

## 附錄一

### 客戶調查問卷內容

敬愛的受訪者，您好：

日期：2006年6月

首先感謝您熱心的幫忙。這是一份客戶滿意度的研究問卷，主要目的在探討資訊服務功能品質與客戶滿意度的比較分析。本研究採不記名方式，請儘量以第一印象的直覺作答。

本問卷不涉及個人隱私，敬請依實際的情況真實反應。您寶貴的意見對本研究十分重要，謝謝您的支持參與。

#### 第一部份

1. 國家（地區）別：  
 (1) 中國                       (2) 香港                       (3) 印尼                       (4) 印度  
 (5) 日本                       (6) 韓國                       (7) 馬來西亞                       (8) 紐西蘭  
 (9) 菲律賓                       (10) 新加坡                       (11) 泰國                       (12) 台灣  
 (13) 越南

2. 客戶代碼 \_\_\_\_\_

3. 請問現在方便進行問卷調查嗎？

- (1) 是（繼續）     (2) 不是（約定另外訪談時間） \_\_\_\_\_

#### 第二部份（單選題）

1. 首先，我想知道您是如何評價資通訊系統整合服務廠商。當您在為您的企業選擇系統整合服務廠商時，應該會期望一系列的整體服務相關因素。從下列主要項目選擇您認為的最重要的因素？以複選最多兩項為原則。

- |                                       |                                      |                                     |
|---------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 整體技術人員能力 | <input type="checkbox"/> (2) 購後服務支援  | <input type="checkbox"/> (3) 聯繫溝通回應 |
| <input type="checkbox"/> (4) 公司聲譽     | <input type="checkbox"/> (5) 技術服務品質  | <input type="checkbox"/> (6) 公司信賴度  |
| <input type="checkbox"/> (7) 技術支援經驗   | <input type="checkbox"/> (8) 即時維護服務  | <input type="checkbox"/> (9) 系統建置支援 |
| <input type="checkbox"/> (10) 完善的解決方案 | <input type="checkbox"/> (11) 購前銷售支援 |                                     |

### 第三部份 (單選題)

#### A. 銷售與解決方案專家

現在，讓我們討論銷售管理與解決方案方面的建議。

所謂銷售，是指銷售和客戶管理的過程、處理客戶需求、與客戶保持聯繫以找出未來或潛在需求。

所謂解決方案，是指針對商業需求而設計及提供的全面方案。公司先是瞭解客戶的需求，然後根據主要網路基礎架構，如電腦系統、網路安全和網路電話、儲存、網路管理、軟體應用等需求，而量身訂造方案和提出建議。

Aa 以銷售與解決方案來講,您在下列各方面有如何看法? 請採用1至7評分制度來作答, “7”代表非常好而“1”就代表非常差. 從1至7,您可選擇任何號碼.

		Aa						
		非常差			非常好			
<b>銷售/客戶管理</b>								
( ) 1.	對顧客詢問的整體反應能力	1	2	3	4	5	6	7
( ) 2.	不斷讓顧客知曉產品服務公司最新解決方案	1	2	3	4	5	6	7
( ) 3.	維持定時售後聯繫	1	2	3	4	5	6	7
( ) 4.	能保持良好客戶關係	1	2	3	4	5	6	7
( ) 5.	建立長遠關係(也就是說,提供長遠策略性計劃,而不是採取以銷售為主導的手法)	1	2	3	4	5	6	7
<b>解決方案專家</b>		非常差			非常好			
( ) 6.	理解顧客需求的能力	1	2	3	4	5	6	7
( ) 7.	產品和技術知識	1	2	3	4	5	6	7
( ) 8.	是否能以清楚簡明的手法呈現銷售報告	1	2	3	4	5	6	7
( ) 9.	報價單及計劃書的整體品質	1	2	3	4	5	6	7
( ) 10.	能依據特定業務需求提出解決方案	1	2	3	4	5	6	7
( ) 11.	提供全面性的解決方案	1	2	3	4	5	6	7

#### B. 設計與諮詢

現在，讓我們來談談設計和諮詢服務。

所謂諮詢，指的是確認、分析和記錄你在業務上和技術上的需求，然後提出明確可行或技術性的建議。這可透過人員進行諮詢的服務，或者通過一連串的會議、問卷或訪問。

所謂設計，指的是把你的業務需要，在實行前轉換為技術性的設計規格的過程。這些設計規格明定在解決方案裡的各種硬體和軟體，會如何進行設置、安裝和整合。

讓我們再詳細談談設計與諮詢的服務內容。

Ba 以設計與諮詢的過程來講,您在下列各方面有如何看法? 請採用1至7評分制度來作答, “7”代表非常好而 “1” 就代表非常差. 從1至7,您可選擇任何號碼.

		<b>Ba</b>						
		非常差			非常好			
<b>諮詢服務</b>								
( )	12. 業務需求分析的能力和素質	1	2	3	4	5	6	7
( )	13. 技術諮詢服務的素質，以及是否符合業務需求	1	2	3	4	5	6	7
( )	14. 在提供服務前，是否對您的行業和市場有足夠的了解	1	2	3	4	5	6	7
<b>設計服務</b>								
( )	15. 設計人員的技術能力	1	2	3	4	5	6	7
( )	16. 設計人員的態度（比如是否願意幫忙，盡力協助解決問題等）	1	2	3	4	5	6	7
( )	17. 設計人員的溝通技巧	1	2	3	4	5	6	7
( )	18. 設計人員是否能理解你的業務需求	1	2	3	4	5	6	7
( )	19. 設計人員是否能同貴公司的經理和員工建立正面的關係	1	2	3	4	5	6	7

### C. 專案管理

現在，我希望知道你對專案管理的看法。專案管理，也就是準備把設計好的解決方案付諸實行。

所謂專案管理，指的是同專案的規劃和控制有關的所有活動，包括專案進展報告，以及向貴公司的員工發出指示，以確保為貴公司量身定製的方案能有效地付諸實行。

Ca 以專案管理的過程來講,您在下列各方面有如何看法? 請採用1至7評分制度來作答, “7”代表非常好而 “1” 就代表非常差. 從1至7,您可選擇任何號碼.

