



“我们是第一家通过创建客户服务补偿计划来提高客户忠诚度的汽车制造商，而 WebEx 帮助我们实现了这一点。”

—国内客户关系和忠诚度培训经理，Darryl Draper

Subaru 借助 WebEx Training Center 实现业界第一



行业
汽车制造

使用的 WEBEX 服务
Training Center、Meeting Center

摘要

Subaru 要开展其 Owner Loyalty Program，必须有效地为全美 600 家经销商提供培训。通过 WebEx Training Center，该计划唯一的培训师在六个月内培训了 2400 家经销商，每人成本为 0.75 美元。正因为如此，Subaru 才能够推出业界首个客户服务补偿计划，同时还为经销商提供脍炙人口的优质培训。Subaru 美国分公司正着手在全公司内投入使用 WebEx。

关于 SUBARU 美国分公司

总部
Cherry Hill, NJ

员工总数
800

目标市场
消费者和经销商

自 03 年起成为 WebEx 客户

Subaru 美国分公司是日本富士重工业公司（FHI）生产的 Subaru 系列产品在美国的独家供应商。FHI 旗下的 Subaru 公司向全世界推出了第一部轿车，目前该公司每年向全球销售的汽车数量达到 1000 万部以上。Subaru 美国分公司与全美 600 家经销商展开合作，致力于维护 Subaru 在美国的品牌价值，该品牌长期以来一直是优质与可靠的代名词。

挑战

Subaru 开始进入豪华车市场，这促使该汽车制造商对自己提供的客户服务水平进行了评估。Subaru 的 Owner Loyalty Program（OLP）对要求优质客户服务的高端市场的需求进行了诠释。该计划标新立异地将重点放在预测和培养客户的忠诚度上，因此必须对 Subaru 的经销商进行全面的培训。但是该计划只配有一个专门的培训师，要在这种情况下为全美 600 家经销商提供培训无疑是一个挑战。“当我们开始该计划时，我花了 7 个月的时间四处奔波。我一周要花三到四天上课，然后回家，如此周而复始。”Subaru 的国内客户关系与忠诚度培训经理 Darryl Draper 如是说。尽管为期 7 个月的计划非常紧张，Draper 仍只能接触到美国西部地区的经销商。她说道：“我们需要一种更有效的方法为 600 家经销商提供优质培训，这样我就有时间来自主创新地开展一些新计划”。

解决方案

Draper 曾在因特网上搜索在线培训解决方案。在对四种解决方案进行比较之后，她选择了 WebEx，因为 WebEx 非常易于使用。Draper 解释道：“WebEx 非常直观，且有我想要的全部功能，包括跟踪与会者、实时交谈、投票以及测验。”

借助 WebEx Training Center，Draper 便能够实现 Subaru OLP 计划中独一无二

的关键部分：客户服务补偿。Draper 说道：“如果客户提交负面的调查结果，我们会提醒经销商，并为其提供机会来补偿客户并解决问题。”为了确保经销商能够满足加入“客户服务补偿计划”的条件，Subaru 要求每家经销商至少派遣两名员工参加由 Draper 开展的深入培训计划。该计划将向经销商讲授扭转负面印象的方法，主要组成部分包括 WebEx 实时在线培训课程及预录制课程。它也包括传统课堂部分，但 Draper 计划在近期用 WebEx Training Center 课程代替该部分。

通过 WebEx Training Center 中的按需模块，Draper 制作了 7 个 OLP 补偿演示，可供经销商随时访问。该公司将演示寄存在经销商时常出入的标有 Subaru 品牌的 WebEx 门户上。Draper 说道：“每个预录制演示在十到二十分钟之间，因此即使是短暂的休息时间经销商也可以离开销售区并完成培训课程。”她还说道：“要访问这些演示非常方便，因此一些经销商会安排多达 20 名员工参加培训，而不是我们要求的 2 名。”

