

思科 WebEx® 产品手册





目录

contents

概述	02
产品介绍	
思科 WebEx 会议中心	04
思科 WebEx 培训中心——企业培训	06
思科 WebEx 培训中心——教育	08
思科 WebEx 活动中心	10
思科 WebEx 支持中心——远程支持	12
思科 WebEx 会议——功能概括	14
客户案例	
虚拟学习转变客户体验	16
邮轮公司在线培训向全球更多旅行社招手	18
综合医疗保健服务提供者利用 WebEx 改善患者护理	20
网络直播与视频转变商业模式	22
中国客户的反馈	24



概述

据独立咨询公司 Frost & Sullivan 的调查显示，目前全球超过一半的企业在使用某种形式的网络会议，并从中获得更多的利益。功能强大的网络会议日益成为众多企业的一种真正的战略资产。

在任何业务活动中，网络会议都可以为您提供帮助，无论您是：

- 一位正在路上打电话的客户经理，
- 一位正在与券商客户洽谈的股票分析师，
- 一位正在进行客户服务、销售或支持查询的呼叫中心代理，
- 一位正在指导客户比较电器设备的销售代表，
- 一位正在探讨开发新生产线的执行主管，
- 一位正在与工程师讨论设备告警的一线工人

如上所述，您很可能需要某种形式的网络会议。思科 WebEx 为您提供了一系列的会议解决方案，可以轻松将每个人联系起来 – 不论千差万别的角色，遍布全球的工作地点，各种各样的终端 – 帮助您和您的员工无论在公司内部还是外部都能更有效地开展工作。

凭借行业领先并久经考验的解决方案以及丰富的个性化体验，我们在众多行业和市场建立了深厚的客户基础，从高科技、医疗保健、到金融、教育、制造等等。从财富 1000 强的执行主管到普通消费者，均能获得 WebEx 安全的、企业级的体验，并享受 WebEx 解决方案带来的高效性、灵活性，降低差旅费用和改善工作与生活的平衡。

WebEx 为全球第二大 SaaS（软件即服务），其市场占有率在过去数年中一直保持在 50% 以上。得益于老客户的不断续约和新客户的加入，WebEx 的使用数据屡创新高（截至自 2014 年 7 月）：

- 全球已拥有超过 1 千 2 百万的主持人账户，年增长率为 27%
- 每个月均有超过 5 千 2 百万的参会者，年增长率为 38%
- 每个月总计超过 30 亿的会议分钟数，年增长率为 32%
- 8 百多万次的手机终端下载，年增长率为 36%

还等什么？尽快加入 WebEx 的使用队伍，畅享 WebEx 的卓越功能！

相聚一堂 集思广益



思科 WebEx 会议中心亮点

- 更有效地与客户、合作伙伴和员工协作
- 只需接入互联网即可与全球任何地方的团队分享信息
- 无需差旅时间和费用即可相聚一堂，充分利用您的资源
- 在任何设备上随时随地参加会议
- 720 P 高清视频令在线会议既有吸引力又有效率

使用思科 WebEx

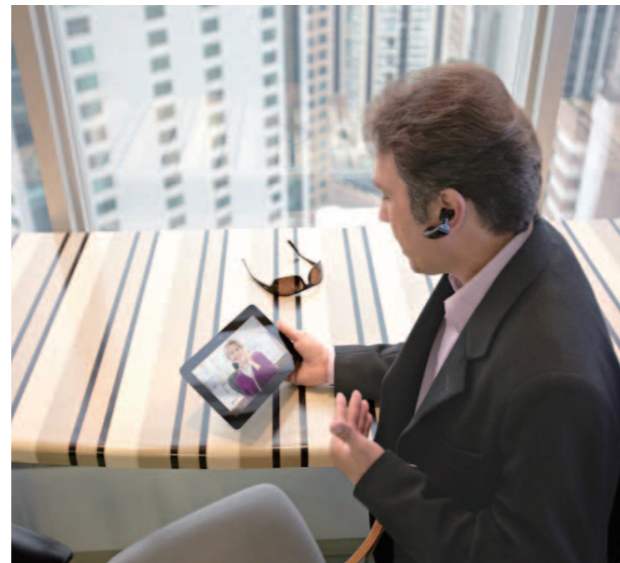
会议中心进行在线协作，更快地完成更多任务并提高团队工作效率。随时随地共享文件、演示文稿和应用。与分散各地的员工定期举行会议。与客户、同事或内部团队开展生动而有创造力的会议。

如同面对面一样在线开会

通过网页浏览器、移动电话或平板设备启动或参加会议。参与者无论身处何地，均可通过电话或计算机集成音频连接。高清视频自动切换至当前发言人，使在线会议更加引人入胜。

信赖思科高度安全、可扩展的 WebEx 服务

思科 WebEx 协作解决方案有助于成本最小化及 IT 资源优化。WebEx 网络会议解决方案基于思科 WebEx 云以软件即服务 (SaaS) 形式提供，十分易于在您的企业推出和扩展。思科 WebEx 云属全球企业级网络，专门针对按需应用的高安全使用而设计。它提供经过严格独立审计验证（包括 SSAE-16 和 ISO 27001）的可扩展架构、高可用的一致性和多层租户安全。



思科 WebEx 会议中心 产品概述

强大功能 轻松高效

文件、应用程序和桌面共享

与远程参与者实时分享内容。参与者通过控制权可共享自己的桌面或对您的桌面进行评注。图 1 是会议期间同时出现当前演讲者和共享内容的例子。



图 1 会议期间共享内容

互动多媒体体验

通过在您的演示中加入包括幻灯片、Flash 动画、音频和视频文件的多媒体元素吸引您的受众。

集成视频

可观看最多七名参与者的视频，或者在主要视频面板选择全屏模式观看当前演讲者，其他参与者的视频以缩略图显示。为了获得最详细的视频视图，可选择全屏模式以真正的高质量、720p 显示分辨率查看当前演讲者。

图 2 为全屏模式。主面板视频自动切换显示当前发言人，形成直观的会议体验。

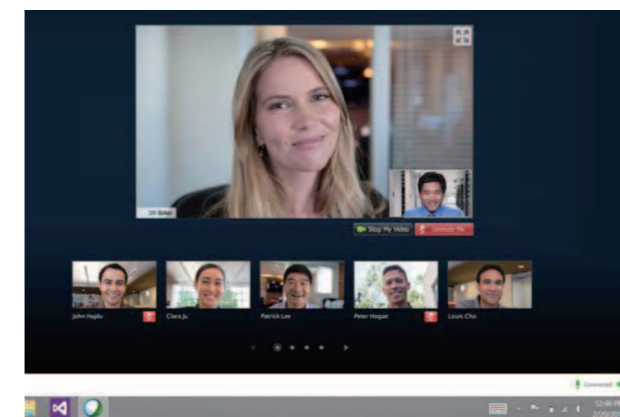


图 2 全屏模式视图

集成音频

通过思科 WebEx 集成音频或第三方音频选项提供互动会议体验。可选择收费或免费的呼入或回呼功能，或者让参与者以集成计算机的音频加入。

当前发言人

发言人的视频会自动在最大的窗口显示，这种当前发言人技术帮助参会人将注意力集中于发言人。即使在桌面和应用共享期间，也可在屏幕上保留发言人视频。或必要时，可将视频显示锁定到单个演讲者。

