

## Cisco Smart Business Roadmap 智慧型商業藍圖： 透過各種解決方案克服現今之商業挑戰以最佳化企業效能

### 摘要

商場變化速度和競爭者數量都正急速攀升，中小型企業(SMB)所選用之科技解決方案必須能滿足現今商業需求、具備充裕的彈性，以在快速演進的商業環境中持續擴充。Cisco® Smart Business Roadmap 智慧型商業藍圖提供企業一個結構規劃完整的發展途徑，透過聰明、簡單、安全的整合式網路通訊解決方案，能夠支援即時的互動，讓中小型企業能隨時掌握商機，充份發揮投資之長期效益。此外，Cisco Smart Business Roadmap 智慧型商業藍圖乃為中小型企業量身打造的解決方案，提供世界級的服務、當地合作夥伴的專業支援、還有彈性的優惠付款方案。

在界定各項商業目標的優先順序後，擬定科技建置計畫加以完成。如此一來，中小型企業就能經濟實惠地提高其通訊效率、加速營運流程，以及為員工、客戶、合作夥伴提供安全的通訊服務。企業可自行調整步調，以逐步擴充的方式，視需求陸續建置 Cisco Smart Business Roadmap 智慧型商業藍圖。

### 挑戰

對於現今的中小型企業而言，科技的角色正持續演變。企業在邁向全球化的過程中，都會運用網路科技與合作夥伴、供應商以及客戶維持更加緊密的聯繫。

為維持競爭力並永續經營，科技與網路解決方案必須要能克服現今與未來的各項關鍵商業挑戰。許多研究顯示，中小型企業現今面臨的主要商業挑戰有：

- **營運效率** - 現今商業環境的變遷速度大幅超越以往。企業必須能於第一時間做出應對，並須能以較少的資源完成更多的任務。例如，企業必須讓現有的資源發揮更高的生產力、改進產品與服務品質。
- **客服回應速度** - 現今的顧客比以往更加挑剔。顧客現今面臨更多的採購選擇，因此要求能藉由各種通訊方式以取得資訊。利用網際網路購物並與企業進行互動已是現在的消費習慣，顧客期盼能獲得即時的回應，以及更快速、具個人化的服務。
- **控管成本** - 成本是影響獲利之關鍵，當企業必須以較少資源達成更多任務時，成本的控管益顯重要。企業必須持續變革以配合環境變遷與商業競爭的挑戰；現今的投資也必須能在未來繼續支援，才不會衍生更多昂貴的升級成本。
- **安全** - 入侵攻擊不僅影響企業生產力、蒙受資料外洩的危險，更會使其信譽遭受無法彌補的損害。符合法令之規範(像是健康保險流通與責任法案、金融服務現代化法案、以及巴塞爾資金協定 II)亦促使企業必須更有效率地記錄與保護其資訊科技環境。

企業需要一個前瞻性的科技計畫以正面迎接挑戰、確保永續經營 - 不僅要能解決目前的問題，更必須在需求改變時，能輕易、有效率地擴充。而在建置解決方案的部份，必須有合作夥伴能協助規劃與控制企業之革新，針對其各方面的商業需求，建置最適合之科技解決方案。

## Cisco Smart Business Roadmap – 解決方案的演進

Cisco® Smart Business Roadmap 智慧型商業藍圖提供一個規劃完善的演進計畫，協助企業跟上大環境的變遷，並在選擇科技解決方案時能獲得充分的資訊。這個藍圖顯示 Cisco 科技解決方案如何最佳化調整企業架構、有效因應目前的挑戰，並針對未來的新挑戰隨時應戰。藉由與當地 Cisco 通路合作夥伴的密切合作，企業可建置最符合短期與長期商業優先順序的科技解決方案組合。

Cisco 歸納出企業與科技演進的三大階段為：基礎、成長以及最佳化。以下將舉例說明企業如何運用 Cisco® Smart Business Roadmap 智慧型商業藍圖。

### 基礎

身處基礎建置階段的企業正尋求更有效率的通訊方法來聯繫員工、客戶以及供應商。企業此時需要改進跨部門間資訊分享的程序，並希望透過網站，能讓員工與客戶更容易存取資訊。此時的解決方案主要在協助企業尋求適合的科技基礎、能更有效率地通訊與營運、為顧客提供更好的服務，並維護資訊安全。同時，企業也可能考慮運用電子郵件或排程系統，或為顧客提供網站存取服務。

### 成長

位於成長階段的企業已完成核心建構的流程，其焦點正轉移至提高效率與降低成本。此時的企業會考慮讓員工能在家中或在外工作，以便更快速地聯繫同事與客戶。企業亦希望能持續改進與員工、客戶以及供應商之間的通訊方式，並提供更多即時資訊分享的功能。

### 最佳化

在最佳化階段，藉由改進與客戶、供應商以及員工之間的互動，企業通常會致力於發展差異化業務。此時企業會考慮將科技整合至商業架構中，利用強化客戶關係管理、行銷自動化以及電話客服中心應用，以改進企業、客戶、供應商三方間的資訊分享效率。

