



Cisco@Work 案例研究

# Cisco Unity Voice Messaging 部署：沟通策略

2004年11月30日

Program Unity

- **挑战**

开发通信解决方案，以促进约3.5万名思科员工®接受并部署  
**Cisco Unity® Voice Messaging**

- **解决方案**

创建全球通信项目，在项目级别采用一致的宣传信息，并依靠实施团队从本地部署，以满足各地区独特的客户需求

- **接下来的工作**

获取反馈信息并分析最终用户调查结果，以评估项目宣传的效力并识别有待改进的领域

- **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® Voice Messaging 替换现有的 Avaya Octel 语音消息传送系统**
- **沟通团队从全球的高度开发通信项目，但又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**
- **沟通团队与来自产品技术营销机构 ( PTMO ) 和 ECSBU 的代表合作，共同创建与思科业务目标高度一致的全球沟通策略**

# 挑战

- 促进用户接受并部署 Cisco Unity® Voice Messaging
- 说明潜在的用户挑战
- 推动用户注册参加项目

# 挑战 – 促进用户接受并部署 Cisco Unity Voice Messaging

Cisco.com

- 开发通信解决方案，以促进约3.5万名思科®员工接受并部署Cisco Unity®
- 明确地宣传项目目标和状态以及产品信息，包括系统行为和功能差别等
- 基于组织角色为特定的用户群创建针对性的沟通策略，以适应员工对语音留言的不同使用方法

# 挑战 — 说明潜在的用户挑战

Cisco.com

- 帮助用户在向全新的 Cisco Unity® 系统迁移时迎接两个可能出现的挑战
  - 学习曲线挑战
  - 互操作性挑战
- 沟通团队准备了各种沟通策略以迎接这些挑战，并避免在站点切换后增加支持呼叫的数量

# 挑战 — 推动用户注册参加项目

- 鉴于以下两个原因，在站点迁移之前开始使用 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

允许用户制作个性化的问候语并记录他们的姓名，以便发送信息的主叫方能够听到被叫方的确认信息

- 项目组制订的目标是：在三角研发园区和圣何塞园区开始迁移之前，推动 70% 的用户注册参加项目
- 为了实现目标，在实施迁移之前，站点经理应分发常见的提示信息，以鼓励用户注册使用 Cisco Unity 系统

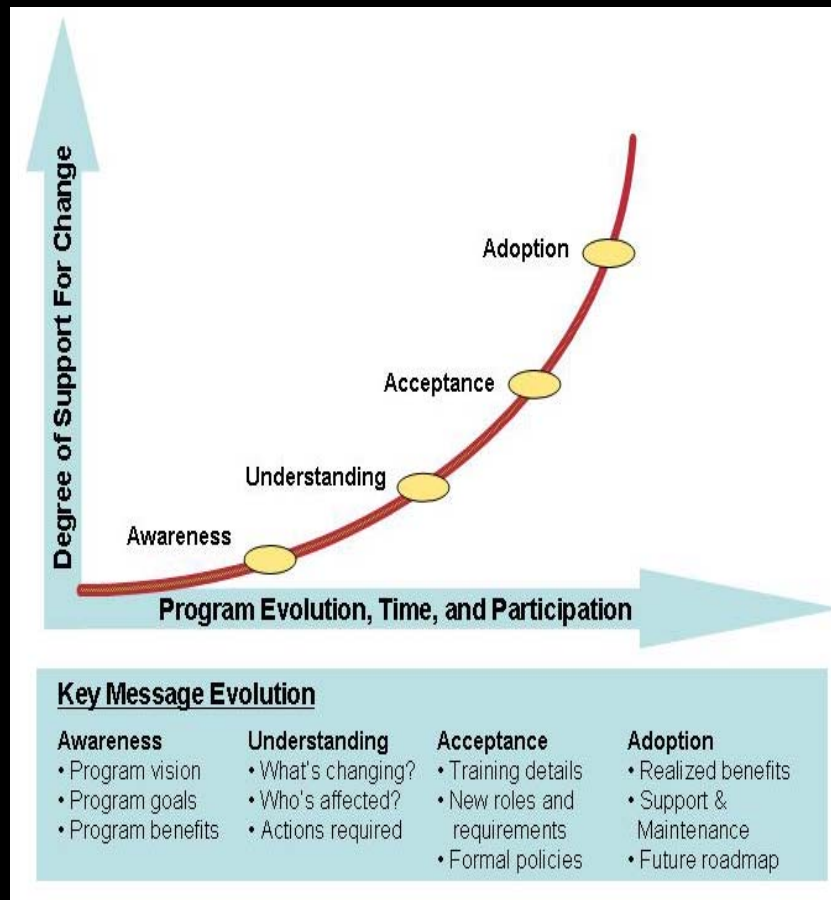
# 解决方案

Cisco.com

- 沟通策略
- 全球通信方案
- 高层支持
- 通信工具
- 反馈机制

# 解决方案 — 沟通策略

- 在项目级制订全球沟通策略，但由实施团队从本地进行实施
- 及时提供战略性的消息，将目标用户放置到“承诺曲线”中的适当位置
- 每当有站点部署后，都汇总用户问题和反馈信息，以便持续改进信息并提高通信效力



