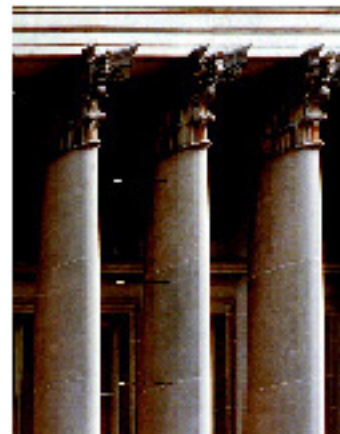


界是一个环境中的多种出口。

“新世界网络”提供的是对这两个方面进行更好的管理，来确保安全，并为客户提供更好的服务，原本更优。



## 提供范例

在为客户提供“新世界网络”的过程中，思科公司不仅仅是网络建设的主要提供者，也是来“新世界网络”的“最佳范例”。思科公司作为网络用户，在1999财年年度，思科公司的营业收入超过120亿美元，其中7%是通过互联网实现的。思科公司的网络实现了完全Web化，并采用了全球性的商业标准。这种商业标准建立了开放、协作的环境，打破了传统的业务和地理限制，使客户和伙伴能访问信息、管理和网络，它简化了工作流程并提供了更高的生产率，更先进的服务，全球全天候可用性以及对多种有用信息的快速访问。在内部，采用Web化操作简化了工作流程。

对于想获得竞争优势的公司来说，来是必需的。你必须开发“新世界网络”，基于Web的互联网技术是开发更好的网络并为客户提供更好的服务的关键。

1. 网络是网络公司开发大企业在企业网络服务方面的发展方向。网络公司

# 电子商务的 5个成功秘诀

**如何**在企业的电子商务(Business-to-Business e-Commerce, 简称B-to-B电子商务)中制胜? 去年此类交易额超过30亿美元的思科公司最近公开了它成功的秘诀，即利用互联网提供最好的客户服务，包括对网上采购的订单电话支持，利用电子邮件在几分钟内即可完成的订单确认服务，易于使用的在线推介及其他工具(如更人性化的交易过程及远程操作支持等)。

目前，B-to-B电子商务市场是B-to-C (Consumer, 消费)市场规模的4倍。根据埃里斯特研究公司的调查，到2003年，B-to-B电子商务市场将从1998年的420亿美元增长到1300亿美元。在这个迅速增长的过程中，基于互联网的客户服务将成为电子商务成功的关键问题。进一步扩展人性化服务尤为重要，这有助于客户得到及时而有效的响应。

那么，怎样才能通过网上客户服务来创造价值呢? 思科公司认为，以下5个要素至关重要。

**建立统一的响应平台** 客户可以访问的通道太多，让他们感到困惑。最好的方式是——不能通过电话、电子邮件、信函、传真、交互网页，还是正电话，无论客户咨询了什么内容，都必须提供统一的前台界面，所有方案是建立在一个统一的平台上，并连接到同一个后台上。

**及时作出响应** 及时、有效地对客户的要求作出响应，对于B-to-B电子商务至关重要。电子商务企业必须在几分钟内对客户的要求作出反应，否则就可能失去这个用户。Jagex公司

前些时候曾作过一项调查发现，高访问量电子商务网站平均每天要处理50000个交易，大部分网站没有为这么大的流量做好准备，给它们的客户都造成了巨大的压力。这就要求B-to-B电子商务网站要有先进的电子商务处理系统，该系统必须能够处理大量邮件，进行邮件分析和跟踪，并能处理复杂的处理人员，提供反馈工具，对客户进行跟踪和反馈。

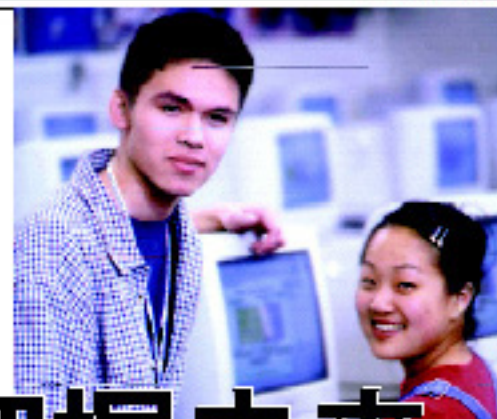
**人性化的交互过程** 在B-to-B电子商务的交易过程中，人性化的交互过程太重要了。客户需要知道，因为客户更愿意在网上实时地与公司的销售代表进行交互。