浮动面板

您在幕后管理会议活动时，可向参与者展示全屏视图。

会议录制、编辑和回放

录制会议和应用供将来参考、培训或演示。

桌面集成套件

通过 Microsoft Office、Microsoft Outlook、Lotus Notes 和多种即时消息传递解决方案即时启动会议。

一键式会议接入

从桌面、任务栏或常用应用程序中一键启动会议，即时邀请参与者。

便捷的会议邀请

通过电话、短信、本地客户端的电子邮件或即时消息自动发送会议邀请和提醒。

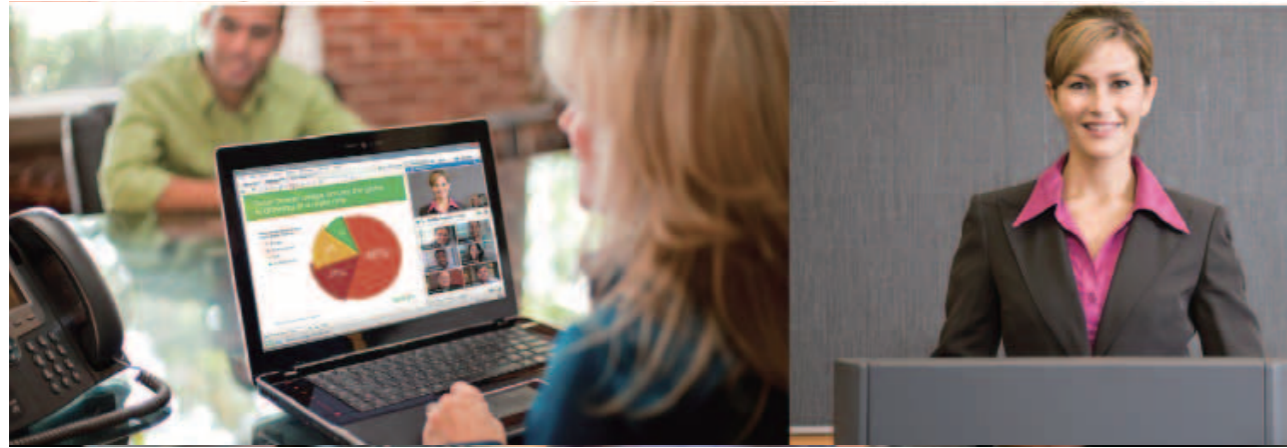
企业集成

使用单点登陆访问 WebEx 会议中心和其它企业应用。或者与思科其他协作产品无缝集成。

跨平台支持

可在包括 Windows、Mac、Linux 和 Solaris 的常用操作系统平台和移动设备上使用 WebEx 会议解决方案与任何人开会。

互动培训 无处不在



思科 WebEx培训中心亮点

- 扩大对员工、合作伙伴及客户培训的覆盖范围并增强培训效果
- 打造配备有高清视频（高达 720p）、集成音频和多媒体分享的学习环境
- 通过分组讨论激励学习和小组合作
- 通过综合测试和调查、考勤、注意力及其他报告对培训效果进行评估
- 建立课程电子图书馆，方便按需访问
- 将培训活动转变成盈利中心

“我们需要共享应用程序、白板和桌面以及来回传送岗位培训任务的文件，WebEx技术使这一切都变得不费吹灰之力。”

—— Rebecca Johnson, 教育主任, Eyefinity/VSP

思科 WebEx 培训中心能够扩大您企业培训计划的覆盖范围并增强培训效果。您只需几天而不是几周或几个月便可向全球的销售部门推出新产品和促销活动，并借助为客户提供便捷的在线培训加快客户接纳新产品的步伐。您可以通过提供自学课程使员工保持最高效的状态，并通过录制专家的演示供将来使用来充分发挥专家的作用。

借助多媒体和评估工具增强培训效果

讲师们可结合使用高清视频、音频和内容共享实现启发性的教学、演示和活动。通过分组讨论功能加强小组合作并鼓励与会者通过聊天和问答功能进行讨论。此外，讲师们还能够通过综合测试、打分和投票工具评估教学效果及个人对培训内容的掌握程度。与会者可随时观看录制课程按需学习，并利用上机实验室的优势进行动手应用培训。

信赖思科所提供的高度安全的、可扩展的 WebEx 服务

思科 WebEx 培训中心是通过思科 WebEx Cloud 所提供的的一个软件即服务 (SaaS) 的解决方案。作为一个高度可用的安全服务平台，思科 WebEx Cloud 有着无与伦比的性能、灵活性与可用性。思科 WebEx Cloud 提供易于部署的方案以降低总成本，同时确保最高级别的企业安全性。思科 WebEx 培训中心与领先的学习管理系统 (LMS) 的解决方案整合，支持可共享对象参考模型 (SCORM) 标准，极易与任何机构的现有开放 API 的培训系统兼容。



强大功能 相沿成习

思科 WebEx 培训中心 企业培训
产品概述

多媒体共享

讲师们可以共享 PowerPoint 演示、文件、流视频、演示软件、白板和 Flash 动画。讲师还可通过给予学生共享与评注的权利来鼓励他们参与。

高清视频、集成音频、以及电话和 VoIP 会议

WebEx 培训中心通过主讲者的高清视频或主会话中高达六个画面的实况视频传送让学员保持注意力和兴趣。视频体验包括“当前发言人”功能，它能够自动转换视频聚焦于当前发言人。所有的参与人员可通过电话桥或 IP 语音 (VoIP) 获得清晰可靠的音频并可使用付费或免费号码通过回呼或拨入的形式参与。

分组讨论

讲师们可分派参与人员进入虚拟会议室进行小组项目和头脑风暴，然后加入各分组讨论来评估进度并促进讨论。学员可在他们的分组讨论中共享演示和文件、白板和应用程序。

主题式问答

讲师们可使用主题式问答追踪问题和记录回应。主讲者可将问题优先排序，并选择公开或私下给予答案，或将问题指定给同事来回答。

聊天

参加者可与讲师、其他与会者或全体与会者进行私聊或群聊。

投票、学员反馈、注意力指示器

讲师们可在课程中通过一次或多次投票收集反馈，并将结果立即以表格形式与全班共享。学员也可通过“举手”提问，系统将自动对请求排序，以便讲师能够根据先举手先作答的顺序回答问题。讲师还可通过注意力追踪器随时观察个人和整个小组的注意力。

思科 WebEx 上机实验室

独特的上机实验室功能能为参与人员提供高度安全的远程访问计算机的权利，来进行动手应用学习和实践。实验室课程可在实时课程期间进行或按需安排。

综合测试引擎

讲师们可在实时培训课程前、课程中或课程结束后对学生进行测试从而对课堂表现进行评估。各种测试类型包括多项选择、判断对错、填空和作文。讲师们还可使用自动打分和报告功能，及存储测试并重新用于其他课程。

录制和回放

利用基于网络的集成录音功能，讲师们可以捕捉和储存课程记录以便再次使用和回顾。他们还可在实时课程中播放录制课件或拷贝记录以便学生随时回放。录制课件捕捉了课程中的各个方面，包括音频、数据、视频和注释。

注册和报告

讲师们可以通过自助式安排、注册管理和考勤报告来简化耗时的管理过程。他们能够获得有关考勤、课程录制文件观看次数、课堂专注度、测试结果甚至更多方面的报告。此外，教师可以直接单击 Microsoft Outlook 安排和发起课程。

自动化电子商务

讲师们可借助自助式注册和支付、为每个课程定价及提供优惠券来实现实时或录制培训课程的收入。思科 WebEx 培训中心与 PayPal 集成，支持美国、英国和加拿大的交易。

跨平台支持

讲师们可通过包括 Windows、Mac、Linux 和 Solaris 操作系统在内的任何虚拟环境进入思科 WebEx 培训中心。语言支持：英语、法语、德语、意大利语、日语、葡萄牙语、中文（简体和繁体）、西班牙语、瑞典语、俄语、荷兰语、欧洲西班牙语，这些语言只适用于 MS Windows 平台。

在线教育的新纪元



思科 WebEx 培训中心的亮点

- 利用高达 720p 的高清视频、集成音频和数据共享创造良好的在线学习体验
- Cisco WebEx 培训中心的多功能特性可支持网络课程、职业培训、个人辅导和小组项目
- 通过虚拟的分组讨论更好地激励学习和小组合作
- 通过完整的综合测试、投票、报告来评估教学效果
- 建立录制课程电子图书馆支持自学的学生

“学生们不仅能从世界各地参与演讲，还可以与其他学生，无论在校内还是校外，以课外小组形式共同学习。因为学生对多维互动课堂的喜爱，要求使用 WebEx 来进行课堂项目的案例数量增长了 2.5 倍。

——Dominic K. Lau, 南加州大学远程教育网络 IT 系与运营系主任

作为现场课堂的重要补充，在线课堂带给学生更为便捷的继续教育体验。思科 WebEx 培训中心可以克服在线教学所面临的挑战，包括保持课程中学生的积极参与和确保课后信息的保留。通过使用高清视频实现面对面的互动，讲师们的在线教学变得更加自然。讲师们可以利用清晰的音频、视频、数据共享和分组讨论来创建一个能够提高理解能力、具有协作性的、个性化的学习体验。学生可以方便地按需学习，并能利用上机实验室来支持动手应用训练。

使用评价工具评估教学效果及学生掌握程度

讲师们可以通过可视的注意力追踪器关注个人与小组的注意力，并能通过综合测试、打分与投票来评价课堂教学效果和学生的掌握程度。充分利用包括考勤、课堂注意力和测试结果在内的报告改进课程内容。思科 WebEx 培训中心

与领先的学习管理系统 (LMS) 的解决方案整合，支持可共享对象参考模型 (SCORM) 标准，极易与任何机构的现有教育系统兼容。

信赖 Cisco 获得高度安全的网络学习体验

思科 WebEx 培训中心是通过思科 WebEx Cloud 所提供的的一个软件即服务 (SaaS) 的解决方案。作为一个高度可用的安全服务平台，思科 WebEx Cloud 有着无与伦比的性能、灵活性与可用性。思科 WebEx Cloud 提供易于部署的方案以降低总成本，同时确保最高级别的企业安全性。



