CiscoIT@Work 案例研究
Cisco Unity Messaging – 培训战略

2004年9月20日

“获得所需信息”

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

概述

- **挑战**

  开发培训解决方案以促进大约3.5万名思科® 员工接受并部署 Cisco Unity™。

- **解决方案**

  在中央网站上为用户提供各类培训，以便他们根据自己的实际情况自由选择和使用，从基于 Web 的模块直到小卡片和快速参考指南等。

- **接下来的工作**

  最初实施期间，针对报名前的说明、基于 Web 的培训、高级助理座谈会以及讲师培训会议等收集用户反馈，以便继续改进并更新培训资料。

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

背景

- Program Unity 是思科® IT 机构与思科企业通信软件业务部（ECSBU）联合开发的项目，旨在在全球范围内以 Cisco Unity™ 系统替换现有的 Avaya Octel 语音消息传送系统 — 这是思科有史以来最大规模的 Cisco Unity 部署
- 思科从全球的高度开发了培训课程，但这些课程仍保持高度灵活性，以适应思科在全球四个营运地区中不同的文化、语言和用户喜好

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

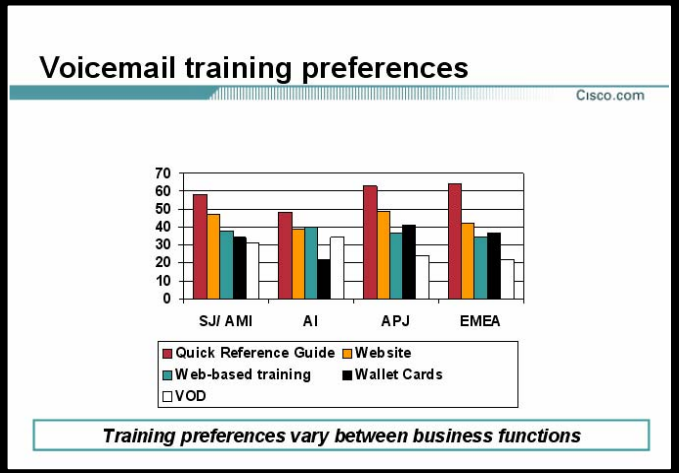
挑战

- 了解最终用户的需求
- 减少第2天支持问题
- 鼓励用户在站点切换之前报名使用系统

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

挑战 — 了解最终用户的需求

- 目标 — 开发培训解决方案以促进大约3.5万名思科® 员工接受并部署 Cisco Unity™
- 挑战 — 了解这些用户都是谁，有何需求
- 针对全体员工开展分布式的全球语音留言调查，以了解语音留言的使用情况和用户的培训喜好
- 在加州圣何塞和欧洲，与高级助理一起开展针对性的用户群试点项目
- 这两次活动都证明了员工以不同方式使用语音留言，取决于他们的组织角色。频繁使用语音留言的“重要用户”需要针对性的培训



© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

挑战 — 减少第2天支持问题

- 通过最终用户培训来解决常见问题，从而有效减少第2天支持呼叫的数量：
  - 报名事项
  - 新的电话通话
  - 重要用户的培训需求
- 开发在线培训模块和各类培训辅助工具，并在站点切换之前、之中和之后始终告知用户可以使用这些工具

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

挑战 — 鼓励用户在站点切换之前报名

- 鉴于以下两个原因，在站点切换之前开始使用 Cisco Unity™系统很重要：
  - 允许用户在系统正式投入生产运行之前试用系统并参加培训
  - 可在用户报名期间记录其语音姓名时，激活“姓名确认”特性
- 通过开发 Cisco® Personal Communications Assistant Redirect（Cisco PCAR）来简化报名手续。Cisco PCAR 允许用户通过内联网密码登录 Cisco PCA 并设置他们自己的语音留言密码
- 频繁的宣传、允许在切换之前的一段时间内报名使用系统、以及通过 Program Unity 网站提供各类用户信息，以鼓励用户报名使用 Cisco Unity 系统

