



借助 Training Center, 我们能够培训销售代表, 使其迅速为他们的客户提供服务, 同时我们的服务合同数量也因此显著增长。

— 奥林巴斯医疗株式会社技术培训经理 David Delgado

## 奥林巴斯扩大了其服务范围, 同时降低了全球销售培训的成本



行业  
电子

WebEx 应用程序  
WebEx Training Center

### 摘要

最初, 奥林巴斯只在培训部门使用 WebEx Training Center, 之后逐渐推广应用到其它部门, 市场部用它来演示新的应用程序, 而公司主管们用它来主持公司内部会议。

### 关于奥林巴斯 业务范围

医疗保健产品、附件及相关服务, 包括医疗机构和研究中心使用的肠胃内窥镜、内窥镜附件和微创手术产品等

总部  
纽约, 梅尔维尔

员工总人数  
超过 1100

WebEx 客户 (自 2002 年)

奥林巴斯是全球精密技术的领先企业, 专注于设计和提供全球范围内创新的医疗保健解决方案及电子产品。奥林巴斯医疗株式会社侧重于医疗保健产品、附件及相关服务, 包括医疗机构和研究中心使用的肠胃内窥镜、内窥镜附件和微创手术产品等。

### 挑战

奥林巴斯会定期在公司总部 (美国纽约, 长岛) 对销售人员和工程师进行常用设备和产品培训, 组织这项活动需要花费几个月的时间且需要大量的差旅费用。每次培训课程都需要三到五天的时间, 这不但占用了销售代表联络客户的宝贵时间, 也使现场工程师无法回复更多的支持请求。

### 解决方案

奥林巴斯最初使用了其电话会议供应商提供的在线会议应用程序, 但是它需要的不仅只是普通的网络会议功能。他们希望通过采用可提供协作功能 (例如, 投票、视频、白板、应用程序共享和测验) 的解决方案来创建一个真正的电子教学环境。由于很多培训都依赖于查看和处理图形影像, 因此奥林巴斯需要一个交付平台, 该平台满足最低带宽需求并且支持交互环境中的多媒体类型。WebEx 帮助奥林巴斯满足了这些需求。

在引入新的视频成像和报告软件应用程序 EndoWorks® 之前, 奥林巴斯早在 2002 年就优先启用了 WebEx Training Center 解决方案来培训其员工。据奥林巴斯的技术培训经理 David Delgado 介绍, “最初,

我们只使用投票和测验功能, 因为它们对我们来说最有用, 使我们的培训员可以轻松应对整个在线环境。”然而, 随着时间的推移, 整个公司对于 WebEx 的认知度也显著提高。现在市场部采用它来演示新的软件应用程序, 而各个分支机构的主管也使用它进行公司内部会议联络。

奥林巴斯经常开展的培训课程包括应用程序共享、与会者投票、测验以及被 Delgado 称为无价工具的白板。“我们曾邀请身为主题专家的医师为销售人员提供有关特殊内窥镜的一些基本培训。”Delgado 说, “使用白板, 他勾画出了特殊构造以及流程, 并且还在完全协作的环境中非常详细地演示了如何使用设备。它的功能非常强大。”

### 收益

奥林巴斯在 2002 年只进行了 5 次 Training Center 课程, 2003 年就增加到了 91 次, 并且公司预言他们在 2004 年将超出这一数字。公司为每位员工投入的培训费用已大大减少。Delgado 解释说, “如果考虑到旅途、住宿、饮食、会议场地以及与异地培训相关的所有其它费用, 我们估计已削减了近 96% 的相关开销, 现在每位员工每次培训课程只需花费 61 美元, 这显然大大降低了成本。”

公司还加速了将新的产品或服务推向市场的步伐。例如, 奥林巴斯准备销售一种适用于灵活内窥镜的新型服务合同。通过结合使用 Training Center 课程来快速通知



和培训其销售人员及现场工程师，公司仅在两周内就能启用新的合同。“在此之前，单确定培训地点可能就需要几个月的时间，” Delgado 说，“借助 Training Center，我们能够培训销售代表，使其迅速为他们的客户提供服务，同时我们的服务合同数量也因此显著增长。”

“WebEx 让我们从传统意义的教室中走出来，进而探询其它培训方法，例如通过企业内部网直接链接到录制的课程以及其它多样化的培训环境。”

— 奥林巴斯医疗株式会社技术培训经理 David Delgado

公司的效率和生产力也全面提高。现在，销售代表不必在现场浪费宝贵的时间，工程师也不再延误回复客户支持电话。Delgado 说，“WebEx 让我们从传统意义的教室中走出来，进而探询其它培训方法，例如通过企业内部网直接链接到录制的课程以及其它多样化的培训环境。”

### 未来

通过继续延伸对 WebEx Training Center 的使用并采用 WebEx 的其它产品，奥林巴斯已深刻感受到对 WebEx 投资回报的持续增长。例如，多点视频使奥林巴斯能够在手术期间显示培训员的同时还能以多角度展示产品。Delgado 解释说：“我们感到，这将是下一个最佳培训助手。如果在观看培训员讲解的同时还可以如此细微地看到产品，我们相信这将帮助我们建立提供产品线支持的信心，并且我们还将最终看到成效。”

奥林巴斯还非常热衷于集成 Training Center，以在培训课程期间支持电子贸易和付费活动，这使奥林巴斯能够将完整的实时、按需产品培训提供给客户。

### 重点

- 奥林巴斯培训人员利用专业化的 WebEx 功能，包括应用程序共享、与会者投票、测验以及白板。
- 奥林巴斯开展的 WebEx 培训课程数量正持续增长：从 2002 年的 5 次课程到 2003 年的 91 次课程，并且预计未来会更多。
- 公司通过使用 WebEx Training Center 快速通知和培训销售人员及现场工程师，加速了将产品推向市场的步伐，将启动时间从两个月缩短到仅两周。