强大功能

多媒体共享

讲师们可以共享 PowerPoint 演示、文件、流视频、演示软件、白板和 Flash 动画。讲师还可通过给予学生共享与评注的权利来鼓励他们参与。

高清视频、集成音频、以及电话和 VoIP 会议

WebEx 培训中心通过主讲者的高清视频或主会话中高达六个画面的实况视频传送让学员保持注意力和兴趣。视频体验包括“当前发言人”功能，它能够自动转换视频聚焦于当前发言人。所有的参与人员可通过电话桥或 IP 语音 (VoIP) 获得清晰可靠的音频并可使用付费或免费号码通过回呼或拨入的形式参与。

分组讨论

讲师们可分派参与人员进入虚拟会议室进行小组项目和头脑风暴，然后加入各分组讨论来评估进度并促进讨论。学员可在他们的分组讨论中共享演示和文件、白板和应用程序。

主题式问答

讲师们可使用主题式问答追踪问题和记录回应。主讲者可将问题优先排序，并选择公开或私下给予答案，或将问题指定给同事来回答。

聊天

参加者可与讲师、其他与会者或全体与会者进行私聊或群聊。

投票、学员反馈、注意力追踪器

讲师们可在课程中通过一次或多次投票收集反馈，并将结果立即以表格形式与全班共享。学员也可通过“举手”提问，系统将自动对请求排序，以便讲师能够根据先举手先作答的顺序回答问题。讲师还可通过注意力追踪器随时观察个人和整个小组的注意力。

思科 WebEx 上机实验室

独特的上机实验室功能能为参与人员提供高度安全的远程访问计算机的权利，来进行动手应用学习和实践。实验室课程可在实时课程期间进行或按需安排。

思科 WebEx 培训中心 教育
产品概述

综合测试引擎

讲师们可在实时培训课程前、课程中或课程结束后对学生进行测试从而对课堂表现进行评估。各种测试类型包括多项选择、判断对错、填空和作文。讲师们还可使用自动打分和报告功能，及存储测试并重新用于其他课程。

录制和回放

利用基于网络的集成录音功能，讲师们可以捕捉和储存课程记录以便再次使用和回顾。他们还可在实时课程中播放录制课件或拷贝记录以便学生随时回放。录制课件捕捉了课程中的各个方面，包括音频、数据、视频和注释。

注册和报告

讲师们可以通过自助式安排、注册管理和考勤报告来简化耗时的管理过程。他们能够获得有关考勤、课程录制文件观看次数、课堂专注度、测试结果甚至更多方面的报告。此外，教师可以直接单击 Microsoft Outlook 安排和发起课程。

自动化电子商务

讲师们可借助自助式注册和支付、为每个课程定价及提供优惠券来实现实时或录制培训课程的收入。思科 WebEx 培训中心与 PayPal 集成，支持美国、英国和加拿大的交易。

跨平台支持

讲师们可通过包括 Windows、Mac、Linux 和 Solaris 操作系统在内的任何虚拟环境进入思科 WebEx 培训中心。语言支持：英语、法语、德语、意大利语、日语、葡萄牙语、中文（简体和繁体）、西班牙语、瑞典语、俄语、荷兰语、欧洲西班牙语，这些语言只适用于 MS Windows 平台。

在线活动 全新体验



无需支付差旅和场地费用，便能与全国及全球的员工和潜在客户沟通。思科 WebEx 活动中心通过实时在线活动和网络研讨会，帮助您更有效地营销产品及服务。您可以使用 WebEx 活动中心开展在线会议和公司活动，吸引更多的参与者，并且降低成本及提高出席率。

“网络广播以动态、易理解的方式展示我们的宣讲内容，这令我们与医疗保健设施高管层的接洽有了显著改善。”

——Randy Lasnick, LUMEDX 营销总监

在线多媒体活动 推波助澜

思科 WebEx 活动中心通过在线活动和研讨会，帮助您更加简便、有成本效益地扩大市场和影响力，以更低的成本但更大的规模与内部和外部参与者沟通。通过对潜在客户追踪、接洽和跟进的工具支持销售和市场营销工作。发言人可以用包括分享报告、展示产品和流媒体视频文件的多媒体方式吸引参加者的注意力，举办令人难忘的活动。发言人也可通过测验、聊天和问答环节与参加者实时互动。思科 WebEx 活动中心以高清（720p）视频，将发言人和小组成员呈现在参与者眼前。

宣传和活动 一站式管理

利用一系列完整的工具对活动全程管理。通过自动发送邮件邀请函、确认函和提醒函提高出席率。用自定义表格登记与会者信息，集成销售线索管理工具自动进行销售线索评分。活动期间，发言人可以用注意力追踪器监测注意力，找出高价值的参与者。活动后可将活动录制链接发送给参会者，并将有价值的参会者登记信息上传至客户关系管理（CRM）和市场营销自动化系统。

信赖思科获得安全、可扩展的 WebEx 服务

思科 WebEx 活动中心易于使用，无需安装新的软件或硬件，操作简单，并可根据需求变化扩展。思科 WebEx 服务通过全球高性能网络—思科协作云—按需提供。该协作云采用包括使用 128 位传输层安全（TLS）和 256 位高级加密标准（AES）进行数据加密的稳健的多层安全模型，同时进行细粒度的策略控制。安全流程的审计也严格遵从审计鉴证准则（SSAE）报告中的细则。

思科 WebEx 活动中心亮点

- 以更低的成本更简便的方式联系五湖四海的参会者。
- 以高清视频和引人入胜的多媒体内容吸引参会者。
- 从活动登记到活动后的跟进与分析，轻松管理网络活动全程。
- 追踪、筛选和培育销售线索，将有价值的与会者信息同步至市场营销和销售数据库。
- 单次活动可支持高达 3000 名与会者。



丰富功能 事半功倍

思科 WebEx 活动中心
产品概述

方案与推广

个性化模板的自动邮件管理

自动发送邀请函、确认函、提醒函和跟进调查问卷。利用 HTML 或文本邮件的订制模板。
订制登记问题和销售线索评分
采集所有登记者信息，并根据定制标准自动给销售线索质量分配评分。
利用每一个接触点进行推广
充分利用每一个机会与潜在客户建立关系，在登记时提供宣传材料，并在活动前后进行沟通。
具备出席率控制的登记管理
通过自动登记批准和自定义过滤器提供省时顺畅的登记体验。



以高清视频和引人入胜的多媒体内容吸引参与者。通过问答、聊天、投票和调查保持实时互动。

呈现

高清视频和有源音箱

以高清 720p 视频显示五位发言人和主讲人。当前演讲者技术将当前发言人自动在主视频上显示，也可选择锁定特定主讲者。不带视频接入的会议可支持 3000 人参加，带视频接入的会议则支持 500 人。

私人备课室

活动开始前，为发言人和主讲者提供虚拟备课室练习。

多媒体内容

演讲者可以分享报告、应用、白板和流媒体视频文件，并实时为共享内容加上注释。在参加者等候活动开始时播放预先加载的内容和候场音乐。

灵活、集成音频

可选择收费或免费的全球电话会议、双向网络电话或音频广播。通过集成音频控制主讲人可以控制参与者的音频，每位参与者也能看到发言人。

主题式问答、聊天、投票和注意力追踪

主题式问答功能可追踪并回答参与者提出的问题。活动期间主讲者和参与者可进行私聊或群聊。通过实时投票和注意力追踪工具带动参与者的兴趣度。

跟进与培养

活动后目标 URL

指引参会者至市场营销的 URL 或其它目标地址查看或下载更多产品信息或与销售人员联系。

活动后调查问卷和邮件跟进信息

自动发送活动录制链接和活动后问卷的邮件信息。在高度安全的环境下查看调查结果。

评分和分析

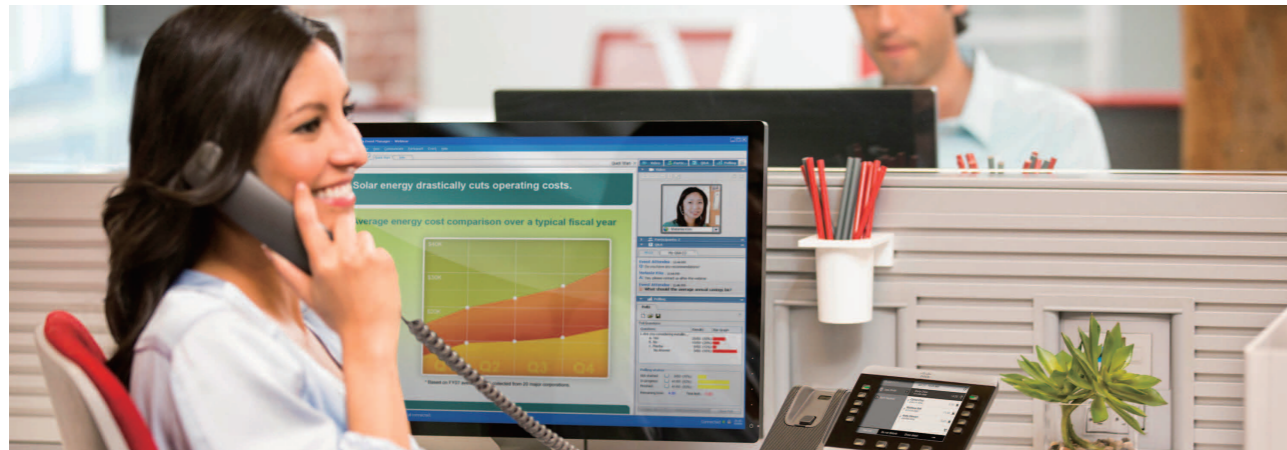
订制和标准报告

用标准或自定义报告查看登记和参与信息、销售线索评分、参与持续时间及其它信息。使用销售线索来源追踪来确认最有价值的参与者信息。

导出信息至客户关系管理和营销自动化系统

上传调查结果和登记信息等活动数据至客户关系管理和营销自动化系统（包括 Salesforce.com, Oracle On-Demand CRM 和 Eloqua），帮助加快销售跟进速度。

