



我们在 20 个航班及其相关支出上节省了 80000 多美元。这是十分显著的。

— WW 系统和应用客户支持部高级经理 Jeff Jackson

Business Objects 降低了支持中心的成本， 的成本，并提高了客户的满意度



行业
高科技 - 软件

WEBEX 应用程序
Support Center

摘要

Business Objects 使用 WebEx Support Center 设计了 eSupport，他们的在线支持系统，来开展“面对面”的连接支持服务。这样做使得支持服务能够快速正确地得到诊断或升级，而无需将工程师外派至客户站点。

关于 AMERICAN BUILT CONTAINMENT SYSTEMS

业务范围

Business Objects 是全球领先的商业智能 (BI) 软件企业。在全球有 3 万多家客户

总部

美国加利福尼亚州圣何塞和法国巴黎

员工总数

3800

自 2002 年起成为 WebEx 的客户

Business Objects，总部位于美国加利福尼亚州圣何塞何法国巴黎，主营商业智能 (BI) 软件 — 将资料转换成有价值的信息，以报告、表格、表单和图的形势形象地显示信息，帮助员工、客户和合作伙伴作出战略决策。在 15 年时间里，Business Objects 增长至近 4000 名员工，办事处分布在全球各地，且每年营业额接近 1 百万美元。

挑战

Business Objects 注意到他们收到地客户支持服务问题玩玩需要多次交互才能得到解决，尤其是大规模的复杂分析模式。对于复杂的问题，我们通常需要外派售后工程师和支持人员至客户的办公室（甚至飞赴国外）。

Business Objects 对于其提供高级服务和客户支持的承诺面临巨大挑战。我们需要加速客户支持个案的解决时间，以腾出专家资源将更多的时间和注意力放在复杂的案例上。我们还需要能降低售后工程师的外派成本，且同时维持或提高服务质量，来达到令客户满意的目标。

WW 系统和应用客户支持部高级经理提到，“当我们的产品越来越先进的同时，我们的客户也同样要求先进的安装和模式。而且，许多问题是针对环境或报告涉及上，这一点是很难通过电话评定的。大型复杂的问题通过电话帮助客户解决可能需要花费 3 到 4 小时；逐步指示很容易引起人为错误，而且许多客户往往无法简单地确定或正确报告错误，因此我们需要做很多初级的工作。”

解决方案

在 2002 年 10 月，Business Objects 决定使用 WebEx Support Center 开发远程支持平台。这个新的平台称之为 eSupport，它将支持案例升级为“面对面”的处理方式。Jackson 解释道，“凭借 WebEx，我们

现在能直接访问客户的桌面，而且能在数分钟内正确确定问题所在。”

尽管大多数客户支持服务都能使用 WebEx 在一对一的会议中迅速方便地得到解决，WebEx 还允许用户建立三方会议，令其引入 QA 或 R&D 专家与客户一起加入会话来获取解决方案。

该部门现在每月处理 1200 多个 WebEx 支持会话。

Business Objects 选定 WebEx 相当简单。尽管他们尝试了市场上地很多同类产品，但事实是那些解决方案都要求再客户的机器上安装软件，这一点将引起客户服务问题。Jackson 说明道，“而且，他们还不是真正意义上的网络化产品，因而防火墙会阻断它，还需要开启端口，就这一点而言并非客户友好的产品。”

在其评估过程中，Business Objects 确立了三个主要标准：安全性的全球解决方案，且能与其它软件应用程序集成的产品。Jackson 解释说，“安全性对于我们的客户是最大的问题，且 128 字节的安全性是很关键的。我们还需要该方案能在全球范围内运行。WebEx MediaTone™ 意味着我们无论在何处只需开启一个会话即能维持效率。它允许我们在办公室中执行会话，也可以从其它地方继续，而无需随访服务。我们还需要能与合作伙伴紧密协作。WebEx 的战略合作伙伴列表与我们的非常相似，这使得我们很方便地就能将产品地使用推广给我们的所有客户。就这一点而言，SAP 和 PeopleSoft 就是很好的例子。” Jackson 补充道。

优点

在两周内完成所有工作，包含将其 Web 站点复制到 WebEx 的平台上。Jackson 说，“如果使用 WebEx 的录制培训课”相当成功。而且对于我们公司的站点外观的

详细信息也很吸引人，因此我们不必回头重新撰写网站。”

凭借 WebEx 授权的 eSupport，客户支持人员最终可以“看到”其客户的桌面，并且迅速精确地诊断问题。Jackson 举了一个例子，“一位德国客户拨入了一个支持服务电话，说明了一个从未记录在我们在线知识库中的问题。通过电话方式修复失败后，我们意识到客户的描述可能不完整。使用 WebEx 连线后，我们感到这是一个简单的问题。对环境的快速更新解决了该问题，而且客户在 10 分钟内就能再次正常运行。由于客户对问题的描述不准确，我们可能会花费数小时来进行修复。”尝试发现此类问题可能意味着要花费相当多的时间、工时，甚至可能需要外派工程师。借助 WebEx，问题仅在数分钟内就得到了发现和解决。Business Objects 的客户支持部门全力推行 WebEx 解决方案，而且我们已从中获取了实质的投资回报。最容易确认的就是节省了出差相关开支，“我们可以确实地说一次完整的工程师差旅开支至少需要 1000 美元。而这仅限于美国或加拿大，若要飞赴亚太地区，则至少 3000 美元。我们估计我们在出差及相关开支上已节省了 80000 多美元。这是相当可观的。” Jackson 说道。

尽管节省成本很重要，Jackson 补充说，“这不仅是节省开支的问题；这关系到客户服务。我们不可能每次都外派 QA 专家至客户所在地。凭借 WebEx，我们能够将 QA 和 R&D 人员引入支持服务中，一同找出“问题的症结”，并在数分钟（而非数日）内构思出解决方案。这种实质的反馈对于开发者和 QA 人员都很重要，它同时能令我们的客户乐于看见在其遇到问题时我们向其提供最佳的团队。”

“这不仅是节省开支的问题；而是关于客户服务的问题... 凭借 WebEx，我们能够将 QA 和 R&D 人员引入支持服务中，一同找出“问题的症结”，并在数分钟（而非数日）内构思出解决方案。”

— WW 系统和应用客户支持部高级经理 Jeff Jackson

展望

WebEx 平台的运用非常成功，技术支持小组正在向遍布全球的其它办事处展示 WebEx，以使客户支持外的所有部门也能获益。

重点

- Business Objects 需要加速客户支持个案的解决时间，从而释放更多专家资源。
- 使用 WebEx Support Center 授权的 eSupport 服务，支持问题现在能在数小时内解决，而非数天。
- Business Objects 提高了客户满意度，同时大大降低了差旅开支。