

[调研 | 2007年供应商价值调查]

虽已有所改 观... 但仍 需努力

2007年，约60%的供应商设法提高客户满意度，剩下的40%最好加把劲。**作者：Allan Alter**

一年前，我们照例开展了年度供应商调查，结果不容乐观：价值、可靠性及客户忠诚度均有所下滑。从今年的情况看，大多数供应商都得知去年的情况，并有所改进。

但他们的做法各不相同：Check Point Software的客户认为在提高质量的同时降低了成本；T-Mobile的客户则体验到了响应性的增强。但是，在我们的跟踪调查中，供应商在几乎所有范畴的底线和平均分都在逐年提高。今年的结果明显好过去年，只有三家供应商的成绩出现下滑。

今年是CIO Insights针对主要供应商提供的商业价值、可靠性和服务质量对IT执行官开展调查的第五个年头。Google有史以来第一次榜上有名，而2003年在我们的第一届供应商价值调

查中位居榜首的Adobe今年仍然在榜，但却屈居第12位，而Google凭借与HP及VeriSign的合作位居亚军。今年的冠军是开放源软件供应商Red Hat，客户忠诚度比率高达97%。

在所有七大类的评比中，所有供应商的平均分几乎都提高了2到3个百分点，而在客户忠诚度方面则平均提高了4个百分点，表明了供应商战略决策的明智性，但并没有实现突破。除了忠诚度一如既往地保持3-4%的增长外，其他各类的表现都差强人意。在我们调查的38家供应商中，只有22家敢于断言会有超过66%的客户对供应商总体价值给出良好或优秀的成绩，这表明不满客户的数量仍然过多。因此，虽然供应商设法在挽回丢失的领地，但还需进一步努力。

CIOINSIGHT Top 10 VENDOR VALUE 2007		
RANK	VENDOR	SCORE
1	Red Hat	80%
2	Google	79
2	Hewlett Packard	79
2	VeriSign	79
5	Check Point Software	77
5	Research in Motion	77
7	Cisco Systems	76
7	Citrix Systems	76
7	Dell	76
7	McAfee	76

对供应商总体价值给出良好或优秀成绩的IT执行官的百分比

上图：CIOINSIGHT TOP 10: CIOINSIGHT十佳供应商；rank: 排名；vendor: 供应商名称；score: 分数

总览

		Overall	Value								
RANK 2007	RANK 2006	Vendor	Overall rating (combined value and reliability ratings)*	Meets expectations for increasing revenues*†		Meets expectations for lowering costs*		Solves the business problem paid to solve*		Meets ROI expectations*	
				RANK	RANK	RANK	RANK	RANK	RANK	RANK	
1	3	Red Hat	80%	79%	3	80%	1	82%	9	77%	5
2	N/A	Google	79	80	2	77	2	83	8	79	1
2	6	Hewlett Packard	79	75	6	75	4	84	6	77	5
2	10	VeriSign	79	81	1	68	10	86	1	79	1
5	14	Check Point Software	77	76	5	69	8	85	5	72	12
5	5	Research in Motion	77	77	4	69	8	86	1	78	3
7	3	Cisco Systems	76	73	7	64	11	86	1	75	8
7	7	Citrix Systems	76	73	7	74	5	84	6	73	11
7	7	Dell	76	73	7	77	2	79	12	78	3
7	10	McAfee	76	72	10	72	7	86	1	76	7
11	2	Trend Micro	75	72	10	73	6	81	10	74	9
12	N/A	Adobe	73	69	13	63	12	80	11	74	9
13	13	EMC	71	66	16	61	15	79	12	70	13
14	9	Apple	70	72	10	55	22	79	12	62	19
15	14	Symantec	69	66	16	63	12	77	15	68	14
16	10	Motorola	68	69	13	61	15	76	16	63	17
17	17	IBM	66	65	19	59	18	72	21	65	16
18	21	Sun Microsystems	65	60	24	55	22	74	18	66	15
19	26	SAP	64	67	15	60	17	73	19	63	17
20	26	T-Mobile	63	62	22	58	19	65	30	62	19
21	26	BellSouth	62	66	16	56	21	69	24	62	19
21	24	Microsoft	62	63	20	51	28	76	16	59	25
21	18	Verizon Wireless	62	62	22	55	22	71	23	60	23
24	30	Business Objects	61	63	20	53	25	69	24	54	28
25	33	SunGard	61	53	31	49	31	73	19	53	32
26	23	Novell	60	52	32	62	14	67	26	62	19
27	25	Avaya	59	54	30	52	27	67	26	54	28
27	16	Palm	59	57	27	58	19	62	32	60	23
29	18	Nortel Networks	58	57	27	45	34	66	28	57	26
29	30	Oracle (including Hyperion)	58	59	25	45	34	72	21	54	28
31	N/A	Deloitte	56	58	26	51	28	57	36	48	36
31	26	Sprint Nextel	56	51	33	47	32	66	28	57	26
33	38	Qwest Communications	54	45	37	53	25	61	33	54	28
33	36	Verizon Communications	54	55	29	51	28	65	30	51	33
35	36	CA	52	51	33	45	34	56	37	51	33
36	35	Cognos	51	48	36	46	33	60	34	47	37
37**	30	AT&T (including Cingular)	49	45	37	44	37	59	35	49	35
38	40	Accenture	47	50	35	43	38	55	38	44	38