WebEx 的远程支持提升客户满意度，降低支持成本



思科 WebEx 远程支持亮点

- 思科 WebEx 远程支持的亮点
- 提高技术支持代表 (TSR) 效率
- 以高清视频提供更多个性化的服务
- 通过直接在远程客户桌面上操作以加快问题诊断与解决问题的速度
- 减少通话时间、提高首次通话问题解决率、最大限度减少现场服务以缩减整体支持成本
- 达到并超越“服务级别协议 (SLA)”的目标，提升客户满意度

“最近，我们亚洲团队需要帮助一位在偏远印度尼西亚岛上的用户解决问题。本应花费数千美元到达那个岛屿，但是通过 WebEx 技术，我们能够远程登录电脑并解决了问题。”

——Adam Bricker，首席信息官，World Vision

无需花费大量费用赶赴实地即可亲自提供支持

通过从远程对内部员工和外部客户提供支持及服务，最大限度减少出差次数。通过使用网络语音电话 (VoIP) 和高清视频提供的个性化服务能够加速解决问题并同时降低成本。借助完全集成的 WebACD 系统轻松对支持请求进行监控、排序和路由。通过提供高质量的支持服务与提高首次通话问题解决率，提升客户满意度。您可以直接在客户的远程桌面上诊断并解决问题，并即时邀请专家加入会话。

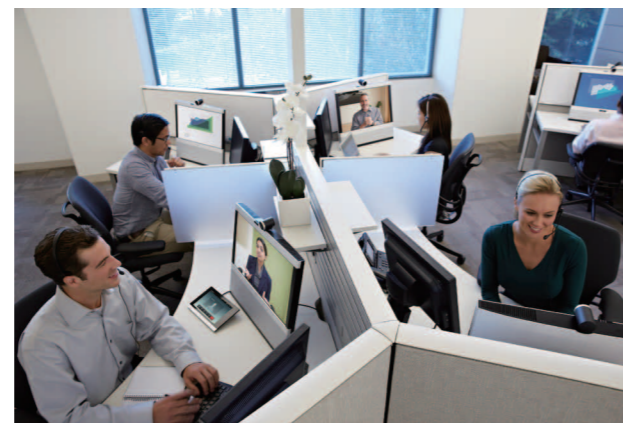
借助录制和报告功能优化支持

使用基于网络的录制功能记录会话、加快问题解决速度和培训新的支持员工，从而提供更好的客户服务和加强合规性。

通过您的 WebEx 网站轻松访问录制文件。使用详细的报告功能分析和改进支持流程。

信赖思科安全、可扩展的、可穿越防火墙的 WebEx 服务

WebEx 服务通过覆盖全球的思科 协作云按需提供。无需安装软件或硬件，因此易于实施且可根据您的需求变化实现扩展。利用如 SSL、AES 的加密技术以确保支持会话的安全性。除了其自身严格的内部流程之外，每年思科安全办公室还邀请多家独立的第三方机构对其内部政策、流程和应用程序进行严格审核。这些审核旨在验证达到商业和政府部署的关键任务的安全需求。



更低成本 更多服务

思科 WebEx 支持中心 远程支持 产品概述

支持会话前

入站在线请求 即按即连

客户使用网站、产品或邮件签名上的按钮轻松发起会话。这将自动发送支持请求到技术支持代表队列或者定制的申请表。

出站请求

通过邮件或思科 WebEx 一键式桌面客户端来发起会话。

回呼和等待时间

允许客户请求回呼并向他们显示预计的等待时间。技术支持代表和客户在收到 WebEx 的即时回呼后可以加入支持会话。

会话中

桌面与应用程序访问

查看和控制客户的桌面或应用程序，或允许客户查看或控制支持代表的桌面和应用程序

自定义脚本

保存一个常用脚本库。一次点击即可发送并运行脚本并能够轻松修补与更新。

文件传输

进出客户系统通过拖放文件实现修补与更新。

以管理员身份登录客户桌面

以管理员的身份登录客户的计算机。

远程打印

从客户的计算机打印至本地打印机。

集成 VoIP 和高清视频

通过电话会议或集成的网络语音电话 (VoIP) 与客户沟通。使用实时高清视频以提供更多个性化的支持服务。

聊天

同时与多位技术支持代表和客户聊天。

多会话客户端

带标签的客户支持界面帮助支持人员轻松同时支持多个客户。

系统信息

一键点击获取系统信息，可打印并保存信息以供将来参考。

重启与重新连接

即使重启或进入安全模式，仍能连入同一个会议。

支持代表收件箱

当客户在你的队列时，你会收到一份通知。可控制个人设置和可支持状态。

其他支持代表的实时状态

技术支持代表可以查看所有其他代表的队列和可支持状态，从而轻松寻求支持。

会话后调查和笔记

进行客户调查并保存技术支持代表会话笔记。

管理工具

WebACD 队列管理

基于状态和技能组合的规则建立队列。按照百分比将众多的请求分配给子队列。

WebACD 管理仪表盘

从队列和技术支持代表的两个层面上监控所有的会话与代表活动。

会话录制与编辑

手动或自动记录会话。

管理报告

评估服务台和支持统计数据，包括支持数量、支持时间、支持意见反馈。

体系架构

穿越防火墙

使用标准的 http 和 https 端口能穿越大多数防火墙来工作。

客户管理关系 (CRM) 集成

从 Salesforce、Remedy 和其它 CRM 应用程序直接发起支持会话。

思科 WebEx 会议 功能概括

思科 WebEx 会议
功能概括



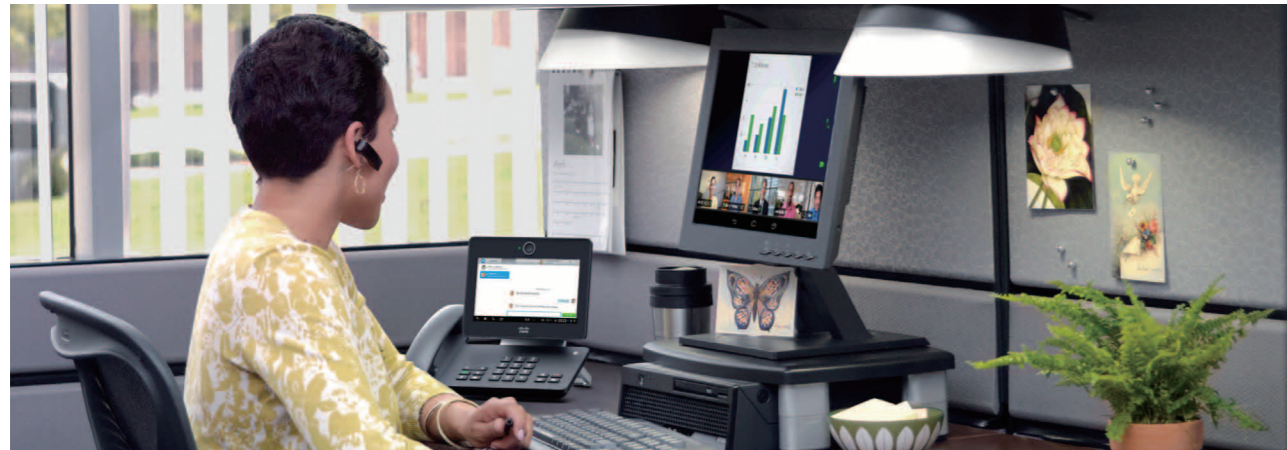
	智能手机	平板电脑	智能手机	平板电脑	智能手机	平板电脑
WebEx 会议移动应用程序	V4.5		V5.1		V3.5	V2.0
支持的设备 / OS	OS 2.1+		iPhone / OS 6, 7	iPad 1,2,3,4, Mini OS 6, 7	OS 10.2.1	OS 8
WebEx						
WebEx 会议	是	是	是	是	是	是
WebEx 会议中心 -	是	是	是	是	是	是
WebEx 培训中心	是	是	是	是	-	-
WebEx 会议服务器 (内部)	是	是	是	是	-	-
WebEx 启用思科网真	是	是	是	是	-	-
混合视频 (WebEx VoIP & PSTN)	是	是	是	是	是	是
WebEx VoIP 专有配置	是	是	是	是	是	是
TSP 视频 (PSTN)	是	是 1	是	是 1	是	是
TSP VoIP (依靠第三方应用程序)	是	是	是	是	-	-
会场音频 (仅 WebEx 和 MP 视频)	是	是 1	是	是 1	-	-
音频: 人工接收回电或者来电	是	是 1	是	是 1	是	是
网络支持: 3G/4G/WiFi	是	是	是	是	是	是
单点登录	是	是	是 2	是 2	是	是
端到端加密	是	是	是	是	是 3	是