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

解决方案

- 培训战略
- 最终用户培训
- 用户培训辅助工具
- 高级助理座谈会
- 本地化

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

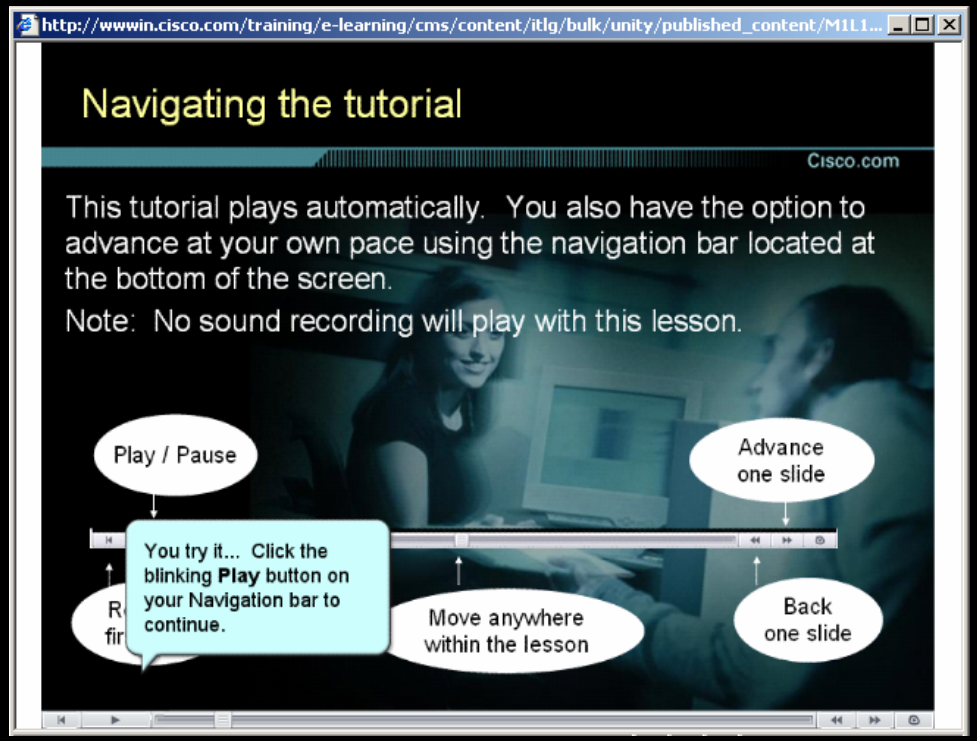
培训战略

- 用户群的规模之大、种类之多，使培训不应是“单一性的”，应该是可扩展的、高效的
- 开发各类培训和信息资料以满足用户需求
- 所有培训资料都公布在 Program Unity End-User 网站上，以便用户根据需要进行选择

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

解决方案 — 最终用户培训

采用基于 Web 的培训和 viewlet（通过屏幕捕获和 PowerPoint 幻灯片构建的简短的互动模拟）两种形式



© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

解决方案 — 最终用户培训

包含六个简短的模块，可基于用户角色随意组合成适当的培训。其中有两个模块专为重要用户设计。

模块	题目	建议
模块1	Unity Voice Messaging 入门（viewlet，4次培训会，英语）	要求高级助理参加：模块 1, 2, 3, 4, 6
模块2	Cisco PCA：Unity Assistant and Unity Inbox（WBT，7次培训会， 9种语言）	建议销售和 CAP 经理
模块3	通过电话设置语音参数（viewlet，4次培训会，英语）	参加：模块 1, 2, 3, 4, 5
模块4	分发列表（viewlet，2次培训会，英语）	
模块5	与 Cisco Unity 同步：销售和 CAP 经理（viewlet，2次培训会，英语 ）	建议思科®全体员工参加：模块 1, 2, 4
模块6	为高级管理人员提供支持：高级行政助理培训（WBT，1次培训会， 9种语言）	

