

“现在公司每天都会使用 WebEx Training Center，最长时间一天 8 小时都在使用。”

— 诺基亚（中国）投资有限公司客户服务培训负责人 陈旭东先生



诺基亚通过 WebEx 培训全国 700 家客户服务中心 提升服务质量，优化客户体验

客户和行业

诺基亚（中国）投资有限公司，通讯

Cisco WebEx 服务
WebEx Training Center

摘要

诺基亚（中国）投资有限公司使用 WebEx Training Center 让遍布中国各城市的服务中心人员及时、快速、安全地获知最新的产品培训。对于频繁推出新产品的诺基亚来说，大大减少发布新产品所需的时间与精力。服务中心的人员可以足不出户地参加培训，不仅加速了产品推向市场的时间，也提高了新产品与新服务的接受速度，并提升了客户的满意度。

关于诺基亚（中国）投资有限公司

- 行业：
通讯服务
- 总部：
中国北京
- 员工总数：
逾 13000 人
- 自 2008 年 7 月开始使用 WebEx 产品

公司介绍

诺基亚致力于在中国的长期发展并成为最佳的合作伙伴。凭借本地化研发、生产和创新科技，诺基亚不断加强其在中国移动通信市场领先供应商的地位。诺基亚是中国移动通信行业最大的出口企业之一。

在中国，诺基亚建有多个研发中心和生产基地，办公机构遍布中国大陆、香港、台湾和澳门，员工超过 13000 人（其中包括诺基亚西门子通信公司中国区的员工）。诺基亚是移动通信的全球领先者，推动着融合互联网及通信行业的转型和发展。诺基亚提供丰富的移动终端产品系列，并藉此为人们提供音乐、导航、视频、电视、影像、游戏及移动商务体验。诺基亚还为通信网络提供设备、解决方案和服务。

为何选择 WebEx 会议解决方案

秉承“携手同行，共创未来”的宗旨，诺基亚和本地合作伙伴一起打造在中国长期发展的道路，并致力于成为最佳的合作伙伴。

在中国，诺基亚现拥有 700 余家客户服务网点，遍布中国 31 个省、直辖市和自治区（不含香港、澳门、台湾），由于诺基亚每个月都有新产品推出，这些维修人员需要频繁地接受最及时和专业的产品培训。仅仅通过网站上静态的文档不能达到目标。诺基亚最初考虑在自己的 eLearning 学习平台上开发在线教室，但在考虑了成本、可靠性及兼容性等因素之后，诺基亚决定采购业界通用的网络会议服务。

“通过调查比较功能性、业务性、安全性和网络速度，我们毫不犹豫地选择了 WebEx！”陈旭东先生不加思索的说。“WebEx 为我们提供了易于使用的在线教室服务，允许使用现有的培训内容，随时随地开展培训。”

WebEx 解决方案的使用情况

现在诺基亚每天都会使用 WebEx Training Center，最长时间一天 8 小时都在使用。绝大部分针对客户服务中心的产品培训都由 WebEx Training Center 召开。

同时，诺基亚将其内部 eLearning 学习网络与 WebEx Training Center 整合，使培训情况可以通过 eLearning 系统追踪，并强化了会议的私密性与可控性。

现在，诺基亚每场产品培训都有超过 60 人参加。WebEx Training Center 强大的共享桌面、共享文档、音频和视频，以及对参与者管理等功能，将培训人员从时间与地理位置的限制中解放出来，在召集培训时不会再受到限制。犹如面对面交流一样，身临其境。

“每场产品培训都有超过 60 人参加。WebEx Training Center 的共享桌面、共享文档、音频和视频，以及对参与者管理等功能非常实用。”

— 诺基亚（中国）投资有限公司客户服务培训负责人 陈旭东先生

使用 WebEx 带来的好处

目前，遍布中国 31 个省、直辖市和自治区（不含香港、澳门、台湾）的诺基亚客户服务网点的服务中心人员可以及时、快速、安全地获知最新的产品培训。对于频繁推出新产品的诺基亚公司来说，大大减少发布新产品所必需的时间与精力。服务中心的人员可以足不出户地参加培训，不仅加速了产品推向市场的时间，同时提高了新产品与新服务的接受速度，并提升了客户的满意度。

自从使用了 WebEx Training Center 之后，诺基亚借助网上电子教学，让更多维修人员接触实时或录制的网络培训，使信息沟通及时全面，也大大减少了出差及租赁会场的成本。

新业务拓展

利用 WebEx 的网络存储功能，培训人员可以预先录制音频、视频资料并存储于网络之上，方便随时查阅、回看。并且根据客户需求 WebEx 网络服务将整合高清视频播放功能，带给客户前所未有的感官新体验。

与 Cisco WebEx 的合作，将使诺基亚所拥有的庞大客户服务网络在不久的将来升级为内容更丰富的客户交流体验中心。让客户轻松地享受到诺基亚一流服务和最新产品的动向。Cisco WebEx 与诺基亚一起携手同行，共创未来。

重点

- 诺基亚使用 WebEx Training Center 培训全国 700 个客户服务中心，最长时间一天 8 小时都在使用。
- 公司内部网络与 WebEx Training Center 的无缝连接，保证了会议的私密性与可控性。
- 与 Cisco WebEx 的合作将使诺基亚所拥有的庞大维修网络在不久的将来升级成为带来更丰富体验的客户交流中心。