主持人功能						
计划、开始、取消、结束会议	是	是	是	是	是	是
邀请、驱逐参会者	是	是	是	是	是	是
传达参与者控制	是	是	是	是	是	是
屏幕共享	-	是 7	-	-	是	-
内容共享 (会议中心 & 会议)	-	-	-	是	是	-
让参与者成为主持人	是	是	是	是	是	是
开始录制 & 记录指示器	是	是	是 5	是 5	是	是 5
参会者功能						
参与方式: 通过会议序号、会议名单、邮件邀请 (URL)、通过 Jabber 聊天工具单击加入按钮	是	是	是	是	是 6	是 6
点击电话号码	是	-	是	-	是	是
查看附注释的共享内容	是	是	是	是	是	是
移动视频会议 (双向视频)	是 4	是	是	是	是	是
蜂窝网视频	是	是	是	是	是	是
查看参会者名单并聊天	是	是	是	是	是	是
查看当前发言人	是	是	是	是	是	是
自动提示重新加入	是	是	是	是	是	是
WiFi 代理接入	是	是	是	是	是	是

(1) 回电 (2) 仅会议中心 (3) 仅黑莓 10 (4) 安卓 OS 4.0 + (5) 仅指示器 (6) 不支持 Jabber (7) 支持 PRO 三星平板电脑

虚拟学习转变客户体验

客户案例研究



思科 WebEx 向客户提供了互动虚拟学习的最佳平台以降低成本

执行概要

客户名称：QA 有限公司

行业：培训

地点：英国

员工人数：700

挑战

- 降低与培训有关的差旅成本
- 在节约成本和时间中抢占新商机
- 提供更灵活的学习满足客户减少离岗时间的需求

解决方案

- 思科 WebEx 提供虚拟学习和协作的平台

效果

- 三个月内的投资回报
- WebEx 在内部协作中的更多使用
- 向客户提供更广泛在线服务包，无差旅费用

挑战

QA 是英国领先的业务学习供应商之一。该公司成立于 1986 年，在英国拥有 24 家中心以及 300 多名学习和学科专家。客户超过 5000 家，其中 80 家客户是 FTSE-100 公司。在上一财务年度，这家私营企业营业额超过 9000 万英镑。该公司提供广泛的培训课程。客户可以学习项目管理、服务管理、专业开发、云计算、数据管理与商业智能、通信与协作、操作系统与基础设施，以及虚拟化与储存方面的课程。QA 共计提供了 1500 个现场课程或在客户现场提供的课程。在过去五年里，培训市场发生了很大变化。过去，跨国公司一般花费数千英镑培训员工，而今天他们更加谨慎。企业关注于削减成本和减少碳排放，而差旅费用通常被视为选择性支出。

相应地，更多的供应商正在向那些不想去外地或坐在现场教室里的客户提供虚拟学习。尽管参加此类课程的人士还很少，但大洋两岸国家和地区的人们的兴趣正在迅速增长。作为提供虚拟学习的领导者，QA 自诩是灵活的，并处在最前沿。Ron Edwards 是该公司虚拟学习的首位负责人。Edwards 在执行虚拟学习方面具有十几年的经验，因此被委任制定虚拟学习解决方案，向在家里或办公室的客户提供远程培训。

这个系统需要灵活、可扩展，并能够满足不同类别用户的各类计算平台需要。系统还需要提供跟教室学习同样高质量的体验，并达到相同的教学效果。例如，在英国 QA 是拥有 PRINCE2 项目管理考试最高通过率的培训公司之一。最重要的是，新的解决方案需要与该公司的学习管理系统 (LMS) 兼容。

Edwards 发现他有两个选择：研发一种内部定制的应用程序，或者购买现成的企业级解决方案。第一种选择被排除，因为架构费用高，而且难以扩展。在做完市场调查后，Edwards 发现只有一种解决方案可以满足公司的所有要求：思科 WebEx。

“WebEx 平台对我们的客户产生巨大的积极影响。学员以前需要花费几百英镑的差旅费去参加培训中心的课程，并在酒店过夜。通过转为虚拟学习，我们的客户能够节省数千英镑，通过减少离岗时间，降低机会成本损失。

—— Ron Edwards 虚拟学习负责人 QA

解决方案

思科 WebEx 创建的目的是赋予公司在任何时间、任何地点与任何人在线分享想法。Edwards 对这项技术的潜力印象深刻，因此他支持购买一整套 WebEx 产品，这套产品包括：

- 思科 WebEx 会议中心，能够使用户通过使用高质量的视频和音频在线分享任何内容
- 思科 WebEx 活动中心，一个能够同时向 3000 人提供在线活动发布的平台
- 思科 WebEx 培训中心，一种在虚拟教室环境中进行培训的解决方案

为了熟悉此平台，QA 首先使用 WebEx 作为培训工具教授销售人员关于新产品的内容。用户的反馈很积极，这促使了公司继续推行该计划，为其客户创建虚拟学习服务。

此服务被称为 QA 虚拟学习，诞生于 2011 年 6 月。截止目前，超过 9500 名学员已经参加了虚拟学习课程。讲师和学生通过 QA 提供的耳机或电话进行交流，学生彼此之间以及与讲师之间进行协作学习。这使得听课者能够听到讲师的讲解，同时还能够在其显示器观看演示。

结果

课程已经赢得了客户的赞扬，并收到了很高的课程评分，绝大多数学员表示他们对课程“非常满意”，对讲师教授的评价达到满分为 9 的 8.5。代表们还发现，他们的差旅大大减少，对离岗时间的降低也给予积极评价，这样他们每天既可以学习又可以工作。“WebEx 平台对我们的客户产生巨大的积极影响，”Edwards 说道。“学员以前需要花费几百英镑的差旅费去参加培训中心的课程，并在酒店过夜。通过转为虚拟学习，我们的客户能够节省数千英镑，通过减少离岗时间，降低机会成本损失。

新服务还可以帮助 QA 提高客户忠诚度。QA 的许多客户支付预付款进行年度订购，这样他们可以获取培训的折扣。以前由于高额的差旅费用，客户有时候陷入培训预算耗尽的难题。这些客户现在可以选择将定期培训课程转为虚拟

学习的方式。WebEx 已经更改了 QA 内部开展业务的方式。公司正在更多地使用该平台培训其销售人员和培训师们。公司还使用该平台提高其业务赢单率。Edwards 说：“我们经常会在召开一个会议之前使用 WebEx 向潜在客户进行演示。他们对此反应很积极，我们的一些客户甚至表现出想从我们购买 WebEx 的兴趣。

基于 QA 统计数据，仅仅三个月的时间，WebEx QA 已经获得其投资思科 WebEx 的回报。在过去六个月的时间内，WebEx 的外部使用从每月 18,895 分钟上升至 170,016 分钟。与此同时，参加 WebEx 会议的学员总人数从 503 人增加到来自 75 个不同组织的 3502 人。

QA 内部的思科 WebEx 使用也呈现了数倍增长的态势。通过从一个固定的主持人账号许可到部署活动的主持人账号产品，该公司已经能够将 WebEx 拓展到整个机构的使用。这样做的结果十分显著。在不到一年的时间里，QA 员工使用 WebEx 的时间从 14,575 分钟增长到实际的 170,000 分钟，这表明更多的人正在业务过程中学习和协作，帮助 QA 更有效和更高效地介绍新课程和服务。

“我们能够使用 WebEx 挖掘全新的收入来源。毫无疑问，虚拟学习蓄势待发。但我们还需要做更多事情，使得接下来的学习体验更加出色。”

—— Ron Edwards 虚拟学习负责人 QA

下一步

QA 现在想要开发新服务以带来新收入，同时在看思科技术如何推动此过程。一种想法是将思科 WebEx 作为提供在线活动和研讨会的平台。该服务能够使订购者按需支付或通过订购获得即时进入感兴趣的讨论。WebEx 活动中心用于处理所有订购和支付计划。“我们能够使用 WebEx 挖掘全新的收入来源，”Edwards 说道。“毫无疑问，虚拟学习蓄势待发。但我们还需要做更多事情，使得接下来的学习体验更加出色。

