



在 WebEx，足不出户即可 建立竞争优势

一家公司使用自己的产品，这很常见。其实大部分公司都会要求这么做。“以身作则”对业务百益而无一害。

但是，一家公司普遍采用并依靠自己的技术来获得成功，这就不多见。WebEx 的团队每天都使用 WebEx 产品——不是因为他们必须使用，而是因为网络协作可以接触客户、开展业务，并且将效率和利润最大化。

从营销和销售一直到全球培训与支持，整个公司已把使用 WebEx 产品作为一种工作习惯。这种方式不仅提高效率、改善沟通，还大幅减少出差次数。同时还出色地实现了与世界各地的同事、合作伙伴及客户之间的联系。该技术将公司推上了市场领导者的宝座，并为全球的企业开创了一种全新的业务策略——通过在线协作使效率达到最高。

“WebEx 每天在公司内使用自己的产品来取得丰硕的成果。这些解决方案不仅仅是让我们所有员工更灵活更有效地工作。我们的业务要获得成功，它们必不可少。”

— Cisco Collaboration Software Group 高级副总裁
兼 WebEx 总经理 Doug Dennerline

“WebEx 销售会议是一种比面谈成本更低且通常效率更高的咨询解决方案。我们以全新的方式来接触潜在客户和客户，以此建立销售渠道和关系，客户对此也表示赞赏。”

— 中小企业销售副总裁 Brent Sapiro



革命性的销售流程

WebEx 网络接触式销售法在业界引发了一套全新的销售流程。这是一种高接触、低成本的流程，它的高成效已得到公认。销售代表可使用 WebEx 吸引客户、发表演说、演示产品功能并复审合同，比现场会议更为迅速。“通过 WebEx，我每天的会议数从四次扩大到七八次，”公司销售 Damon Gage 说道，“评定销售线索、共享文档、创建即时解决方案，这些功能让我赢得巨大的竞争优势。”

公司销售 Bryan Baldi 同样认为 WebEx 是其业务的关键部分。“我们称之为‘WebEx 惊叹效应’，尤其当客户看到我们如何为会议、培训和支持共享文档和视频时。”整个会议都在网络上进行，因此销售代表甚至可以邀请专家加入进行中的会议。销售团队可更快速地解答，更快地达成交易。WebEx 让客户关系获得了巨大的提升。更多的“接触”意味着与潜在客户建立更加友好的关系，并进行更多的互动，最终将提高采用率和销售额。

这种争取客户的方式效果十分显著。WebEx 中小企业 (Small and Medium Business, SMB) 销售团队平均只用 14 天便完成从最初接触到签署合同的过程，所花的时间只是大部分销售周期的一小部分。“WebEx 销售会议是一种比面谈成本更低且通常效率更高的咨询解决方案，”SMB 销售副总裁 Brent Sapiro 说道，“我们以全新的方式来接触潜在客户和客户，以此建立销售渠道和关系，客户对此也表示赞赏。”

但销售团队并非唯一一个采用 WebEx 产品的团队。网络接触模式从营销团队创造客户线索起，已在整个客户生命周期中遍地开花。

全球营销协作

“让其他人有机会免费体验 WebEx，然后他们就会爱上它——最后掏钱买下，”营销主管 Patrick Moran 说道，“这就是 WebEx 营销团队开发的创新营销活动的主要宗旨。”

WebEx 解决方案提供了一种有效的方式来吸引外部受众——效果非同一般。直接营销团队使用 WebEx 提供以加强潜在客户和客户的认知度为主的网络研讨会和每日在线演示。这些服务只是综合营销战略中的一部分，该战略每年为 SMB 销售管道带来成千上万的销售线索。该团队还使用 WebEx 发送提醒电子邮件、举办活动、生成报告、收集与会者列表并录制活动供将来查看。

此外，WebEx 还被用于管理合作伙伴和代理，不受防火墙的限制。这套流程已成为营销计划经理 Lauren Follett 的习惯。“在召开会议时，WebEx 让共享计划概要、复审设计、传输文件及即时编辑等日常工作变得更简单，”Follett 说道，“我们可以事半功倍地让营销计划按时、有序地进行。”

WebEx 营销部门由多个国家的多个团队组成。这些团队使用 WebEx 产品在线实时会谈、共享资源并解决难题。营销策略和资料可更快速、更高效地进行共享和改进，无需浪费大量时间和金钱在各地奔波。