*对供应商总体价值给出良好或优秀成绩的IT执行官的百分比。† 成功履行使命（适用于非盈利性机构）。**Cingular在2006年供应商价值调查中排名第38位。

Reliability						Loyalty		Nature Of Relationship ⁺						Worked with during the past 12 months	No. of respondents	RANK 2007
Meets commitments on time and on budget*		Is flexible and responsive*		Meets quality expectations*		If had a choice, would continue to do business (yes)		Consultant	Outsourcer	Telecom	Hardware	Software	Security			
RANK		RANK		RANK		RANK										
81%	1	73%	4	85%	3	97%	1							19%	90	1
79	2	71	7	84	5	95	2	■	■		■	■		17	80	2
78	5	78	1	84	5	92	8	■			■	■		59	280	2
79	2	77	2	86	2	94	4					■	■	29	135	2
78	5	72	5	90	1	94	4				■	■	■	14	67	5
79	2	66	14	81	8	93	6			■	■	■		29	138	5
78	5	75	3	85	3	95	2	■		■	■	■	■	72	338	7
78	5	70	8	79	12	93	6				■	■	■	42	199	7
78	5	70	8	80	10	89	12	■			■	■		64	301	7
76	11	69	11	81	8	91	10					■	■	36	170	7
78	10	72	5	79	12	92	8				■	■	■	13	61	11
75	12	69	11	83	7	91	10					■	■	45	212	12
72	13	70	8	80	10	89	12	■	■		■	■		27	128	13
72	13	68	13	78	14	86	18				■	■		15	69	14
71	15	64	16	76	15	87	16					■	■	40	191	15
70	16	63	19	76	15	87	16	■		■	■	■		14	68	16
65	20	64	16	73	17	88	15	■	■		■	■	■	53	250	17
67	19	64	16	71	18	85	19	■			■	■		27	127	18
61	26	59	21	67	23	89	12	■	■			■	■	13	61	19
68	17	65	15	61	30	73	33			■	■	■		15	71	20
65	20	57	23	61	30	83	23			■				15	70	21
64	23	51	30	68	20	84	21	■			■	■	■	85	399	21
61	26	58	22	68	20	84	21			■	■	■		36	171	21
65	20	56	25	65	26	83	23	■				■		19	92	24
68	17	63	19	68	20	79	27	■	■	■	■	■	■	15	70	25
59	31	54	26	67	25	70	36	■				■	■	16	74	26
64	23	51	30	69	19	85	19	■		■	■	■		19	92	27
60	29	51	30	62	29	81	25				■	■		13	63	27
60	29	54	26	64	27	75	31	■		■	■	■	■	18	85	29
61	26	49	35	67	23	79	27	■	■			■		46	218	29
62	25	54	26	63	28	79	27	■	■					12	57	31
57	32	57	23	59	32	71	35			■	■			23	107	31
54	34	53	29	56	34	73	34	■		■		■		14	66	33
52	35	50	33	56	34	79	27	■		■	■	■		27	127	33
57	32	50	33	54	36	68	37	■				■	■	24	111	35
52	35	44	38	59	32	80	26	■				■		18	85	36
47	37	48	36	54	36	74	32	■		■	■	■		50	235	37
46	38	48	36	42	38	62	38	■	■			■		13	60	38

* 回答人必须确定曾与这些供应商有过合作。

细节

多次被评为优秀或较差的供应商

这些数字显示了频繁被客户认定为表现优秀或较差的供应商。“优秀”供应商名单基本上没有变化，唯一的变化是Google取代了Apple跃居第一。Apple客户给供应商的总体评分至少下降了5%。请注意：尽管所有的公司都面临安全问题，但三家软件安全公司——Check Point、McAfee和VeriSign，却以优异的成绩入围优秀供应商名单。对于表现“较差”的供应商来说，值得庆幸的是，他们的平均分提高了3-4个百分点。作为今年表现最差的公司，Accenture的分数提高程度也最低。