**Ca**

	非常差							非常好						
<b>專案管理服務</b>														
( ) 20. 過程中為確保對日常營業運作的妨礙減到最低，所設的風險及緊急意外處理計劃	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
( ) 21. 在您期望的時間內送交所需產品或履行所需服務	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
( ) 22. 在實用性、性能和可靠性方面，送交的產品或服務能達顧客要求	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
( ) 23. 送交的產品或服務能達顧客的業務要求	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
( ) 24. 專案管理和控制的品質	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
( ) 25. 定期提供準確的專案進展報告	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
( ) 26. 在提供解決方案時，能有效地管理並處理需求的變更	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
( ) 27. 對系統或方案有足夠的測試驗收能力	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
( ) 28. 專案相關訓練的素質及完整性	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
( ) 29. 專案文件的素質及完整性	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

**D. 安裝和維護**

現在，讓我們談談安裝和維護服務。

所謂安裝服務，指的是在現場實際地導入機器與設備，並與客戶公司的員工進行驗收測試。所謂維護服務，指的是在合約有效期內，在現場給予技術支援。

Da 以安裝和維護的過程來講，您在下列各方面有如何看法？請採用 1 至 7 評分制度來作答，“7”代表非常好而“1”就代表非常差。從 1 至 7, 您可選任何號碼。

**Da**

	非常差							非常好						
<b>安裝服務</b>														
( ) 30. 安裝員工的技術知識和效率	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

- ( ) 31. 安裝活動的協調、組織和行政工作效率  
率

**維護服務**

- ( ) 32. 所能提供的維護服務範圍
- ( ) 33. 能否依據合同規定時間回覆服務的需求
- ( ) 34. 維護人員的技術能力
- ( ) 35. 零件備品充足程度
- ( ) 36. 技術人員主動性強(就是說能為了解決問題肯窮追到底)
- ( ) 37. 能及時為顧客所報狀況提出解決辦法
- ( ) 38. 維持良好顧客關係

**E. 國內客服中心 (此部分只用於韓國, 印尼, 及越南等國家)**

Ea 針對國內客服中心現下的操作,您對它如何評價呢?請採用 1 至 7 評分制度來作答,“7”代表非常好而“1”就代表非常差。從 1 至 7, 您可選擇任何號碼。

	Ea						
	非常差						非常好
( ) 39. 客服中心人員接聽電話的技巧	1	2	3	4	5	6	7
( ) 40. 瞭解問題的能力	1	2	3	4	5	6	7
( ) 41. 客服中心轉達給技術服務人員的信息的準確程度	1	2	3	4	5	6	7
( ) 42. 熱線是否易接通	1	2	3	4	5	6	7

**F. 全球客服中心 (此部分只用於印尼, 韓國, 及越南以外的國家)**

讓我們談談全球客服中心. 全球客服中心外設於印度班加羅爾及新加坡, 主要提供事件管理, 多種語言支援, 遠端網絡管理監控, 網絡分析, 容量規劃等服務. 您已被全球客服中心支援.

Fa. 現在我想請問您一些有關全球客服中心的問題. 針對全球客服中心現有的操作,您對它在下列各方面如何評價?請採用 1 至 7 評分制度來作答,“7”代表非常好而“1”就代表非常差. 從 1 至 7, 您可選任何號碼.

	<b>Fa</b>						
	非常差			非常好			
( ) 43. 熱線是否易接通	1	2	3	4	5	6	7
( ) 44. 客服專員的專業度	1	2	3	4	5	6	7
( ) 45. 溝通技巧	1	2	3	4	5	6	7
( ) 46. 文化的了解與通曉程度	1	2	3	4	5	6	7
( ) 47. 對客戶業務的知識與了解	1	2	3	4	5	6	7
( ) 48. 是否了解提出的問題	1	2	3	4	5	6	7
( ) 49. 是否有信心能完成行動	1	2	3	4	5	6	7
( ) 50. 傳達給技術服務人員的信息準確度	1	2	3	4	5	6	7
( ) 51. 主動性的溝通	1	2	3	4	5	6	7
( ) 52. 能建立和諧關係	1	2	3	4	5	6	7

### **G. 遠端管理及外派服務**

遠端管理是遠端網路管理服務。而外派服務，則是一項外勤服務由服務公司提供現場的顧問、管理或工程服務，如容量規劃、網路審查和建置服務。

Ga 針對產品服務公司提供的遠端管理及外派服務，您對它如何評價呢？請以 1 至 7 來作答，” 7” 代表非常好而” 1” 就代表非常差。從 1 至 7，您可選擇任何號碼。

	<b>Ga</b>						
	非常差			非常好			
<b>遠端管理及外派服務</b>							
( ) 53. 遠端管理服務人員的技術知識和效率	1	2	3	4	5	6	7
( ) 54. 外派服務人員的技術知識和效率	1	2	3	4	5	6	7

