



“WebEx Meeting Center 让我们的工程师能够与客户实时查看和探讨涉及问题，从而将我们的焊接设计复查流程转为更高生产力的会话。

— 汽车和工业应用支持部主管 Dan Kirkling

Cummins 借助 WebEx 在全球范围内优化客户生产力

行业
柴油引擎

WebEx 应用程序
WebEx Enterprise Edition

摘要

要举办其全球化的工程会议和培训，Cummins 引擎事业部必须依靠大量的出差和繁重的会议呼叫来完成。通过使用 WebEx Enterprise Edition，Cummins 大幅提高了其会议效率，每年取代了近 24 次现场培训，从而降低了大约 80% 的差旅成本。WebEx 使 Cummins 能够将其客户—供应商关系转为协作合作伙伴关系。Cummins 正在其企业范围内部署 WebEx。

关于 CUMMINS

总部
哥伦布市

员工总数
全球 33500 名

业务范围
设计、制造和分发引擎和系统

目标市场
汽车和工业设备制造商

自 2004 年起成为 WebEx 的客户

Cummins Inc. 创立于 1919，是柴油引擎市场的技术先导。企业由四个相互独立又互为补充的事业部组成，设计、制造、分销和服务引擎及相关技术，包括燃油系统、控制系统和发电系统。作为一个国际化的世界 500 强企业，年销售额近 100 亿美元，Cummins 通过其 5500 个企业所有的和独立的分销点为 160 多个国家或地区的客户提供服务。

挑战

在 2004 年，Cummins Engine Business 试图寻找一种有效的方式来在其分销点和全球事业部之间进行会议。应用工程师及其客户位于 7 个国家或地区，且举办会议需要大量的出差或复杂的会议电话。Cummins Engine Business 汽车和工业应用支持部主管 Dan Kirkling 解释说，“我们需要在每次会议呼叫前传送大量与全球工程会议相关的电子邮件演示，但这总是比较难以执行，尤其当参加者使用不同语言时。”通过会议呼叫与客户复查焊接设计效率也十分不理想。Kirkling 说，“我们所需的是一个能在 Cummins 防火墙外用于多种应用方式（包括内部培训、客户会议以及与 OEM 共享文件）的在线会议解决方案。”

解决方案

Kirkling 咨询了 Cummins IT 部门有关“客户工程部门”的需求。当被推荐使用 WebEx 时，他决定采用 WebEx Training Center 向其工程师提供远程培训。“客户工程部门”现在使用 Training Center 来教授工程师大量的系统，包括那些用于汽车制造和用于安装引擎的界面。Cummins 在其网站上列出了这些培训，该网站集成了 WebEx，并使参加者能够轻松申请这些课程。此外，Kirkling 及其团队还录制了培训，并

将已录制的课程张贴在自定义的 WebEx 门户上，以便随时查看。他说，“录制的 Training Center 课程相当有用，这样那些错过培训的工程师们就能在其方便的时候复查和学习这些资料了。”

对于工程验证和规范性培训，“客户工程部门”使用 Training Center 按需模块。他解释说，“我们使用“按需模块”来将即时培训课编辑为较短的、精练的演示。“按需模块”允许我们除去即时课程期间发生的所有多余对话，并插入有用的信息，例如常见问题及解答。”工程师随即可以按需访问这些演示，以为获取不同的证书做准备。

凭借 WebEx Meeting Center 的其它应用，Cummins 确保其应用工程会议和客户会议尽可能的高效执行。Kirkling 说，“现在，所有会议参加者都能确切看到发生的情况。”使用 Meeting Center，Kirkling 的团队能够确保参加者在会议中相当活跃，并能在必要时控制其电脑来重新获取他们的注意。“Meeting Center 让我们的工程师能够与客户实时查看和探讨设计问题，从而将我们的焊接设计复查流程转为更高生产力的会话。”

Kirkling 的团队还开始使用 WebEx Workspace，以更好地与其 OEM 协作。Kirkling 说，“在 Workspace 中，我们能安全地张贴后续地产品设计、变更现有产品和 OEM 请求的特定修改，从而加速并增强协作工作流程。”

将 WebEx 解决方案集成到“客户工程部门”相当简单。据 Kirkling 称，“现在，该部门中有 30 人使用 WebEx，他们通过阅读《WebEx 快速入门指南》进行自助培

“WebEx Training Center 使我们部门能够借助在线课程每年取代大约 24 次现场会议（这些会议需每年在全球范围内举办）。结果，我们在差旅开支方面节省了 80%。”

— 汽车和工业应用支持部主管 Dan Kirkling

训。” 该部门现在每月能主持最多 96 个 WebEx 会议，每次会议中的与会者人数约为 5 人。

WebEx 使 Cummins Engine Business 能够缩短全球化通信的距离，通过加强各地的信息传递优化生产力。Kirkling 说，“现在，我们能够随时随地地向内部和外部的客户（无论其身处何地）提供演示。WebEx 节省了我们的客户的时间和支出，且我们能比以往更迅速地向他们提供解决方案。”

对于“客户工程部门”而言，WebEx 已成为提升业务效率必不可少的工具。“WebEx Training Center 使我们部门能够借助在线课程取代大约 24 次现场会议（这些会议需每年在全球范围内举办）。结果，我们在差旅开支方面节省了 80%。” Kirkling 说明。

WebEx 在帮助 Cummins 重新定义传统的客户—供应商关系中也起到非常重要的作用。Kirkling 说，“通过采用创新的 WebEx 技术，我们发展了与客户间真切的协作伙伴关系。WebEx 令协同作业变得相当简单，且我们现在能够更有效地为客户提供支持。”

Kirkling 十分欣赏 WebEx 全球化应用的设计模式。由于 WebEx 在不同国家或地区维护了多个强大的服务器，因为它能持续提供理想的可用性和速度。他说，“这样的应用程序非常可靠，且网络从未发生过故障。而且，我们的会议参加者无论其身处何地，都从未遇到过信息传递延迟的情况。”

展望

感受到“客户工程部门”使用 WebEx 后显著增长的生产力后，Kirkling 决定扩大其对 WebEx 解决方案的使用。为了更好地为部门内部客户服务，他最近开始实行 WebEx Support Center。该部门现在是将工程软件升级置于 CD 上进行传递。“我们的许多内部客户都不是电脑专家。Support Center 令我们能够轻松地将应用程序直接上传至我们客户的电脑，降低了围绕此活动所耗费的支持呼叫次数。” Support Center 还令 Kirkling 的团队能够执行远程故障诊断和修复。

“客户工程部门”的 WebEx 使用口碑在 Cummins 企业内广为流传。Kirkling 强调，“由于在 Cummins 内，我们经常使用 WebEx 与我们的内部客户沟通，许多员工都亲身体会过第一手解决方案的优点，且现在希望将 WebEx 实行到他们自己的部门内。” Kirkling 已将 WebEx 集成进了 Cummins 的 7 个部门中，且使用率不断增加。

Kirkling 发现 WebEx 帮助 Cummins 获取了现在成功企业所必备的高效性。她总结道，“Cummins 是一个小型精简的企业，因此需要非常高的效率。而且，我们深信创新技术的应用能建立更为有效的企业组织。WebEx 已使我们达到了这些目标。”

重点

- WebEx Meeting Center 提升了各地的信息传递，使会议更为高效，且优化了员工和客户的生产力。
- WebEx Training Center 取代了近 24 次现场会议，且节省了 80% 的差旅开支。
- 凭借 WebEx，Cummins Engine Business 与客户间建立了协作伙伴关系，从而重新定义了传统的客户—供应商关系。