购行为与支持客户满意度调研：
服务与支持”中 **排名第一****

IBM 技术支持服务 (TSS) 提供大量可扩展和可定制的服务,包括基本的 24x7 式硬件支持、各种类型和级别的软件缺陷/配置/基本操作支持、预防性支持和完全管理支持解决方案。尽管硬件质量和性能构成了实现优质体验的基础，但是提供技术支持可以强化 IBM 作为合作伙伴的作用，帮助企业优化服务器的能力和价值。在最近 13 个日历季度中，IBM 有 10 个季度在 TBR 针对第三方服务器支持供应商的“CSAT: 服务和支持”季度报告中排名第一。客户将支持服务视为 x86 服务器采购决策的重要考量因素。TBR 的研究证明 IBM 始终综合考虑这些因素，从而满足较高的客户期望。

IBM 通过超越客户对于支持体验的期望，实现较高的总体满意度

IBM 的支持服务能够在快速高效的支持与深入的专业知识之间实现平衡，为客户环境实现更高的价值。IBM 具有优良的服务传统，注重为客户的产品生命周期带来更高价值，这都在客户满意度结果中反映出来。例如，在 2013 年第三季度，IBM 在客户认为支付服务最重要的四个特点的三个（现场响应时间、现场技术专业知识和日常服务和维护）中，赢得了最高的平均满意度排名，同时，

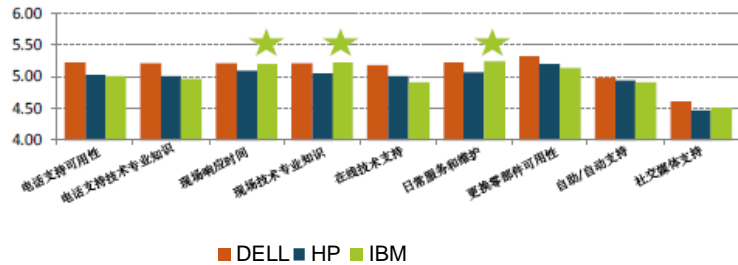
客户强调 IBM 一直努力在支持服务工作中提供始终如一的高价值体验。

对采购决策的影响力*	IBM 2013 年第三季度平均满意度排名
交付时间和产品可用性	第一
现场响应时间	第一
现场专业技术知识	第一
日常服务和维护	第一

* 根据 2013 年第三季度 TBR“CSAT: 服务和支持”中由客户定义的关键或重要影响因素的平均重要性排名



按支持服务的特点分类的客户对服务器的总体平均满意度（6 个月）




数据来源：TBR 2013 年第三季度

★ 表示 IBM 在特定支持服务特点方面的平均满意度排名第一

IBM 在客户认为最重要的支持服务方面超越客户的期望，从而赢得高满意度排名。

TBR 通过“CSAT: 服务和支持”报告中的研究结果，确定 IBM 技术支持体验的以下三个主要方面帮助 IBM 在第三方服务和支持方面评比中始终排名第一：

时效性:客户注意到，IBM 能够快速提供和部署支付服务和零部件，TBR 将其归因于 IBM 的支持人员遍布全美，有助于减少服务器宕机情况。TBR 认为，客户可以将 IBM 作为可靠的关键合作伙伴，帮助他们确保业务的持续正常运营，从而可以解放自己的 IT 人员，使他们能够集中精力从事更高价值的任务。IBM 在支持服务的时效性方面具有优势，能够有效缓解企业所面临的风险，可以作为企业客户在做出采购决策时所考量的主要标准。IBM 凭借这项优势，在 TBR 2013 年第三季度的“CSAT: 服务和支持”报告中的“交付时间和现场响应时间”方面排名第一。



IBM 的客户对此深有同感，用他们自己的话说，他们认为 IBM 具有“业内最可靠的交付和安装时间表”，而且还表示，“每当需要 IBM 团队帮助的时候，他们始终能够很准时地出现。”

专业技术知识：尽管时间紧张，预算不足，但越来越多的企业 IT 部门还是被要求不断优化复杂的服务器环境。与注重容量利用率、新设备实施和性能优化的典型 IT 运营不同，技术支持人员必须具备独特的专业知识，才能准确高效地诊断并解决服务器、存储器和网络环境中意外的停运问题。因此，IT 决策者希望和值得信赖的服务供应商合作，最好是在为服务器客户提供全面专业技术知识方面享有盛誉的供应商。IBM 将自身打造成能够满足客户较高专业技术知识期望的重要合作伙伴，2013 年第三季度报告中 IBM 在“现场专业技术知识”方面排名第一便是明证。IBM 客户详尽地描述了他们的感受，声称 IBM 具有“优秀的客户工程师，[是]领域中真正的专家，直到问题解决才会离开，”而且“技术人员都经过培训，熟悉工作内容，[而且]他们通常都拥有多年的经验。”

预防：在广泛的市场领域，客户对于各个供应商的硬件质量和性能的期望和满意度都差不多，所以 IBM 通过提高客户对于维护过程的满意度，使自身脱颖而出。IBM 在该报告的“日常服务和维护”方面排名第一，表明客户在 IBM 以关系为中心的方法中看到了商业价值。客户还补充说：“我还没有遇到与其他供应商有关的延迟。IBM 在保证服务器持续运行方面做得十分出色。”而且“日常维护安排得井井有条，将对日常生产环境的影响降至最低，比如安排在下班之后和/或周末进行。”

总结：IBM 在客户认为最重要的支持服务方面超越客户的期望，始终保持较高的满意度排名

IBM 可以持续提供高性能、高质量的 x86 服务器以及作为补充的支持服务，形成了超越客户较高期望的企业文化。尽管标准很高，但 IBM 仍能持续超越客户期望，为行业中客户对于 x86 支持服务的满意度树立了标杆。TBR 的 2013 年第三季度“CSAT：服务和支持”调研详细说明了 IBM 如何利用始终如一的服务水平，以及对于支持服务明确的价值定位，在过去 13 个季度中的 10 个季度都排名第一。特别要指出，客户在做出采购服务器的决策时，往往会考量服务及时性、专业技术知识的深度以及关注客户的程度等因素，而 IBM 在这些方面都做得非常出色，因此赢得了良好的声誉。



关于 TBR

Technology Business Research, Inc. 是一家主要的独立技术市场研究和咨询公司，专门从事硬件、软件、专业服务、电信和企业网络供应商和运营商的业务和财务分析。TBR 为全球客户提供服务，针对客户需求及时定制具有执行力的市场研究和商业情报。我们的分析师可以进一步解决客户特有的问题，或者，以调查或专有咨询的形式提供所需的信息。

更多信息

从 1996 年开始，TBR 就为企业决策者提供强大的支持。有关更多信息，请访问 <http://www.tbri.com/www.tbri.com>。

本报告中的信息均来自供应商已公开的资料或其他公开来源的资料。我们对这些信息的准确性及完整性不作任何保证。Technology Business Research 对根据这些信息做出的任何决策不承担任何责任。本报告中包含的信息和所有其他 TBR 产品均不是也不应被视为投资建议。对于证券的价值、购买、出售或保留，TBR 不做任何推荐或提供任何建议。本报告受版权保护，仅供接收方使用。请联系 Technology Business Research, Inc. 以便获得复制许可。