更高的客户忠诚度

对于“客户成功”团队，他们通过 WebEx 随需提供回应更迅速、知识更全面的服务，同时减少出差成本、资源和解决问题所需的时间。这种方式可有效的加强客户满意度和忠诚度。

销售代表利用 WebEx 轻松访问地区报告、解决方案概要及评判标准等团队文档，从而更有效地完成工作。“WebEx 至少将我的效率提高 30%。”企业客户成功高级经理 Brad King 说道，我能在办公室里接触全球客户，并且不再向客户解释解决方案，而是直接展示，从而最大限度地缩减学习曲线。

在七成以上的客户呼叫中都需要共享某些文档。WebEx 让这点变得非常简单。它非常适合用于复审推广计划、衡量标准及其它关键文档，同时还能简化现有合同以获取交叉销售机会。销售代表可即时邀请技术专家、销售搭档及其它部门，以立即提供答案并确定解决方案。

灵活的专属培训

WebEx 对企业内外的培训流程进行了优化。培训部门提供从面授培训到纯在线培训的无缝过渡，或结合两者提供对客户最为有效的方式。WebEx 现在提供 200 种以上的培训途径，包括 30 种导师指导课程和 20 种自学课程。

客户已节省大量出差成本和资源，而 WebEx 内部培训团队也同样取得了骄人的成果。在 2004 年，WebEx 使用 12 名培训师为 42000 名客户提供培训。到 2007 年，培训团队只用 6 名培训师就为超过 275000 客户提供培训，客户满意度达到 98%。

该团队在客户满意度方面还获得了多项业界殊荣。WebEx 的培训主管 Jennifer Dunham 在整个培训扩张过程中一直是该团队的一员。“如果我们没有通过 WebEx 提供培训，那么我们有一半时间都在培训地之间来回奔波，也接触不到那么多客户，”Dunham 说道，“我们看到培训数量和方式正在呈指数级增长，而预算却没有增加。它对我们很重要，对我们的客户也是。”

优化的 HR 成果

从合规性到产品推广，HR 始终依靠 WebEx 将关键信息传达给大量员工。这些演讲包括销售团队及新员工定期培训，一次从数人到数百人不等。

通常，该类信息需要在短时间内传达给世界各地的员工。WebEx 提供扩展性、灵活性和安全性，将其化为现实。

按需全球支持

“客户运营”团队依靠 WebEx 与客户进行实时会话，甚至还与销售团队开展销售前咨询，让他们为客户推出独树一帜的服务。“使用 WebEx 可帮助我们促进协作、实时提出问题、更快将产品推向市场并面向全球即时作出回应，”客户运营副总裁 Troy Strahl 说道，“客户只要体验这样的服务一次，就会对其信赖有加。”

该团队使用同一技术每天将多个全球团队聚集在一起，以推广新产品、将更多国家列入支持范围并解决其它内部关键任务。集成的即时消息功能在实时交流问题并快速解答以免上报的过程中扮演着非常重要的角色。在与整个全球团队交流时，该团队使用集成的视频功能营造一种更接近“面谈”的体验。

该技术在该团队的高端活动制作服务中也起到了至关重要的作用。从咨询和会议前排练到技术优化、实时活动提供及活动后报告，WebEx 一直是主要技术。

“WebEx 至少将我的效率提高 30%。我能在办公室里接触全球客户，并且不再向客户解释解决方案，而是直接展示，从而最大限度地缩减学习曲线。”

— 企业客户成功高级经理 Brad King

各个部门中的 WebEx

加快产品开发

对于音频解决方案高级产品经理 Don Brown, WebEx 是促成全球业务事半功倍的关键。“时间是有限的,” Brown 说道,“正因为如此, WebEx 才弥显珍贵。我的平均会议时间已减半, 也就是说现在我每天最多可以召开 10 个会议, 并且收获颇丰。”

WebEx 让整个团队都能访问促进产品部署、开发新功能及管理现有项目所需的人员、文件和应用程序。通过“WebEx 与 Outlook 集成”, 可以随时了解团队成员的日程安排, 以便跨时区快速安排会议。在每个 WebEx 会议中, 与会者可实时分享意见、共享项目计划, 甚至应用程序, 从而减少修订周期并加快决策速度。

强劲的网络表现

全球协作是网络营销部门成功的关键要素。该团队每天使用 WebEx 分享更新、挑战及最佳实践, 从而向全球提供共同、一致的消息。

WebEx 同时也是该部门维持和增强其全球网络形象的关键。“WebEx 让我们能够联系全球的团队, 以尽可能取得最佳的成效,” WebEx 网络营销部高级经理 Robert Lino 说道,“我们要获得成功, 不仅要翻译内容, 还要根据每种独特的文化进行本土化。没有 WebEx, 我们就不可能达到这种层次的交流。”

