



“通过转换为在线活动，我们节省了时间、减少了 60%—80% 的成本、拓宽了客户范围，并提升了客户活动的频率。”

— 行销传播主管，Diane Paul

成功地将客户和潜在客户带入在线圆桌活动



行业
高科技

WEBEX 应用程序
Meeting Center、Event Center

摘要

Financial Engines 使用 WebEx 将其已相当成功的圆桌研讨会系列转变为动态的在线系列，以更频繁地提供给更多的潜在客户和已有客户使用。在此过程中，企业每次活动节省了至少 100000 美元。

关于 FINANCIAL ENGINES

业务范围
投资咨询

总部
Palo Alto, California

员工总数
保密

自 2002 年起成为 WebEx 客户

Financial Engines 为近 900 名雇主提供了投资咨询解决方案，这些雇主中大部分引导着金融机构和全国范围内成千上万的个人投资者。Financial Engines 的服务以多种方式（通过网络、书面、电话和面对面会晤）提供了完全个性化和高品质的投资建议。领先企业依靠 Financial Engines 提供咨询服务来帮助其雇员做出明智的投资决策。

挑战

Financial Engines 希望能提高其成功的现场圆桌研讨会系列的效率、影响力以及伸缩性。公司还希望找到一种为其高级主管、客户和潜在客户节省时间的方法。此外，Financial Engines 还需要在影响销售周期的同时，使其网络研讨会系列的品牌形象在客户心目中始终保持第一的位置。

为什么选择研讨会：

多年来，Financial Engines 举行了一系列圆桌活动激发客户对新产品的兴趣，并通过大量联系客户和潜在客户来加速销售流程。研讨会能够让人亲身感受 Financial Engines 所能提供的一系列解决方案。客户们很高兴能够获得 Financial Engines 的创始人，诺贝尔奖获得者，Bill Sharpe 的专家意见，并有机会向其提出问题。来自计划赞助者团体的特邀发言人与行业分析师也提供了全面深入的观点。

Financial Engines 的现场圆桌活动在帮助企业获取新客户和加速潜在客户销售流程方面相当成功。但是，很难将圆桌活动作为商业实践来进行调整。Financial Engines 对于每个全天活动（包含午餐在内）需要花费大约 180000 美元。这很难涉及所有办事处，且公司也无法如预期那

样在各办事处频繁举行此类活动。实际活动需要耗费大量时间出差，而真正与客户的交流时间只有数小时。结果，管理人员每年参加 8-15 次活动，而每次活动在路上就要耗费大约 3 天时间。

为什么选择 WebEx：

在 2002 年第四季度，Financial Engines 评估了多种可行的解决方案，进行了广泛的调研，并搜索了许多参考资料。当对 WebEx Event Center 进行评估时，公司被其灵活性和培养创造性所震撼。据 Financial Engines 行销传播主管 Diane Paul 所说，“WebEx 的动画、指示器、投票功能与全屏模式使其比其它任何在线活动解决方案更具活力。” Financial Engines 是一个以标准说话的企业，而 WebEx 报告功能恰好能跟踪出席情况、与会者登录数和逗留时间。此外，Financial Engines 还能追踪未出席活动的人员，而 WebEx 报告功能允许 Financial Engines 追踪活动录制文件的查看者。这能帮助企业估计和分析每次活动的成功度。而且，作为全球通信服务企业，WebEx 无需任何物理架构或安装资源，前期投入非常低，只需在几天内即可提供服务。

潜在问题

Financial Engines 有一些经验丰富的发言人对此新媒介的有效性提出了质疑。他们喜欢面对面来建立友好的气氛，并通过手势进行强调。他们想知道如何“判断”观众是否感兴趣，并进而做出调整。Diane Paul 解释说，“我们已做过实验，且找到了多种行之有效的方式。我们将发言人的相片放在每个幻灯片的左上角，使观众能够更好地联想到实际人员。发言人可以使用投票和实时问答与观众互动。” Financial Engines 还教授发言人调整演讲方式。在某种意义上讲，在线活动中的每个人都好像坐在会场前排一样。他们很少意识到其他观众的存在，因此，减少发言内容，增加交流机会无疑是最有效的一种方式。Diane Paul 说，“我们教我们的发言人放慢步调，并与其他答疑者更多地交谈。让观众感受到他们也正在积极参与着有趣的谈话。我们还定期使用投票来令观众互动参与，并评估其反映。结果相当有效。我们的客户很喜欢这种方式。他们了解了大量的内容并与我们的专家进行了大量的互动，而无需将时间花费在旅途上。”

成果

使用 WebEx 后，Financial Engines 现在可以向更多已有客户和潜在客户提供圆桌活动。活动频率的增加以及活动形式的简化意味着能接触更多的客户与潜在客户。在线形式还允许 Financial Engines 举办更有针对性的活动，并深入探讨相关的主题。将特邀发言人纳入在线活动更省时、省力，因为他们可从远程无缝加入活动。此外，有更多的 Financial Engines 员工能够参加在线活动，并通过直接体验客户反馈和参与过程来增强认识，加强协作并提高热情。自从举行在线研讨会后，Financial Engines 将成本从每次实际现场活动的 40000 至 180000 美元减少到了在线活动的 12000 至 15000 美元。而出席人数从实际现场活动的每次平均 90 人次提高到了在线活动的每次平均 150 至 180 人次。客户更偏爱这种远程出席的方式。归档保存的在线活动录制文件可供更多与会者在闲暇时查看，从而将曝光度再次提升 10%，并产生更多的客户线索。就节省时间而言，Financial Engines 的主要参加者原先每次圆桌活动需要花费三天行程，而现在只需 1 至 2 个小时，大大节省了这些专家的宝贵时间。

“我们的客户很喜欢这种方式。他们了解了大量的内容并与我们的专家进行了大量的互动，而无需将时间花费在旅途上。”

— 行销传播主管，Diane Paul

重点

- 在 Financial Engines 所评估的全部应用程序中，WebEx 是一个功能最齐全，且兼具灵活性与高效性的解决方案，并在培养创造性和报告关键数据指标方面也十分强大。
- Financial Engines 帮助其发言人改进演讲方式，以充分利用 WebEx 的实时交互功能来举办客户青睐的高效活动。
- 通过使用 WebEx 主持在线活动，Financial Engines 现在能够提供更多活动，并降低 90% 的成本。现在，活动只需要花费 1 至 2 小时（而以前则需要 3 天），与会者人数却成倍增长。