作为补偿培训的一部分，Draper 还要求经销商参加为时 45 分钟的实时 WebEx 课程。该实时在线课程允许来自不同经销商的员工参加同一课程，使 Draper 的时间得以充分利用。Draper 说道：“WebEx 让我们建立起补偿计划，帮助我们培养了客户忠诚度，这将提高我们的汽车与服务销售。”

目前在 Subaru，WebEx 企业版已经整合到整个公司中，用于各种用途。例如，IT 部门将 WebEx 用于内部应用程序培训，地区副总裁和培训经理使用 Meeting Center 与整个大区内的经销商及销售人员进行会议。Subaru 服务技术培训师也使用 WebEx 向经销商的技术人员提供诊断服务和及时的培训。



优点

WebEx 使 Subaru 能够快速实施业界独一无二的客户服务计划。Draper 说道：“我们是第一家通过创建客户服务补偿计划来提高客户忠诚度的汽车制造商，而 WebEx 帮助我们实现了这一点。”自从六个月前开始在线 OLP 补偿培训计划以来，Subaru 已为其 98% 的经销商提供了培训。“通过 WebEx，我们在第一个月内就培训了 350 家经销商。现在培训每个人只需花费约 0.75 美元。在 Subaru 的历史上，尚未有任何计划能实现这样的效果。”

由于使用了 WebEx，Draper 已将曾经花费在现场培训中的时间与金钱重新划拨给一种有效合理的解决方案，而经销商对此也是喜闻乐见。Draper 解释说：“现在经销商们将 Subaru 的培训作为黄金标准与其它生产商的计划进行比较。”她还说道，“WebEx 已在经销商的心目中将 Subaru 提升到了第一的位置。”通过改善培训，Subaru 现在已获得更多经销商的青睐，这是提升销量的一个重要因素。

WebEx 不仅改善 Subaru 的效率，还帮助该公司巩固与经销商的关系，并加强其计划的影响力。Draper 使用 WebEx 在必要的时候召开即时在线会议或进行实时培训。她说道：“我已通过 WebEx 与经销商建立了长久的关系。现在我能进行更多的一对一互动，比以往更了解经销商。”

“通过 WebEx，我们在第一个月内就培训了 350 家经销商。现在培训每个人只需花费约 0.75 美元。”

—国内客户关系和忠诚度培训经理，Darryl Draper

Draper 还发现 WebEx 是一种优秀的高级学习工具。最近，她通过 WebEx 将一门高级课程结合到培训中，并取得惊人的效果。Draper 说道：“该课程要求经销商从 OLP 站点上回收数据并创建执行计划以解决经销范围内的问题。”她还说道：“一周内有 75 家经销商向我提交了执行计划。我再次认识到我可以依靠 WebEx 来促使我的业务发生重大的改变。”

展望

随着补偿培训计划的空前成功，Draper 已计划提高 WebEx 的使用度。她打算在年底前将一半现场授课转为 WebEx Training Center，到 2007 年年底则全部转为在线培训。

Draper 还在研究利益 WebEx Sales Center 交流门户进行培训的方法。“我想把相关文档上传至门户，这样经销商就能够方便地进行访问。”

Draper 已将自己视作 WebEx 的忠实拥护者，并愿意帮助 Subaru 的其它部门采用该解决方案。她总结道：“随着预算的不断缩减以及效率要求的日趋提升，WebEx 提供了一种比以往都出色的解决方案。”

重点

- 开展 Subaru 的 Owner Loyalty Recovery 计划要求该计划唯一的培训师为全美 600 家经销商提供高效的培训。
- 通过 WebEx Training Center, Subaru 在六个月内培训了 2400 家经销商，每个人的培训成本仅 0.75 美元。
- 通过为经销提供更完善的培训和频繁的互动，巩固了与经销商的关系，加强了计划的实施。
- 现在 Subaru 的 WebEx 培训被公认为黄金标准，经销商们纷纷以此来比较其它培训计划。