邮轮公司在线培训向全球更多旅行社招手

客户案例研究



公主邮轮（Princess Cruises）和冠达邮轮（Cunard Line）为全世界数千家旅行社提供互动式在线销售培训

概要

客户名称

公主邮轮

行业

邮轮运营商

总部

巴伦西亚
加利福尼亚

挑战

- 为旅行社提供及时的节约成本的销售研讨会
- 单个培训课程可容纳 1000 名学员
- 为全球旅行社提供便捷的参与方式

解决方案

- 在线工具为联系大量远程的旅行社提供简单、可靠的方法
- 扩大全球在线会议范围，并控制成本
- 在线培训可帮助旅行社通过独家的网站管理旅游预订

结果

- 单日预定量创下公司历史最高纪录，部分归功于在线工具的使用
- 大大削减了差旅费用，为雇员提供跨国会议接入
- 可靠的网络满足了高质量、互动的内容传输系统

挑战

公主邮轮与其在英国本地的姐妹公司冠达邮轮都是世界上最大的邮轮运营商，每年使用将近 20 艘豪华邮轮运载超过 150 万游客。公主邮轮为七大洲游客提供了 115 条旅游航线，并且在全球拥有 350 个可停泊的港口，而冠达游轮则侧重于大西洋与地中海的旅游路线。这两家邮轮公司都隶属于总部设在加利福尼亚的巴伦西亚嘉年华公司（Carnival Corporation）。公主邮轮和冠达邮轮为数千家旅行社提供营销材料、培训和其它服务。这些服务包括每年秋季举行的销售研讨会，为旅行社做好下一年一月至三月邮轮预定旺季的准备。过去，公主邮轮和冠达邮轮的销售经理分别在不同的地点举办研讨会。然而，在 2008 年末，嘉年华由于面临预期中的旅游消费下降而必须找到更加节约成本的方案，它决定通过为旅行社提供实时信息来帮助它们增加销售。J. Martin 是两家邮轮公司的网络销售专员，他开始着手寻求以最有效的方式容纳大量参与者的在线会议工具。他说，“我们知道，我们需要一个方案，这个方案必须能够支持 1000 多个用户，能够传输紧凑时间日程内的大量内容，并且不影响传输的速度和稳定性。”

解决方案

公主邮轮和冠达邮轮使用在线会议工具已有多年，大多是向一些小团体的旅行社代理人介绍如何在网上预定行程。然而当 Martin 和他的团队开始举办更大型的活动时，他们注意到了令人担忧的性能问题。“我们使用了一个不同的供应商，遇到了连通性的问题，” Martin 说，“随着参与人数的增加，连接速度变的越来越慢，稳定性持续下降。”

Martin 和他的团队研究了多家供应商，最终选择了 Cisco WebEx 的技术，因为它消除了连通性问题带来的担忧，

并容易与公司现有的 Cisco 基础设施相整合。“思科是我们 IT 基础设施的基础，” Martin 说。“当我们看到 WebEx 易于使用的界面，能支持的访问用户数量时，我们选择 WebEx 的理由是显而易见的。”

WebEx 的技术，因为它消除了连通性问题带来的担忧，并容易与公司现有的 Cisco 基础设施相整合。“思科是我们 IT 基础设施的基础，” Martin 说。“当我们看到 WebEx 易于使用的界面，能支持的访问用户数量时，我们选择 WebEx 的理由是显而易见的。”

WebEx 技术目前是这两家邮轮公司举办活动和培训课程的主要工具，也包括年度销售研讨会。“自从我们开始使用 WebEx 会议中心应用软件，我们的销售研讨会的作用得到了很大的提高，” Martin 说，“现在我们一周能举办十几个以销售为重点的课程，吸引 8000 多名旅行社代理人参加。”而这些活动的互动性也得到了提高。“旅行社代理人在高管们进行陈述时可使用 WebEx 技术提出大量问题，”他说，“如果管理团队无法及时回答，这些问题可记录下来之后进行解答。”

除了销售研讨会，公主邮轮和冠达邮轮也用 WebEx 会议应用来发布较小的活动，旅行社可通过这种方式了解行程变化和其它旅行信息。邮轮公司还主持高管见解系列的活动，使高层员工能与旅行社代理人分享产品知识和销售策略。“如果某位代理人无法实时参加我们的活动，这个活动会录入保存在网站上，这样他们就可以在之后观看，” Martin 说，“旅行社非常高兴我们用这么一种方便、灵活的方式提供如此多的有用信息。”

有了 WebEx 解决方案，我们就有信心主持好活动，并不再担心连通性的问题。这毫无疑问是旅行社了解我们公司信息的最好平台。”

——J. Martin，网络销售专员

结果

方案启用之后，公主邮轮很快便创下了惊人的销售记录。“使用 WebEx 方案之后，我们的日预定量达到了公司历史上的最高。” Martin 说。“这个成就是由许多因素构成的，但我们为数量众多的旅行社提供及时的信息无疑是我们成功的一个重要因素。” Martin 和他的团队还利用 WebEx 技术满足了公司对稳定和高质量的在线会议的要求。“我们的销售研讨会、活动发布和其它活动占我们公司经营极大的一部分，” Martin 说，“有了 WebEx 方案，我们就有信心主持好活动，并不再担心连通性的问题。这毫无疑问是旅行社了解关于我们公司信息的最好平台。”

WebEx 技术的使用也使邮轮公司和旅行社的差旅费用大大减少了。“我们可以通过网络召开季度管理会议。阿拉斯加和其它远程的员工可以在线参加会议，而不用飞过来，” Martin 说，“由于 WebEx 会议应用提供了如此稳定的跨国

沟通平台，我们在英国本地的经理不用出差就能参加会议。这项技术是我们进行全球交流的关键因素，它能节约成本，同时不用牺牲互动性。”

下一步

将来，公主邮轮和冠达邮轮希望利用 WebEx 技术与更多的旅行社进行交流。“我们的核心价值之一就是创新，我们一直致力于研究新的方式来推动公司的发展，帮助和我们合作的人们销售邮轮旅行，” Martin 说。

“随着更多的员工学会使用 WebEx 会议应用，他们也萌发出更多的点子来促进我们的旅行社取得成功，以及为我们的客户提供超乎寻常的邮轮旅行体验。”



综合医疗保健服务提供者利用 WebEx 改善患者护理

客户案例研究



圣塔拉健康照护中心 (Sentara Healthcare) 降低运营成本，提高员工效率，同时拓展临床专业知识。

执行概要

圣塔拉健康照护中心

- 医疗保健 IT
- 弗吉尼亚州，诺福克
- 约 20000 名员工、医生、内科医生和护士

商业挑战

- 提高圣塔拉组织内临床专业技能和知识的获取
- 减少会议和差旅时间，为患者护理贡献更多的时间。
- 当员工出差时，提供 WebEx 访问
- 采用创新和协作技术提升患者护理

网络解决方案

- 在所有的 100 个健康护理设施中使用思科 WebEx
- 外包协作解决方案提供更多的可扩展性

商业效果

- 每月降低了 71% 的运营会议成本，每年节省约 137 万美元费用
- 合作的加强使患者护理得到改善，员工工作效率得到提高
- 肿瘤委员会出席率增加 100%

商业挑战

在 2010 年，圣塔拉健康照护中心被《现代医疗杂志》评为全国最大的综合医疗保健系统。圣塔拉，一个非营利性的健康系统，运营着 100 多个看护站点，其中包括八家医院共 1911 张床位、五个门诊护理园区、七个护理中心、三个辅助康复中心以及九个先进成像中心，它还负责管理约 380 个初级护理和多专业内科医生。位于弗吉尼亚州诺福克的圣塔拉中央办事处管理着所有的设施和员工。

如何快速有效地召集分散在弗吉尼亚州和北卡罗来纳州的圣塔拉员工、内科医生和护士开会成为了一个大难题。每月安排有超过 162 场的会议，但平均每场会议却只有 10 人参加。圣塔拉中心在差旅上花费巨大，并且其员工还抱怨因为路途中的耗时导致工作效率低下。燃油费用的增加和圣塔拉设施周围的交通拥堵进一步加深了他们的不满。圣塔拉为了更好地满足员工需求，必须做出改变。IT 员工将桌面工具和技术视为由圣塔拉首席技术官领导的一项提高协作、消除多余支出的企业倡议的一部分。

圣塔拉拥有具备资质的内、外科医生和护士，但他们分散在弗吉尼亚州和北卡罗来纳州。这使得接受来自其他医院员工的帮助和建议成为困难，并且耗费时间。圣塔拉致力于为患者提供高质量护理服务，并且深知为了最好地照顾患者，需要使用各种有利资源。

圣塔拉健康照护中心主任 Betsy Meadows 表示：“我们面临的挑战是地理上的，但是我们需要促进我们部门之间的协作。我们需要一个桌面协作和视频会议工具来消除员工的不满，为患者提供更好的护理。”此外，如果圣塔拉在他们现有的网络内引入一个全新的视频会议平台，圣塔拉对于管理他们网络的可扩展性表示担忧。因此，圣塔拉的官员决定外包解决方案，选择了思科 WebEx 完成此项工作。

