

퓨어스토리지, 순 고객 추천지수(NPS) 83.5 점으로 고객 만족도 업계 최고

조나단 마틴(Jonathan Martin)

2016.10.04

모든 기업들이 '고객이 최고'라고 말을 합니다. 퓨어스토리지에게 있어 고객과의 진정한 관계는 훌륭한 제품으로 시작해서 적극적인 파트너십으로 이어집니다. 최고의 벤더라면 고객들의 비즈니스 목표와 니즈를 분석하고 이러한 목표를 달성할 수 있도록 지원 해야 한다고 믿습니다.

몇 달 전, 퓨어스토리지의 고객인 M/I Homes 는 요청을 하지 않았음에도 퓨어스토리지를 사랑하는 20 가지 이유를 [목록](#) 으로 만들어 보내왔습니다. 놀랍고 또 기쁘게도, 몇 주 후 다른 두 고객들이 비슷한 목록을 보내왔습니다. (아래 좀 더 자세히 소개합니다.)

고객들의 이러한 반응에 절로 고개가 숙여집니다. 퓨어스토리지가 무엇을 잘 하고 있는지 말해 주기 위해 고객들이 바쁜 중에도 일부러 시간을 내주었다는 사실은 정말 감동적입니다. 어떤 면을 향상시키면 좋겠다는 얘기를 듣는 것은 항상 반가운 일이지만, 퓨어스토리지가 고객들에게 어떠한 진정한 가치를 더해 주고 있는지를 이해하는 것 또한 중요한 일입니다. 이를 위해 퓨어스토리지가 존재하기 때문입니다.

일례로, 이번에 새트메트릭스(Satmetrix)가 새로 발표한 퓨어스토리지의 순 고객 추천지수(NPS)는 83.5 점입니다. NPS 는 고객 만족도에 대한 통찰을 제공하는 것뿐만 아니라 고객의 입장을 대변하기 위해 고안된 것입니다. NPS 점수를 평가해 발표한다고 주장하는 기업들이 몇몇 있지만, 이 분야를 개척한 Satmetrix 만이 자체 설계한 NPS 모델에 기반을 두어 인증된 점수를 제공합니다.

이해를 돕자면, 하드웨어 기술 기업의 평균 NPS 는 약 16 점입니다. Tesla 와 iPhone 같은 대형 브랜드 제품들은 각각 81 점, 64 점을 받았습니다. 솔직히 말해, NPS 83.5 점이란 업계에서 전무한 기록입니다. 상위 1%에 해당하는 점수입니다.

이러한 높은 NPS 는 퓨어스토리지가 고객 지원과 커뮤니케이션에 어떠한 노력을 기울이고 있는지를 잘 보여주는 것이며, 그 수치 뒤에 존재하는 고객 경험에 대해 실질적이고 진정한 인사이트를 얻을 수 있다는 사실은 그만큼 보람 있는 일입니다.

고객들의 소리를 분명하고 크게 들을 수 있었습니다. 바로 간단하고(Effortless), 효율적이며(Efficient) 영구적인(Evergreen) 스토리지를 구축하라는 것입니다. 이와 관련된 몇 가지 핵심적인 내용을 고객들의 말을 빌어 소개해 드립니다.

Effortless, 간단합니다.

“설정만 하면 모든 단계가 끝납니다. 정말 믿고 맡길 수 있는 제품입니다.”

“주문한지 단 이주 만에 실제 Flashstack 환경에서 테스트 가상 머신을 구동했습니다. 그 일주일 뒤에는 사이트 간 복제를 완벽히 수행했고, 다시 일주일 후에는 모든 스토리지를 변환해서 기존 스토리지를 더 이상 사용하지 않을 수 있었습니다.”

Efficient, 효율적입니다

“퓨어스토리지를 도입한 후 SQL 압축은 10배, 파일 압축은 6배 향상됐습니다.”

“로그인 시간이 5~10분에서 30~40초 사이로 대폭 줄었습니다!”

“SQL의 성능이 극적으로 향상됐습니다.”

Evergreen, 영구적입니다.

“몰락하던 VDI 솔루션을 구원해준 우리의 슈퍼 히어로!”

“뛰어난 선제적 기술 지원 및 엔지니어링”

“업그레이드는 운영에 전혀 지장을 주지 않았습니다. 정말 대단합니다!”