



思科（中国）成功案例

思科助力篱笆网开创家庭消费 2.0 时代

统一通信平台强化内部管理协作并降低运营成本

项目简介

客户名称：篱笆网

所属行业：互联网电子商务

业务挑战：

- 为实现向全面个性化服务转变，篱笆网面临从单纯的团购网站向家庭生活消费综合性门户转型。
- 随着业务不断发展，公司规模迅速扩大，选择更适合今天及未来发展的通讯系统被提上了日程。

网络解决方案：思科呼叫中心统一通信解决方案

商业价值：

- 篱笆网的呼叫中心具备了与客户联系的多样化方式。
- 篱笆网可通过网络即时通信工具、固定电话、移动电话等各种便捷的方式实时满足客户的需求。
- 在提高了客户满意度的同时，加强内部管理协作，降低运营成本。

客户简介

创建于 2004 年的篱笆网在短短三年间迅速崛起，成长为上海滩家喻户晓的家庭生活消费交流社区，产业横跨装修、婚庆、学车等领域，注册用户超过 120 万名，2006 年的交易金额超过 2.8 亿元。

业务挑战

2007 年 1 月，篱笆网在寻求更高速发展的同时，公司的战略方向也发生巨大转变。从单纯的团购网站向家庭生活消费综合性门户转型，从而成功实现由单一的价格优势向全面的个性化服务转变。篱笆网为回馈广大会员的长期支持，特别推出了“消费顾问”的概念，通过提高呼叫中心的品质实现了一对一的人性化服务，并成功为每个会员提供了一整套度身订造的服务。

无论是业务成长还是品牌塑造，篱笆网都被很多人视为成功典范。与客户和供应商保持顺

畅的沟通是篱笆网获得成功的重要基础。随着业务的不断发展，公司规模迅速扩大，选择更适合今天及未来发展的通讯系统也被提上了日程。而搬迁总部这一契机，使得思科统一通信解决方案最终落户篱笆网的新总部。

网络解决方案

“要结婚，要装修，先去篱笆网看看！”今天正在成为上海地区年轻家庭的时尚。更让这些年轻人惊奇的是，每次拨打篱笆网的全国客服热线，接待自己的总是同一个客服人员，她全程服务让客户感到格外贴心。“为什么每次接听电话的都是这个客服呢？难道篱笆网的通信系统能自动识别客户？”他们心中难免会有这样的疑问。

其实，答案很简单。在 2006 年部署了基于思科 IP 网络的呼叫中心之后，篱笆网的业务就从被动服务转向了主动的专业服务。用户不仅可以通过网络申请所需要的服务，更能通过电话直接向篱笆网的服务顾问们咨询。每当客户的电话打进篱笆网的全国统一客服热线时，都会自动转接到他的固定客服的电话上。这个贴心的服务经常使得篱笆网的客户们既意外又惊喜。

商业价值

Web 2.0 时代的新蓝海

篱笆网总经理张国华表示：“通信效率的提升无疑意味着更高的生产率和竞争优势。在部署了思科统一通信解决方案后，我们的呼叫中心具备与客户联系的多样化方式，可通过网络即时通信工具、固定电话、移动电话等各种便捷的方式实时满足客户的需求。这不但提高了客户满意度，也加强了内部管理协作，降低了运营成本。”

“通信效率的提升无疑意味着更高的生产率和竞争优势。在部署了思科统一通信解决方案后，我们的呼叫中心具备与客户联系的多样化方式，可通过网络即时通信工具、固定电话、移动电话等各种便捷的方式实时满足客户的需求。这不但提高了客户满意度，也加强了内部管理协作，降低了运营成本。”
— 篱笆网总经理张国华

在 2007 年 9 月 18 日于北京召开的 2007 中国呼叫中心高峰论坛暨 2007 年中国最佳呼叫中心评选颁奖典礼中，篱笆网由于其在呼叫中心方面的卓越表现获得了“金耳麦”大奖——“最佳新建呼叫中心”大奖。

思科系统（中国）网络技术有限公司副总裁兼华东区总经理邵岩鸣表示：“通信的融合也就意味着人们在沟通时不必再考虑实现的方式。通信不再是一个技术问题，而是企业内部业务和管理的必然需求。统一通信的价值不仅体现为企业节省了可观的通信费用，更重要的是它能够成为企业内部创新的平台，与业务流程紧密地结合，从而开发多样化的创新应用，让沟通的高效性成为业务的强大推动力。”

无处不在的通信

思科的 IP 电话使用起来非常简单，虽然只插着网线，但是它和传统电话一样拿起来就能用，而且拥有非常强大的通讯功能，可以召开多方电话会议、查询员工通讯簿、随时接收发送语音邮件等。而对于 IT 部门来说，IP 电话的管理和维护都非常简单。最突出两点是：一、管理简单。员工换工位不需换号，也不需要 IT 工程师到交换机上费力地跳线，员工只要把自己的电话机带到新的工位插上网线就可以了；二、节省布线。电话、电脑共用一个网络端口，简化了布线、管理和维护的复杂度。

正因为如此，篱笆网在其原有的安全、高效的网络架构基础上，以创新的技术结合公司的管理文化，从而实现了多种新的应用，提升公司整体的运营效率和服务水平。例如，分机转移功能可以让出差人员随时随地保持通话畅通。他或者她出差到任何一家分公司时，都可将任意 IP 电话设置成自己的分机，因此客户能够随时找到自己；笔记本“软电话”功能让出差人员即使不在办公室，只要能连上网，办公电话一样保持畅通，即使出差到国外，通过笔记本“软电话”使用电话可省却高额的通话费用。

“以人为本”改变生活

篱笆网副总经理徐湘涛表示，“篱笆网致力于向用户宣传并提供如何提升生活品质的方式，而工作是生活的一部分，所以篱笆网率先通过在通信系统及管理方式上的改变，给每一个员工带来快乐而便捷的工作方式。”篱笆网的客服们也会在服务领域更加努力，从而实现“消费顾问”的模式，为客户提供全面的服务。

在篱笆网看来，网络是用来团结人的力量的。而在这个“以人为本”的新网络里，人们被网络连接到一起，网络也正在改变我们工作、生活、娱乐和学习方式。对于篱笆网来说，全程参与并引导用户结婚、装修、学车等家庭生活消费的各个阶段，不仅能为年轻家庭带

来便捷，也体现了“以人为本”的人文关怀，通过将先进的网络技术和完善的商业流程相融合，篱笆网正在将快乐送到更多家庭。

对篱笆网来说，思科统一通信的平台不仅仅是沟通的基础设施，更是拓展业务的平台。在这一平台之上，业务和技术密不可分地融合，将员工、客户、供应商和合作伙伴随时随地连接到一起，实现前所未有的沟通、协作、创造和分享，改变了人们的工作方式。