# 解决方案 — 全球通信方案

Cisco.com

- 方案为将信息传达给员工绘制了全面的蓝图，同时为实施团队提供了路线图
- 规划时，实施团队应考虑通过全球调查收集到的针对培训和通信的用户反馈

大多数用户都希望尽量简化 Cisco Unity® 系统的注册手续并很快熟悉该系统

Global Program 网站作为渠道，提供部署信息并允许用户直接访问基于 Web 的所有培训资源

- 方案中包含一个表，具体说明用户群、为每类用户提供的主要信息、适当的通信工具以及交付时间

# 解决方案 — 高层支持

- 鉴于技术必须为主要业务目标和计划服务，因此，高层支持对部署取得成功至关重要
  - 高层支持可推动相关部署方为项目提供支持
  - 高层支持可帮助解决重大问题
- 沟通团队可通过精心选择的通信工具向外界宣传已得到了高层领导人的支持
  - Cisco® CEO在内联网上的发言
  - 高层领导通知高级人员和高级行政人员
  - 从高层领导所在部门逐一向下级组织发送电子邮件
- 项目组与高级支持人员定期会面，以汇报项目现状、已取得的重大成就和潜在的问题

- 使用各类媒体来传递信息

  - 项目和服务网站

  - 电子邮件

  - 语音消息

  - 海报

  - 宣传册

  - 小卡片

  - 文章、新闻通讯、演示文稿

- 沟通团队创建了电子邮件和语音消息包，以便实施团队为每个站点定制部署战略

# 解决方案 — 反馈机制

Cisco.com

- 用户反馈是评估通信是否清晰有效的良好方法
- 用户反馈的请求机制包括：

同时为全球项目和单个站点设置电子邮件别名

请求用户针对早期小型站点部署的信息传达机制、注册说明和培训发表意见

与 Cisco Unity® 的新用户开展电话访谈

针对 Cisco Unity 的全体用户开展全球调查，了解他们的迁移体验

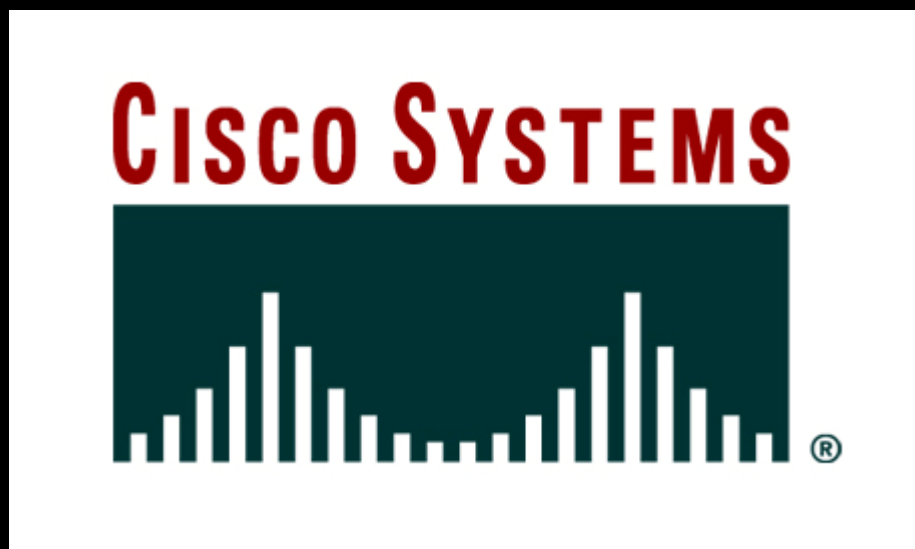
# 接下来的工作和预期成效

- **Cisco Unity® Voice Messaging** 从2004年6月开始在全球进行实施。自此，约有17个站点的19,568名用户转换到了 **Cisco Unity Voice Messaging**
- **2004年10月**，沟通团队针对**Cisco Unity** 的全体新用户开展了调查，以评估项目通信和培训的效力。最初的调查结果显示：
  - 82%** 的回答人认为事先已对项目有了基本或深入的了解
  - 79%** 的回答人认为信息传达恰到好处
  - 86%** 的回答人认为思科清晰地阐述了**Cisco Unity** 注册手续

关于 Program Unity 的更多信息，请访问：

- **Cisco@Work Messaging** 页面：页面还提供这个系列中其他 Cisco Unity® 部署的案例研究。  
<http://www.cisco.com/en/US/about/ciscoitatwork/index.html>
- **Steps to Success** 页面：逐步指导思科合作伙伴在整个网络周期中销售并提供服务与支持。  
<http://www.cisco.com/go/stepstosuccess>

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/ciscoitwork](http://www.cisco.com/go/ciscoitwork)



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。

翻译日期：2006年12月18日

Cisco.com