网络解决方案

基于一个部门中 WebEx 解决方案的成功使用以及与其他产品的比较分析后，圣塔拉公司在其所有的设施中选择使用 Cisco WebEx 平台。圣塔拉对于 WebEx 解决方案的性能和在所有站点提供协作的能力很有信心。WebEx 解决方案容易部署和配置，并且不需要用户站点集成。其直观的界面和功能使得 WebEx 解决方案使用方便，因为它只需要最少的培训时间和实施成本。另外，圣塔拉中心之前的视频会议只能在大会会议室召开，这造成十分有限的员工可以进行协作。而 WebEx 解决方案可将视频和协作传送至桌面，实现圣塔拉的所有员工可在整个系统上进行协作和参加视频会议。

系统安装之后，圣塔拉中心向其员工发布电邮解释思科 WebEx 解决方案是怎样整合音频、视频和网络会议的功能，从而让远程会议变得自然和像面对面那样有效。使用该解决方案后员工也获得了直接利益，比如工作效率提高，工作流程加速，而且减少了差旅时间。

圣塔拉的工作人员并不满足于此。他们通过一项战略继续推动这项新的解决方案，那就是将 WebEx 解决方案整合进他们员工的日常生活。作为该战略的一部分，安排与高管的三个月的一对一培训帮助他们更好地了解如何将该技术整合进他们的日常事务中。与此同时，圣塔拉的官员开发了一个内部网站为员工提供关于 WebEx 解决方案的一些信息，这其中包括解决方案的基本介绍和管理个人账号。

圣塔拉公司发起 WebEx 营销和培训的产品经理 Greg Walkup 表示：“为了使培训更加有效，我们制作了快速参考指南，这样新用户在他们最初的 WebEx 会议上可以参考。我们还鼓励员工在与其开会对象的第一次会议之前多练习。这一过程迅速地建立了人们使用该新产品的信心。”

“圣塔拉中心使用 WebEx 解决方案来改善对患者的护理，为患者提供多方位专业意见，而无需从一个医院往返到另一个。”

——圣塔拉健康照护中心主任 Betsy Meadows

Meadows 说：“与其仅告诉人们新功能，不如为它们提供解决方案。我们走进各部门，要求每个人都参加 WebEx 在线培训以及与高层管理人员进行一对一培训。我们圣塔拉中心的大多数员工都参与进来了，现在几乎没有一天有人不在他们的桌面上使用 WebEx 解决方案。”

商业结果

自从采用了 WebEx 解决方案，圣塔拉的官员们从员工的身上看到了积极的反应。由于 WebEx 解决方案的视频会议功能，员工们不必操心为参加会议的差旅，并且能够将注意力更多的放在如何为患者提供更好的照护服务上，而不是行政事务上。Meadows 说：“圣塔拉中心使用 WebEx 解

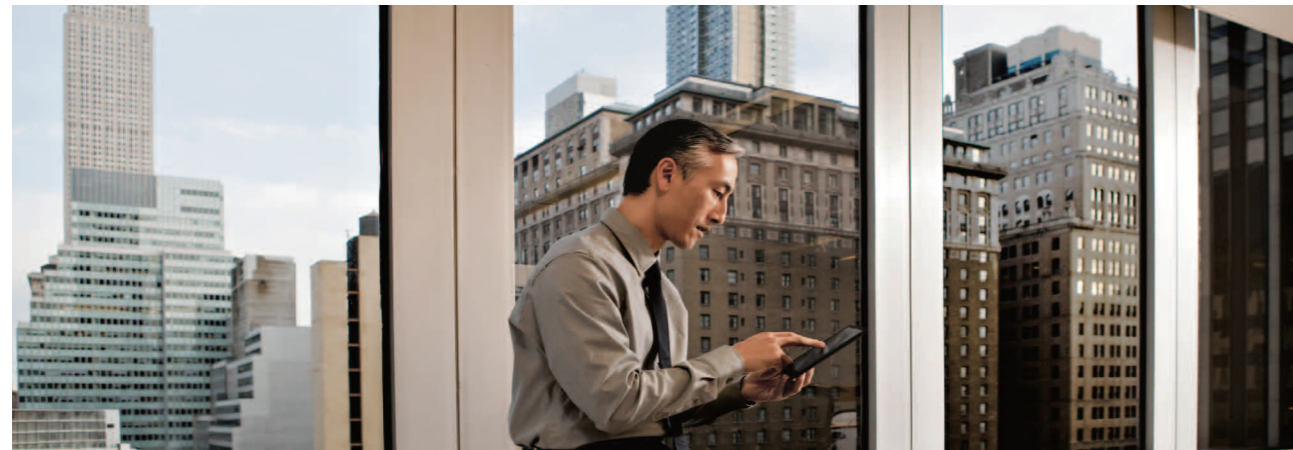
方案来改善对患者的护理，为患者提供多方位专业意见，而无需从一个医院往返到另一个。”例如，圣塔拉的肿瘤科召开肿瘤委员会讨论，以便让不同医生提出新的癌症案例。委员会是帮助医生、内科医生和护士获取全美范围内其他医生意见的一种方式，同时通过协作给患者提供最佳护理。由于地理上的限制，之前医生们也总是无法亲自出席这些会议。但是，现在通过 WebEx 解决方案，召开会议变得简单便捷，来自圣塔拉中心的七家医院和其他地方的医生们都积极地参加讨论。总体而言，自从引进 WebEx 解决方案，这些会议的参与率提升了 100%。Walkup 表示：“经过一些小型培训和使用 WebEx 解决方案召开一两次会议后，医生们的接受度是极其积极的。WebEx 解决方案让医生们呈现和咨询病例变得更加方便，这也反过来让圣塔拉中心能够提供更好的患者护理。”

WebEx 解决方案使得医生们能将他们患者的病理测试和病史呈现给相关医生，以听取他们的意见，而最好地为患者服务。只需要一次访问，患者便可从多位医生处获得综合性意见。医生可在任何地方展示患者案例，通过 WebEx 解决方案的桌面共享来和相关医生分享检查结果和病历。所有的在线医疗记录都可通过 EPIC（一种电子媒体记录系统）中获得，该系统与 WebEx 解决方案配合工作，医生间从而可以便捷地共享医疗记录。这样的协作过程加快了患者护理，方便医生在会议和医疗程序之间的更有效率地操作。它同时还减少了差旅时间，让医生有更多的时间专注于患者的护理。平均来看，每月的会议花费降低了 71%，因而每年节省约 137 万美元的费用。此外，该解决方案已经在组织的所有层级中都得到应用。最初，只有高管能得到该方案的培训；但是今天，许多圣塔拉员工都在享用 WebEx 解决方案所带来的便利。圣塔拉的工作人员在他们的组织内，已经目睹了一个从高管到非高管的，全新的自上而下的使用趋势。现场会议已经被 WebEx 网络会议所取代。圣塔拉健康照护中心现在能够使用统一的通信平台来帮助改善患者护理，增强医生之间的协作。在整个圣塔拉健康照护中心系统中，该集成的解决方案被应用到很多不同的医疗部门，其中包括内科医生教育、癌症管理、一般行政管理、患者护理、福利管理、护理管理、药房管理、人力资源以及医生实践服务。

医学博士、诺福克手术组成员 John M.Sayles 说：“我对 WebEx 解决方案的使用非常满意。我在一个关于癌症的大型多学科会议上开始使用它。它使我们拥有更多的参与者，并且方便我们查看患者电子医疗记录中的图像。圣塔拉 WebEx 团队的支持一直做的很好，我计划在将来在其他更多应用方面使用此服务，比如用于我们的员工实践会议。”

网络直播与视频转变商业模式

The Food Group 使用 Cisco WebEx 解决方案使直播数量上翻了三番



圣塔拉健康照护中心 (Sentara Healthcare) 降低运营成本, 提高员工效率, 同时拓展临床专业知识。

概要

客户名称: THE FOOD GROUP

行业: 食品营销

地点: 纽约

员工人数: 50

挑战:

- 向全球客户提供互动式富媒体演示
- 通过提高为客户制作网络直播活动的服务能力创建新的服务内容
- 在五个办公地点间促进员工协作与项目连贯性

效果:

- 为客户提供了三倍数量的网络直播
- 创造了高盈利的网络活动制作单元
- 减少出行费用且提高生产率与响应率

解决方案:

- 视频功能建立强大的客户关系
- 基于网络的应用允许视频及其它大型媒体文件的实时演示
- 制作服务为创建网络直播的最佳方法予以指导

挑战

年收入 4000 万美元的 The Food Group 是服务食品产业的领军营销公司之一。作为跨国通信集团 WPP 的一家子公司, The Food Group 为一些最大的食品品牌 (包括百事可乐公司、塔巴斯科与卡夫食品) 组织过专业营销与广告活动。The Food Group 在纽约市、坦帕、芝加哥、洛杉矶与纽约布法罗均设有办事处。