提供最高价值和可靠性的供应商

没有什么武器比免费更有杀伤力——因此，凭借免费搜索引擎和工具，Google跃居价值类榜首。值得一提的是，剩下的9家十佳供应商与Google的分数极为接近。

价值：在增加价值、降低成本、适当解决商业问题和满足ROI目标方面，供应商的平均分达到了预期水平。**可靠性：**在履行时间和预算承诺、提供灵活性和响应性以及满足客户质量要求方面，供应商的平均分达到了预期水平。

表现“优秀”的公司

Overall		Value		Reliability	
RANK	SCORE	RANK	SCORE	RANK	SCORE
1	Google†	33%	1	Google†	31%
2	Apple	30	2	Apple	30
3	Cisco Systems	27	3	Red Hat	29
3	Adobe†	27	4	Adobe†	28
5	Red Hat	26	4	Cisco Systems	26
6	McAfee	25	6	McAfee	25
7	Research in Motion	24	6	Research in Motion	25
7	Hewlett Packard	24	8	Hewlett Packard	23
9	Dell	22	9	Check Point Software	22
9	Check Point Software	22	9	Dell	22
9	VeriSign	22		10	Check Point Software
				10	VeriSign

表现“较差”的公司

Overall		Value		Reliability	
RANK	SCORE	RANK	SCORE	RANK	SCORE
1	Accenture	20%	1	Accenture	18%
2	Qwest Communications	15	2	CA	17
3	CA	14	2	Oracle (including Hyperion)	16
3	Sprint Nextel	14	2	Qwest Communications	15
5	AT&T (including Cingular)	13	5	AT&T (including Cingular)	14
5	Oracle (including	13	5	Verizon Communications	14

Value Top 10*		Reliability Top 10*	
RANK	SCORE	RANK	SCORE
1	Google	1	Check Point Software
1	Red Hat	1	Hewlett Packard
2	VeriSign	1	Red Hat
4	Hewlett Packard	1	VeriSign
4	Research in Motion	5	Cisco Systems
6	Citrix Systems	6	Google
6	Dell	7	Adobe
6	McAfee	7	Citrix Systems
9	Check Point Software	7	Dell
9	Trend Micro	7	Trend Micro

客户忠诚度类表现最佳和最差的公司

客户忠诚度稳中有升。在我们调查的所有公司中，客户忠诚度的平均分都超过了84分，创下了自2003年以来的历史新高。去年，只有五家公司在客户忠诚度方面得到了90%或更高的分数；而今年却多达11家公司。客户忠诚度得分最高的Red Hat公司分数增长了7%；Accenture得分仍然最低。

% Yes		% No	
RANK	SCORE	RANK	SCORE
1	Red Hat	1	Accenture
2	Cisco Systems	2	CA
2	Google†	3	Novell
4	Check Point Software	4	Sprint Nextel
4	VeriSign	5	Qwest Communications
6	Citrix Systems	5	T-Mobile
6	Research in Motion	7	AT&T (including Cingular)
8	Hewlett Packard	8	Nortel Networks
8	Trend Micro	9	Deloitte†
10	Adobe†	9	Oracle (including Hyperion)
10	McAfee	9	SunGard
		9	Verizon Communications

蓝色：最新入围十佳供应商名单的公司
*将供应商评为优秀或良好的IT执行官的百分比
†未参加2006年度供应商价值调查

企业软件

Red Hat在软件行业首屈一指，但SAP是大赢家。 Red Hat的总分去年下跌了7%，但仍然通过改进客户服务收复了大部分失地：在履行时间和预算承诺以及提高灵活性和响应性方面均有所提高，帮助公司取得了97%的客户忠诚度的惊人成绩。但今年最大的赢家非SAP莫属。SAP在企业软件类从第17名一跃居到第4名，总分提高了7%。这个巨大进步取决于降低成本（12点）和提高ROI（8点），使SAP的客户忠诚度分数从82分增加至89分。倒数前两名的公司是CA和Cognos，客户忠诚度分数分别增加了5个和8个百分点。总的来说，在开放源迁移趋势以及SaaS供应商展露头脚的形势下，企业软件供应商今年的表现有所改进。

RANK 2007	RANK 2006	RANK 2005	Vendor	Overall rating 2007	Value	Reliability	Would continue to do business (% yes)
1	1	1	Red Hat	80%	80%	80%	97%
2	2	2	Citrix Systems	76	76	76	93
3	•	•	Adobe	73	71	76	91
4	7	6	SAP	64	66	62	89
5	6	7	Microsoft	62	62	61	84
6	8	3	Business Objects	61	60	62	83
7	5	5	Novell	60	60	60	70
8	8	10	Oracle (including Hyperion)	58	57	59	79
9	11	9	CA	52	51	54	68
10	10	8	Cognos	51	50	52	80
AVERAGE 2007				64	63	64	83
AVERAGE 2006				60	60	60	77