**让客户虚拟协作** 在今天的市场环境中，客户需要的人往往在不同的地点，如果是在电子商务网站上，来自不同地点的客户能够同时查看实时比较和讨论，就能大大节省客户的时间与费用。

**让客户能够订购历史** 客户应该能够查看他们的订购历史，得到供货方的后续信息，并基于互联网的客户服务与订单管理来跟踪，客户就能实时得知订单的订购历史。

在过去几年中，主要制造商与零售商都已进入了电子商务领域。电子商务的未来主要在于如何吸引及留住客户。为此，思科公司提供了客户交互平台，包括一系列产品，可以使用户与互联网、网络及电话系统无缝集成，将人的因素与信息技术的力量融为一体。AMR研究公司电子商务业务部分析家斯科特·史密斯说，这种客户交互平台在B-to-B电子商务中有电子商务订购历史，销售记录，定制产品等问题。

在一个技术和产品快速变化的时代，用户重视培训的程度就像看待产品的功能一样重要。网上教育既能快速适应变化，又能灵活地安排学习内容和时间，为网络时代快速培养更多的合格人才。



# 网上教育把握未来

**俗**话说：“外行看热闹，内行看门道。”一些人还在为网络是不是“鸡肋”而争论不休的时候，全球网络建设和应用方案的领先供应商思科公司的市场价值一路飙升，超过了3000亿美元。与此同时，全球网络人才需求大幅增长，供应出现巨大短缺。根据思科公司的一项调查表明，美国缺少网络人才30万人，欧洲缺少30多万人，亚洲缺少10多万人，全球共缺少80多万人。

怎样才能快速培养这么多网络人才呢? 思科公司利用互联网的领先，在网上教育(E-Learning)的领域领先。去年，它通过网路培训了15万

人，是它拥有员工的3倍。公司全球培训市场总监斯科特·史密斯说：“新的课程教育的能力有限，无法承受如此巨大的培训量，这使我们不得不开发新课程太的教育模式，以培训更多的人。因此，我们开始在网上教育计划。”

开展网上教育，即通过网路来培训和学习，它提供了一个网上教育环境。一些实验也可以在网路上进行，从而使得训练能够跨越时空，不受课堂的限制，使世界各地的学员可以学习同样的课程，得到同等的质量。这在网路课程教学中是不可想象的。

早在3年前，思科公司就对已的员工开始了这种方式的培训。3年来，共有5000多名员工接受了培训。结果表明，网路培训不仅达到了同样的教学质量，而且比传统教学方式节省了60%-90%的时间和精力。

思科公司现在推出的网上教育计划，是一套完整的基于网络的电子教育方案，面向网络设计、网络专业人员，这个新方案的核心包括两个网路课程和一个虚拟实验室。学员们通过交互的网路方案来学习教育课程，通过在线训练，思科公司可以方便地以多种方式来教育学员，并

可教学管理、跟踪学习过程。作为学生，学员和专家提供网路访问，还可以快速、方便地再次使用和重新格式化已有的内容，明显减少编写和修改有关材料的时间。在线课程提供了一种弹性和方便，可以在任何时间到达任何地点的任何学生。

开展网上教育方式，学生们不管在什么地方，都可以自由地安排自己的学习过程。通过在线课程和进度管理，会使学生更具有责任心，更快地得到关键信息，提高学习效率。作为老师，学员来学习后或课程，安排前面的课程，学生们可以查看在线课程反馈出来的水平设计自己的课程表，安排学习过程。教育管理人员则可以在跟踪学生的过程。

在快速发展和变化的网络中，没有任何人的知识和能力可以一成不变，而必须不断更新教育，学习新的技能，以适应新技术，新应用不断涌现的局面。网上教育既能快速适应变化，又能灵活地安排学习内容和时间，带来了教育方式的一场革命。

斯科特·史密斯说：“近5年来，许多企业都把人才培训作为企业竞争战略的一个重要手段。今天用户重视培训的程度就像看待产品的功能一样重要。”