作为在快节奏与工期紧张的广告环境下运营的机构, The Food Group 必须快速而清晰地将其活动理念传递给客户。“广告营销是一项看得见的业务, 我们需要实时地向客户展示设计结果。”公司互动部门 The Food Group Digital 的总经理 Kyle Kraus 如此说道。

“当我们能引导客户给我们具体反馈时, 这加速了我们的项目周期; 而且我们能更快地交付最终的活动。”The Food Group 也希望为其客户创建一个网络直播制作服务; 并且拓展其能力以举办公司自身的网络直播。“我们已经做过两个非常成功的关注食品行业发展的网络直播。”Kraus 说道。“我们知道我们可以通过向客户提供网络直播制作服务来开拓一个可盈利的营销渠道。但是为了做到这点, 我们需要扩充我们的制作能力。”

The Food Group 曾经使用一种文档共享应用以确保线上协作, 但这种解决方案无法满足公司对以网络为基础的会议与活动的多样化需求。“我们用微软的 SharePoint, 但那个软件没有屏幕上的互动。”Kraus 说道, “那个软件不适合对客户进行演示, 而且我们也无法用它制作网络直播。”为了积极地扩大 The Food Group 的商业模式并提供更好的客户服务, Kraus 需要找到一种能容纳大型活动且能呈现内容丰富的演示的单一线上工具。

结果

Cisco WebEx 解决方案的实施给 The Food Group 带来了意想不到的影响, 使公司为客户制作的网络直播数量上翻了三番, 为该机构创造了一个新的高盈利的网络活动制作业务单元。“我们的 WebEx 授权结构给了我们达到我们商业目标所需的灵活性。”Kraus 说道, “我们现在能为我们的客户提供网络直播的制作服务; 而且我们正积极努力地销售这些服务。通过使用 WebEx, 我们已经建立了一个全新的商业渠道。”

除了新的销售机遇之外, The Food Group 已经通过 WebEx 创造了为构建并展示其食品行业专业性的网络直播。“我们使用 WebEx 制作我们自己的网络直播, 关注于营养师、厨师及其他专家关于食品业热门话题的讨论。

需求有很多, 所以如果人们错过一个活动, 我们会提供录像, 这样他们能随后回去观看。”Kraus 说道, “这些活动将 The Food Group 推向行业前沿, 人们期望我们能在这个领域里展示领导力与专业性。”

思科 WebEx 解决方案也使 The Food Group 改善了与客户的交流并提高了生产率, 同时显著地降低了差旅成本。“通过 WebEx, 你知道了更多能使你更快完成项目的方法。”Kraus 说道。“无需在整个国家出差, 我们可以通过线上会议节约时间与金钱。”通过以网络为基础的会议以减少出行也帮助 The Food Group 达成公司的环保目标。“我们监控我们的碳足迹并且提交我们的月度废弃物排放的报告。WebEx 的确帮助我们减少了废弃物的排放。”

Kraus 指出客户也注意到了公司效率的提高, 这个因素成为 The Food Group 胜出其他供应商的一个显著竞争优势。“虽然我们进行了更多的远程会议, 但客户仍然通过我们的宣传材料得到了实际互动的体验, 而且他们能给我们即时的反馈。我们节约的时间能再投资于业务的其他环节。”他说。“这种灵活性给了我们一个超越其他供应商的绝对优势。”

“我们现在能为我们的客户提供网络直播制作服务, 而且我们正在积极地、有竞争力地推销这些服务。通过使用 WebEx, 我们已经建立了一个全新的商业渠道。”

— The Food Group Digital 总经理 Kyle Kraus

解决方案

当 Kraus 决定去寻找一个新的网络工具时, 他们探究了几种选项。基于 WebEx 解决方案的可扩展性与产品质量的高声誉, 他们还是选择了思科 WebEx 解决方案。思科 WebEx 的会议中心解决方案为内部和外部会议提供了恰到好处的互动性; 而思科 WebEx 活动解决方案中心可轻松地支持大型的线上活动。“这些应用的可靠性使其脱颖而出。”他说道。“连通性能一直很稳定; 而且有了 WebEx, 在演

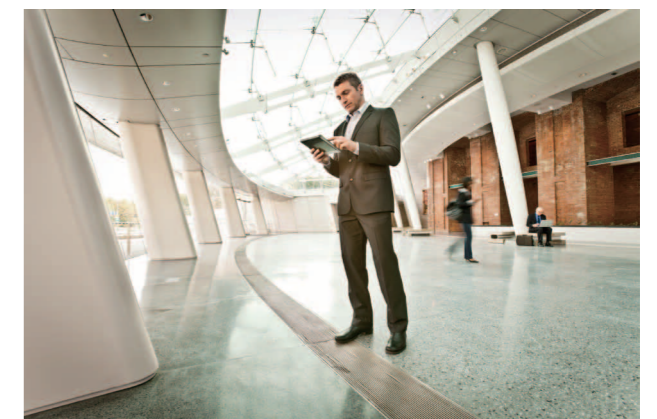
客户案例研究

示时也不会有时滞, 即使是当我们展示大型媒体文件时也一样流畅。”在部署过程中, Kraus 及其团队发现了思科 WebEx Production Assist 的附加价值。“WebEx 提供的服务真是太令人吃惊了。”他说道, “当我们开始为我们的客户制作更多的网络活动时, WebEx Production Assist 可以帮助我们完成这一过程中的每一步。他们在培训和帮助我们建立最佳方法上做的很好, 在我们制作每一个网络直播时, 我们仍然使用这些方法。”

“The Food Group 也依靠 WebEx 解决方案向全球客户传递包括视频、Flash 及其他富媒体元素在内的强大的演示。“连通性极好, 我们能自信地向全球客户展示活动理念中的所有元素。”Kraus 说道, “我们使用 WebEx 来展示我们演示中的视频元素; 然而我们也会在会议中使用视频以建立与客户的人际关系。在每周的项目会议上, 当每个人的面容能出现在他/她的名字旁边时, 所有人都变得熟知彼此, 并且建立了更为强大的客户关系。”

下一步

未来, The Food Group 计划开始使用公司自己的网络直播作为产生销售机会的工具。“迄今为止我们所采取的网络直播都很成功, 所以我们将继续使用 WebEx 的功能, 以追踪注册并探求新的销售机会。”Kraus 说道, 通过 WebEx, 我们能触及世界各地不同规模的新受众。我们的商业发展潜力无限。”



中国客户的反馈

“无需投入软硬件购置和维护升级的成本，降低了IT投入，大大减少了员工出差。自从使用WebEx解决方案以来，我们的成本节省绝对超过50%。”

“通过WebEx，我们可以与远程营业部及员工、股民方便快捷地互动交流，而不仅仅是单向传播信息，大大提升了客户的整体满意度和工作效率。”

—— 网点覆盖全国20多个省80多个城市的证券公司

“一次又一次的登门拜访及冗长的销售周期使得公司新技术的销售成本不堪重负。自从采用WebEx，当客户通过WebEx看到我们的产品，他们往往会要求我们提供计划书。有一次，我们只用了一通电话和一次WebEx会议就完成了销售。公司平均销售周期缩短了10个月。”

“WebEx Event Center的实施创建了有效的客户线索挖掘计划及品牌知名度计划。”

—— 知名软件厂商

“房地产开发是一个以“看”为主的领域，架构师、开发经理和工程师都需要查看流程图、地图和照片。WebEx强大的内容共享和高清视频功能帮助我们提高了协作效率，建立了信任关系。”

—— 提供全方位服务的房地产开发商

“通过WebEx解决方案，用低成本高质量的网络会议取代部分高成本的电话会议，相比之前降低了大约60%的会议成本。同时WebEx解决方案对各个分店的IT项目培训可进行可视化监控，录制的店规培训课程也可以快速分发给各个地区的分店”

—— 最大的快速休闲餐厅连锁运营商之一

“借助WebEx远程技术支持解决方案，我们能够访问客户的环境并即时诊断问题。我们在30分钟内就能答复客户的支持请求，而我们的竞争对手可能需要一整天。目前我们的技术人员每进行十次软件实施仅需上门服务一次。”

—— 知名软件服务提供商

“Cisco WebEx培训解决方案实现了我们的“五个任何”，即任何人、在任何地方、任何时候、都可以选择任何课程、从任何章节开始学习”

—— 知名大学的网络教育学院

“我们需要一个体验丰富的在线会议环境，我之所以最终选择WebEx，是因为我信赖的众多企业都使用WebEx服务，因此我也相信WebEx。”

—— 知名电器厂商

欲了解更多有关思科WebEx解决方案，可拨打800-819-3239或021-22014818与解决方案专家对话，或访问<http://www.webex.com.cn>