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

解决方案 — 用户培训辅助工具

- 对用户群开展的针对性调查显示，用户倾向于使用各种方法来了解 Cisco Unity™ 系统。
- Program Unity 网站现提供以下资料：
  - 胸卡
  - Cisco Unity 菜单和快捷键（小卡片）
  - Cisco Unity at a Glance 快速参考
  - Cisco Unity 服务器信息
  - Cisco Unity Voice Messaging FAQ
  - Cisco Unity 用户指南
  - 分发列表管理器（DLM）
    用户指南和在线帮助

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

解决方案 — 高级助理座谈会

- 由讲师授课的三小时的培训会，面向高级助理（也提供基于 Web 的培训模块）
- 座谈会旨在帮助高级助理了解 Cisco Unity™ 系统并将他们掌握的知识传授给他们所支持的高级领导
- 所有高级助理都必须参加这个座谈会

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

解决方案 — 本地化

- Cisco Unity 用户指南、两个快速参考指南、模块2和模块6已被翻译成8种语言
- 基于 Web 的培训的本地化成本包括：音频脚本、屏幕文字和配音的翻译， 均按字数计费
  - 本地化成本极高，但对目标用户来说帮助也极大
  - 提供稳定的产品界面并最大限度地避免变更，可帮助降低成本

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

接下来的工作及预期成效

- Cisco Unity™ 于 2004年6月开始在全球范围内实施，一开始在小型站点，随后迁移到加州圣何塞和北卡罗来纳州的三角研发园区等大型站点。
- 在最初实施阶段，针对报名前的说明、基于 Web 的培训、高级助理座谈会以及讲师培训会议等收集用户反馈。

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

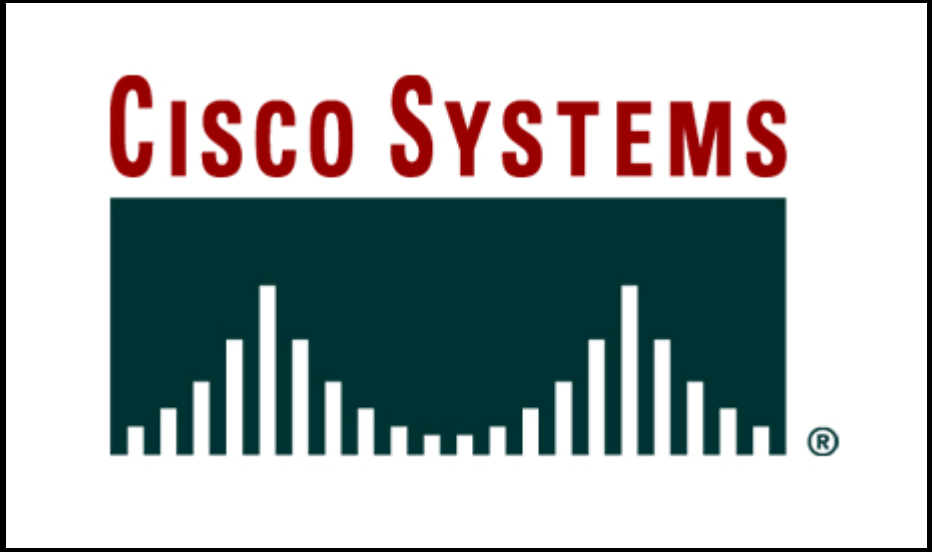
资源

关于 Program Unity 的更多信息，请访问：

- Steps to Success 页面：
http://www.cisco.com/go/stepstosuccess

- Cisco Unity™ 培训：请从下面的链接查看现有的 ECSBU Cisco Unity 培训课程：
http://www.cisco.com/pcgi-bin/front.x/wwtraining/CELC/index.cgi?action=CourseList

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



本文描述了思科通过部署自己的产品实现了哪些收益。本文描述的成效和优势受到多个因素的影响；思科不保证所有用户都能实现类似成效。

思科按“原样”提供本文，不提供任何明示或暗含的保证，包括但不限于适销性或适用于某种特殊用途的保证。某些地区可能不允许拒绝明示或暗含的保证，因此，这份免责声明可能并不适用于您。

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

翻译日期：2006年12月18日

© 2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.