

员工培训帮助思科顺利完成了电信迁移

本地化和‘智能媒体’帮助员工轻松迁移到全新的语音通信系统（voice messaging）

对某些用户来说，语音通信（voice messaging）只是捕获错失电话的一种方法，而对于其他用户，语音通信则是关键的业务应用。当思科开始从基于服务的过渡型通信系统向基于 IP 的、特性丰富的 Cisco Unity 桌面通信解决方案迁移时，重要的员工培训也在有条不紊的进行着。培训部门受命从全球的高度开展工作：为全球范围内所有的思科用户制订一致的培训战略。

业务优势

- 最大限度避免商业用户的业务中断
- 减少了项目部署“第2日”的支持问题
- 扩展了丰富特性集的部署
- 为不同地区提供本地化服务
- 员工可自行安排培训

“使全球项目满足各地用户的需求需要灵活性、协作和创造力。”

——Deborah Chadwick,
思科培训主管

显然，面向 Cisco Unity 部署的任何培训解决方案都不是标准的“通用”方案。面对庞大的用户群，公司必须能够快速、大批量的培训用户。用户可以接受多种形式的培训，从快速参考卡片到基于 Web 的培训等等。然而，无论选择哪种方法，培训方案都必须允许用户轻松地参加培训和展开互动，而且培训计划必须兼顾一般用户及高级用户的需求。

方案中的培训计划包括：

- 面向所有用户的 Web 课程 – 四个培训模块，提供概述、注册、设置和使用信息。
- 面向高级用户的 Web 课程 – 两个培训模块，为高层管理人员的秘书、客户销售经理和 CAP 经理提供指导和建议。
- 虚拟课堂 – 指导讲师提供的在线 Cisco Unity 培训。
- 面向高层管理人员秘书的课程 – 讲师直接为高管秘书进行培训。
- 内容本地化 – 两个基于 Web 的课程被翻译成九种语言。

EMEA IT 项目经理 Sal Pearce 说：“尽管我们开展了大量的宣传工作并提供了强大的支持和培训材料，但用户还是不愿意在使用系统之前阅读资料。使用语音留言以及其他‘智能’媒体可帮助解决这个问题，引导用户在使用通信工具前先了解它。”

迁移计划的成功很大程度上归功于思科致力于提供培训课程、了解不同用户的需求以及为全球用户群提供本地化服务。

培训常常决定 IT 部署的成败。

案例研究：

http://www.cisco.com/web/about/ciscoatwork/case_studies/ipmessaging_dl2.html

关于思科各类商业解决方案的更多 IT 案例研究，请访问 Cisco IT @ Work:

www.cisco.com/go/ciscoitatwork

注:

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智或暗含的保证，因此，这份免责声明可能并不适用于您。



北京

北京市东城区东长安街 1 号东方广场东方经贸城东一办公楼 19-21 层
邮编: 100738
电话: (8610) 85155000
传真: (8610) 85181881

上海

上海市淮海中路 222 号力宝广场 32-33 层
邮编: 200021
电话: (8621) 23024000
传真: (8621) 23024450

广州

广州市天河区林和西路 161 号中泰国际广场 A 塔 34 层
邮编: 510620
电话: (8620) 85193000
传真: (8620) 85193008

成都

成都市顺城大街 308 号冠城广场 23 层
邮编: 610017
电话: (8628) 86961000
传真: (8628) 86528999

如需了解思科公司的更多信息，请浏览 <http://www.cisco.com/cn>

思科系统（中国）网络技术有限公司版权所有。

2006©思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS 标识, Cisco Systems, Cisco Systems 标识, Cisco Systems Cisco Press 标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。这份文档中所提到的所有其它品牌、名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和任何其他公司之间存在合伙经营的关系。