

生意93%网上成交思科一年省21亿美元 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/250/2021\\_2022\\_\\_E7\\_94\\_9F\\_E6\\_84\\_8F93\\_25\\_E7\\_c40\\_250149.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/250/2021_2022__E7_94_9F_E6_84_8F93_25_E7_c40_250149.htm) 思科创新网络应用的四堂课

陈世耀 e天下杂志 这是一家很不一样的公司。在这里工作，你几乎用不到纸笔。不论是训练、请假，甚至计算机出现问题的时候，员工只要靠计算机就可自己解决。不仅如此，这家拥有35000多人的全球性公司，卖出的产品中有93%以上是直接由上游供货商出货给下游经销商。这家公司就是全球IT巨子思科(Cisco)。思科不仅网络设备卖得好，本身更是网络应用的最佳创新实践者，仅在2003年一年，思科内部应用网络就省下21亿美元，相当于该公司2005年第三季全部的营运费用。这21亿美元是如何省下来？通过下面思科创新网络应用的四堂课，我们可以一窥思科背后的成功秘诀。第一堂课：工作流程全上网 在思科上班的第一天，没有人带你认识新环境，只给一台笔记本电脑和一组账号密码，因为一切全都网络化了：“所有的信息全放在网络上，有事不要问，自己上网找”，中国台湾思科技术支持部企业事业群技术总监钮因任笑着说。每个思科人都得自力更生，有何问题，老板也只会给你一组网络链接(URL)，因为每个人可能用到的信息和工具，从新人培训、企业文化介绍、请假、发薪到计算机相关信息，全都已经放在网络上。不要以为将内部工作流程网络化，是一件没什么大不了的事；特别是当你面对的是一家拥有35000名员工、300多个分公司，且分布在全世界90个不同国家和地区的时候，想要让所有人使用同一套工作流程，可是要花下一番功夫的。思科的秘诀就是“标准化整合”。即

使地理位置、时差有所不同，通过网络链接，所有人就像是使用同一台计算机、同一套软件，不论何时何地全部连到思科的网站上。其中，“思科员工在线查询网站” (Cisco Employee Connection)发挥了重要的桥梁作用。通过这个网站中的全球员工通讯簿，可以快速地找到各项职务的工作者、职称和该员工主管以及所管理的部属，有需要的时候还可以直接在线传简讯(e-page)联络该员工。以往总要通过总机找人的困扰，就此省去。一旦工作流程全都上网时，人力资源也更有效率。以请病假为例，员工可以自己上网查询所有相关规则，员工如果生病的话，自己上网填假单，不必打电话告诉老板，只要通过网络，老板就可以准假。当这样的发薪、休假、保险等所有人力资源相关事项上网时，人力资源部门就可以减少行政琐事，将重心放在招募人才和维持公司凝聚力等重要课题上。现在，思科北亚区7个分公司，一共只有3位员工负责人力资源工作。就连一向令公司最为头疼的IT信息管理问题，思科也是用网络来解决。如果员工计算机出了问题，在寻找协助之前，他们会先上网找寻可能解决的方式，或直接从网站上下载需要的软件。

第二堂课：供应链管理

很多人可能无法想像，思科每做成的100笔生意中，有93笔是通过cisco.com网站的在线交易完成。从查询产品价格、下订单、确认仓库存货数量、通知制造商生产、付款到交货等所有过程，全是利用网络完成。以往传真的方式可能造成写错或不够清楚，最新的产品信息和价格也无法实时更新，一旦客户需要多种不同的产品组合时，可能会因弹性不足造成生产和交货的困扰。而今，大多数卖给客户的产品，都已经不需要经过思科的手，通过同步化的系统链接，供货商可以直

接出货到客户手中，因为这些只是一连串信息传递过程而已。思科首席信息官Charles H. Giancarlo表示，每位思科的业务员都拥有一个专属于自己的网页“数字仪表盘”(dash board)，该网页就像汽车的仪表盘一样，可以提供所有相关业务的信息。其中包括业务员的当周业绩、竞争对手新产品信息、现有客户的关系管理和出货状况。业务主管则能通过数字仪表盘系统，随时掌握整个团队的业绩表现。“一旦业绩落后，系统还会主动告知该业务主管。思科在全球的账目和营运表现，1天之内就可以完全计算出来。”钮因任表示，公司不但可以借此快速掌握每周营运成绩，还可以通过整合一线业务员的反馈，更快速地把握市场的真实需求。

### 第三堂课：在线学习

思科并购了超过100家企业，销售的产品技术随时翻新，如何让全球的工程师实时掌握最新信息，接受培训，是一个重要的课题。以往思科在远程教学时，都要事先邮寄教学内容的磁盘，再配合越洋电话进行教学，往往费时费力，而且无法因材施教。现在思科的员工可以通过在线学习网站，选择视频点播(VOD)的方式进行学习。通过在线“虚拟教室”，不但可让学员实时上课，还能同步阅读讲师的教材或是Power Point，让讲师和学员可以进行双向的实时互动讨论。“你必须在3分钟之内知道产品的最新信息”，思科副总裁Gary Bridge说，通过e-learning，员工不但不必脱离现有的工作岗位，还可以节省下许多海外培训旅行的支出。“通过在线教学，连纸张都用不着”，他笑着说。这样一来，不仅员工自己可以学习，连代理商也可以通过在线课程同步获取最新信息。钮因任表示，思科针对不同代理商的等级，设计了数百种产品信息的在线学习课程，让他们也能随时更新对产

品技术的了解，进行更好的客户服务，改变了以往客户有问题只能找思科解决的状况，从而降低了成本。教育信息库也成为内部人才流动最好的桥梁。思科在线学习内容包罗万象，除工程专业信息外，还有财务金融、市场营销、人力资源等。每次在员工接受完教育课程之后，系统会主动记录每个人的进修状况，并根据回馈的意见，进行课程设计和修改的方向。一旦内部员工想要转往公司不同领域工作时，在线学习的成绩和记录，也是人力资源主管决策的重要依据之一。

第四堂课：无线沟通新模式 3年前，思科将全球超过300个分公司和位于美国圣荷西市的总部连接起来，创造了全面无线上网的办公环境。现在，25%的思科人会选择无线上网，而且网络电话在办公室内随处可见，创造出新的无线沟通模式。思科IT建设总监马洋科就是个例子。以往，马洋科为了要和亚洲或是不同时差区域的伙伴开会，必须一大早就进办公室使用专属的网络会议设备，没办法与家人尤其是孩子告别。现在，思科运用了更方便的小型网络会议设备，他一早只要待在家里，就能和远在亚洲的伙伴进行网络影音会议。开完会，他不但能和孩子一起吃早餐，还可以在送他们上学后，再开车去上班。另外，思科员工还可以将网络会议软件与个人outlook相结合，只要会议主办人确认在线会议的时间和地点后，计算机就会自动寄出一组网络链接，让双方不论人在何处，只要开会时间一到，通过网络轻松一点，就能建立视频会议，而且还能够互传文件，让会议更有效率。“我们希望员工能够多出去晒晒太阳”，在思科总部的园区内，从来就不需要办公室的马洋科开心地说，有了这样的沟通模式，自己就有更多时间陪家人、见客户。 100Test 下载频道开通

, 各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)