单单在与德国服务商合作的一个内容管理项目上, 该全球化策略就为该部门节省了 100 万美元以上, 及一年的开发时间。随着更多的全球项目在线进行, 节省的数额仍在继续加大。

部门	帮助
销售	<ul style="list-style-type: none">• 频繁、有效的客户互动• 平均 14 天达成交易• 最大限度降低出差成本和时间
营销	<ul style="list-style-type: none">• 可靠的内容提供方式 (网络研讨会 / 演示)• 完善的高影响、低成本销售线索创造计划• 与国际团队协作, 无缝进行本土化• 与合作伙伴代理有效地交流
客户成功	<ul style="list-style-type: none">• 快速反应的专家级客户服务• 最大限度降低出差次数和问题解决时间• 极高的客户满意度和忠诚度
培训	<ul style="list-style-type: none">• 课程灵活多样, 从面授课程到按需课程• 节省大量出差成本和资源• 管理的与会者增加 650%, 但培训师却减少一半• 几乎百分之百的客户满意度, 并获得多项业界殊荣
人力资源	<ul style="list-style-type: none">• 可扩展、灵活、安全的培训• 高效率的合规性更新及软件推广
支持	<ul style="list-style-type: none">• 有效的实时内部通信• 快速回答客户问题• 与制作服务团队按需协作
产品开发	<ul style="list-style-type: none">• 随时找到关键人物、文件和应用程序• 有效的产品部署和管理• 加快决策速度和产品周期
网络服务	<ul style="list-style-type: none">• 全球品牌一致性• 与国际团队无缝通信• 时间和资源优化

“使用 WebEx 可帮助我们促进协作、实时提出问题、更快将产品推向市场并面向全球即时作出回应。”

— 客户运营副总裁 Troy Strahl

WebEx: 协作的文化

WebEx 依靠自家的产品茁壮成长。它已成为公司文化的一部分，无论是即时进行还是事先安排，WebEx 都是安排、主持，甚至录制会议的首选技术。一旦有参加者要和其他人共享内容，通常他们就会放弃使用电话，转而使用 WebEx 在线会议。

WebEx 依靠自身的技术使整个客户生命周期的效率大幅提升。销售线索的挖掘及培养过程变得更具成本效益。针对销售和支持与潜在客户及客户之间的联系变得更频繁更有效。培训方式也更灵活、更合算。在实现这些的同时，出差次数却明显下降。这恰恰证实了 WebEx 之所以成为网络会议首选方案的革新之处。

Dennerline 看到了整个 Cisco 中的巨大潜能，尤其是自己的销售团队。“我很高兴看到 WebEx 为销售人员带来的效果，他们有 90 亿美元的销售指标。我期望 WebEx 能够明显地推动他们完成指标。”

Cisco Systems 在 2007 年 4 月以 32 亿美元收购了 WebEx，这些高效的方式已快速渗透到 Cisco Systems 的文化中。

“在部署我们产品的企业中这是扩张速度最快的一次，” Strahl 说道，“Cisco 已将我们的技术作为重点，几乎在一夜之间就全面采用。”

成效可谓非比寻常。Cisco 在过去六个月向整个公司推广网络会议功能，作为其直接效果，Cisco 发现出差和费用预算减少近三分之一。Cisco 还通过在线主持全体经理会议节省 25 万美元的出差成本。此外，通过将 WebEx 平台与 Cisco IP 电话系统集成，单销售部预计每季度就能节省 320 万美元的电话费。

WebEx 已具备足够的条件在 Cisco 的统一通信 (Unified Communications, UC) 战略中担任重要角色。通过 WebEx 的用户体验，商业用户能够借助 IP 语音会议、视频会议、多媒体网络会议及共享的团队空间来进行协作。WebEx 应用程序可根据各个部门要求进行调整，并与 Cisco 的 UC 投资项目融为一体。“协作将带起企业生产力的新浪潮，而我们正站在起跑线上，” Dennerline 说道，“商机可谓无限。”



在过去六个月中，Cisco 发现出差和费用预算减少近三分之一。Cisco 还通过在线主持全体经理会议节省 25 万美元的出差成本。此外，通过将 WebEx 平台与 Cisco IP 电话系统集成，单销售部预计每季度就能节省 320 万美元的电话费。