业界领导者

在我们的年度调查中，只有少数几家供应商蝉联细类第一名。

# YEARS	Vendor	Category
5	Cisco Systems	Networking
5	Hewlett Packard	Hardware, Software, Services
4	Red Hat	Enterprise Software
3	Research in Motion	PDA's

1-2个百分点的提高

去年的下滑形势有所扭转：2006年度供应商价值调查显示，大多数公司的总分都出现从3点到1点不同程度的下降。而今年，有23家供应商的总分有所提高，只有10家下降（其他供应商要么没有变化，要么没有参加2006年度调查）。Check Point Software和VeriSign是大赢家，总分提高了9个百分点；SAP提高了7个百分点；但是，在2006年提高了9个百分点的Palm公司，今年的表现却差强人意。

Vendor	Overall rating 2007	Change from 2006	Overall rating 2006
Accenture	47%	4	43%
Adobe	73	•	•
Apple	70	-3	73
AT&T (including Cingular)	49	-7	56
Avaya	59	1	58
BellSouth	62	5	57
Business Objects	61	5	56
CA	52	1	51
Check Point Software	77	9	68
Cisco Systems	76	-1	77
Citrix Systems	76	2	74
Cognos	51	-1	52
Dell	76	2	74
Deloitte	56	•	•
EMC	71	2	69
Google	79	•	•
Hewlett Packard	79	4	75
IBM	66	0	66
McAfee	76	6	70
Microsoft	62	3	59
Motorola	68	-2	70
Nortel Networks	58	-7	65
Novell	60	0	60
Oracle (including Hyperion)	58	2	56
Palm	59	-8	67
Qwest Communications	54	5	49
Red Hat	80	3	77
Research in Motion	77	1	76
SAP	64	7	57
Sprint Nextel	56	-1	57
Sun Microsystems	65	4	61
SunGard	61	7	54
Symantec	69	1	68
T-Mobile	63	6	57
Trend Micro	75	-5	80
VeriSign	79	9	70
Verizon Communications	54	3	51
Verizon Wireless	62	-3	65
Total Average	65	2	63

■ RATE LOWER THAN 2006 ■ RATE HIGHER THAN 2006

供应商价值调查的运作方式

调查都对哪些方面进行评估？

CIO Insight 2007年度供应商价值调查主要是评估美国IT执行官对其供应商的产品和服务的一般看法，以及这些执行官对供应商提供的支持服务的满意程度。

如何选择供应商？ 调查公布的结果中只包括至少有45名合格回答人对各类项目都给出了分数的供应商，并且至少有50%的回答人使用过这家供应商的产品。为了制作全美最受欢迎的计算机硬件、软件、电信、IT咨询和外包公司的名单，我们使用了Baseline杂志“前50大增长速度最快的软件公司”、财富500强和全球500强公司名单、Hoover's Online以及各公司的年度和财务报告。

调查是如何开展的？ CIO

Insight 的编辑与Ziff Davis Enterprise出版社的调研人员共同设计了2007年度供应商价值和满意度调查，由Ziff Davis Enterprise出版社负责通过电子邮件邀请IT执行官参加调查。问题被公布在加密的网站上，共有472名合格的IT执行官（170人来自收入在500-9900万美元之间的公司；172人来自收入在1-9.99亿美元之间的公司；130人来自收入超过10亿美元的公司）在2007年9月8日至9月27日之间完成了调查。在回答人之中，有51%是各公司的高级IT执行官，其他则是IT总监或更高职务。只有深入了解公司现有的IT供应商和顾问及其为公司创造了哪些价值的人员才被视为合格的回答人。

如何给供应商评级？ 确定了过去12个月有过业务关系的供应商之后，无论是硬件、软件、电信、咨询还是外包服务供应商，回答人需要根据七个主要标准给供应商评级，包括“优秀”、“良好”、“一般”和“较差”。其中四个标准与价值有关：1) 供应商在帮助客户增加收入（对于非盈利性机构是履行使命）方面的表现；2) 在降低业务或IT成本方面的表现；3) 在适当解决或辅助客户解决他们所购买的供应商产品或服务的商业问题方面的表现；4) 满足公司ROI（商业价值）方面的表现。其他三个标准注重可靠性：5) 在履行时间和预算承诺方面的表现；6) 满足客户的灵活性和响应性需求的表现；7) 产品和服务在满足客户质量要求方面的表现。“总分”是回答人针对这七个标准给出的分数的平均值。此外，回答人还必须回答是否会继续与现有供应商合作。除非另外指出，本文提供的百分比数字都是回答“优秀”或“良好”的人数与总人数的百分比。

如想详细了解CIO Insight供应商价值调查，请访问我们的网站：
www.cioinsight.com。