

## 付出額外努力 開拓中小企市場

思科智能商業通訊系統為中小企提供低成本的解決方案 - 讓系統整合商把握續銷機會

### 摘要

系統整合商馬田電腦系統有限公司 (馬田電腦) 掌握思科不同類型解決方案的優點，真正了解和關心客戶需要及企業文化，為藍威寶制定了一套合適的思科一體化通訊方案，當中包括Cisco CallManager Express (CCME)，以切合他們不斷增加的業務需要。

### 馬田電腦的挑戰

- 客戶不太願意分享其業務需要和未來的發展計劃
  - 藍威寶是一家典型的本地中小企，最初並不太願意與供應商透露其業務需要和未來發展計劃
- 不願意投放金錢和時間以支援新的科技
  - 認為部署新的科技需要投放大量資源
  - 認為追趕新科技是一件十分困難和昂貴的事情，尤其若開始時作出錯誤選擇
- 對資訊科技的需要缺乏共識
  - 行政經理主要考慮新系統的成本效益和易用性
  - 業務經理所關注的，則是新系統能否為公司帶來額外商業價值

馬田電腦系統有限公司首席業務/市場發展總監許權德先生表示:「中小企大多對資訊科技的需求缺乏共識，我們面對這類客戶時，需加倍關注和留神。除了成本和預算外，我們亦需要照顧不同用家及相關人士或部門的需要。」

### 銷售策略

- 耐心聆聽
  - 給予藍威寶足夠的空間和時間考慮部署新系統
  - 花了兩個多月的時間，透過以下方法了解藍威寶的需要:
    - 分析各種通訊方案的優點
    - 解答有關IP電話系統的問題
    - 解決客戶對CCME的疑問
- 針對和滿足客戶的需要及未來業務計劃
  - 展示CCME的特質和優點，以及如何利用這先進的IP方案處理藍威寶當前和未來的業務挑戰
  - 強調CCME的延展性和靈活性，有助藍威寶擴展其產品種類的同時，也能進軍內地市場
  - 將查詢電話分流，由專人處理個別產品的查詢，令藍威寶能更迅速地回應客戶的需求
  - 不同辦事處的員工亦可透過整合的IP方案和VT Camera聯絡和溝通，有助藍威寶發展業務計劃
  - 提供增值的專業意見，協助他們整合現有設施和新設的思科一體化通訊方案

## 關於藍威寶(香港)有限公司 (藍威寶)

- 藍威寶是英國藍威寶家居清潔用品的香港區分銷和代理商
- 藍威寶是香港中小型企業，擁有約20名僱員

### 藍威寶業務需要

- 更迅速回應客戶要求
- 擴展產品種類
- 開拓內地市場
- 將現有的傳統電話系統升級，以應付日益增長的通訊需要

### 解決方案

- 配備T1 (PSTN)的Cisco CallManager Express
- 配備留言功能的Cisco Unity Express
- Cisco IP Communicator和思科SoftPhone
- 思科IP電話，包括 7911G、7941G及7961G型號
- Video Advantage軟件和Cisco VT Camera
- 思科雙網電話 (Cisco Dual-Mode Phone) 軟件
- Cisco Wireless Access Point 1131
- Cisco Catalyst® 3560系列交換器
- 配備虛擬私有網絡的Cisco ASA5505防火牆

- 建議將銷售和存貨的數據傳送至思科IP電話，方便管理層進行日常的監控工作，並能即時作出決策
- 建議CCME可與藍威寶現有的思科防火牆相互操作，從而免除新防火牆的安裝成本
- 為中小企提供首個功能完善和低成本的IP數據及話音結合的解決方案
  - 向藍威寶推薦成本低但高質素的解決方案 - CCME
  - CCME十分適合規模較小的部署，特別是當不需要全功能的企業級IP通訊系統
  - 這解決方案能簡易地提升至全功能的Cisco CallManager方案
- 把握續銷的機會
  - 明白藍威寶需要高流動性的通訊設備
  - 推介思科雙網電話，讓員工可於辦公室以內或以外與客戶保持聯繫
  - 建議藍威寶進一步考慮部署無線網絡及無線IP電話，以配合龐大倉庫的需要

許權德先生表示：「全新的思科智能商業通訊系統是一系列經濟實惠、功能完備的話音、視像及無線網絡的產品。而其中一個方案 - Cisco CallManager Express，有助如藍威寶的中小企，與員工及客戶更迅速及有效地聯繫。」

許權德先生續稱：「思科智能商業通訊系統提供一個新的途徑，讓我們不但能接觸及服務客戶，更能與他們保持長期合作的關係。這個系統包含多種話音、視像及無線網絡的產品，容許我們在不同的情形下都有較多機會去續銷，為整個方案加添增值產品。」

### 業務成果

- 藍威寶在2007年9月決定安裝CCME
- 於2007年10月開始部署CCME
- 為未來的銷售機遇打好基礎

許權德先生表示：「藍威寶是一家典型的本地中小企。雖然中小企明白利用資訊科技方案以應付日常運作和業務發展的需要，但他們認為部署及使用先進技術，如一體化通訊方案，是十分昂貴和複雜。故此，要成功打入本地的中小企市場，我們需要更多的耐性去了解他們，切合他們的需求，以及真摯關心客戶。」