圖 1. Cisco® Smart Business Roadmap 智慧型商業藍圖—改善營運效率

	基礎	成長	最佳化
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 安全的商業連結</li> <li>● 提昇員工生產力</li> <li>● 基本服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 增加協同合作與資料可用性的解決方案</li> <li>● 與外部連結、具競爭力的服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 差異化服務</li> <li>● 隨時隨地存取即時資訊</li> <li>● 員工能充份發揮資源效益</li> <li>● 正面、良好的客戶經驗</li> </ul>
需求	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 改良存取資訊的效率</li> <li>● 自動化的商業流程</li> <li>● 減少錯誤</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加強式通訊</li> <li>● 新客戶</li> <li>● 行動員工</li> <li>● 符合成本效益的升級方案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 品質一致的客戶經驗</li> <li>● 改良行銷人員的管理</li> <li>● 提昇供應鏈的效率</li> </ul>

<b>解決方案</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 安全連結</li> <li>● 網頁存取</li> <li>● 多元化電子郵件、行事曆、簡訊傳送</li> <li>● 整合式基礎</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 相互連結的分支辦公室</li> <li>● 全球各地都能存取的網站</li> <li>● 安全的遠端存取</li> <li>● Cisco 商業通訊解決方案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 支援對談功能的互動式網站服務與即按即說</li> <li>● 完全建置 Cisco 企業通訊解決方案</li> <li>● 客戶關係管理與/或企業資源規劃</li> </ul>
-------------	---	--	---

## 科技解決方案

Cisco® Smart Business Roadmap 智慧型商業藍圖讓中小型企業能根據業務的優先順序，擬定適合的網路科技計畫。它提供一個深具完整結構、規劃完善的演進計畫，協助企業跟上大環境的變遷。同時，它也強化企業與 IT 決策者科技投資回收的信心，確保協助企業達成各項長期目標。

由於每個企業的情況不盡相同，因此演進與科技運用的狀況也各異其趣。為協助企業渡過每個發展階段，Cisco® Smart Business Roadmap 智慧型商業藍圖提供各種網路解決方案以供企業選擇，並在某些特殊情況下，以企業應用輔助 Cisco 網路元件，提供一個完整的商務解決方案。

- **Cisco 安全網路基礎架構(Cisco Secure Network Foundation)**提供一個彈性的通訊平台，作為企業演進的基礎與其他網路解決方案的運作基礎。Cisco 安全網路基礎架構具備整合性安全功能與高可靠度，協助企業充分保護資料之安全性，並最佳化其應用功能。

無線與行動解決方案是 Cisco 安全網路基礎架構的一部份。這些解決方案能提高生產力，讓員工不論是在辦公室、路上或家中，都能隨時存取資訊與應用。透過 Cisco 無線解決方案，企業能設定獨立的無線區域網路，建構於大樓、分支辦公室、公共區域或任何需要連線之地點。能在建築物之間傳送資料、語音以及影片，並提供點對點間成本低於出租專線的傳輸線路。Cisco 無線產品能提供媲美有線區域網路的安全性、擴充性以及管理功能。

- **Cisco 自我防禦網路架構(Cisco Self-Defending Network)**能保護企業的通訊環境，辨識、防範、以及應付內部與外部的安全攻擊。透過這層保護機制，企業就能做更完善的準備，充份運用網路資源、改善商務流程並降低成本。
- **Cisco 商業通訊解決方案(Cisco Business Communications Solution)** 是針對中小型企業所量身打造，為業界首款整合語音、影像、資料以及無線通訊的系統，並提供經濟實惠之價格。Cisco 洞悉語音與資料網路是完整商業解決方案的必備條件；這種創新的系統模式，能夠提供保護、連結以及通訊功能，讓企業能進行擴充與最佳化之調整。Cisco 商業通訊解決方案具備聰明、簡化以及安全等特性，以具備智慧型功能、彈性、可調適的基礎建設，讓企業能改善經營模式、建立競爭優勢。
- **合作夥伴專業的支援與服務**以滿足客戶之各式需求，成功進行網路的建置與營運。不論企業處在準備、規劃、設計、建置、營運或最佳化的任何一個階段 — Cisco 都有通過認證、當地的合作夥伴，以專業化的支援策略、協助企業加快科技建置的流程，並提供持續專業的服務。

### 為何選擇 Cisco



Cisco 所提供之解決方案陣容完備、發展成熟且通過測試，能針對特定產業提供不同需求之應用，滿足中小型企業面臨的各項特殊挑戰。作為值得信賴的科技顧問，Cisco 與合作夥伴及客戶密切合作，以找出企業與網路當前的發展狀態，並針對客戶需求提供一個最適合的解決方案。Cisco® Smart Business Roadmap 智慧型商業藍圖亦提供一個基本架構，協助確保立即可用的解決方案能夠持續擴充，讓企業長期能進行調整以達到最佳化。

Cisco® Smart Business Roadmap 智慧型商業藍圖提供各種網路解決方案、服務、支援、財務優惠方案，並與專業的當地合作夥伴與服務供應商為客戶規劃、提供量身訂做的解決方案，以配合企業本身的需求持續升級。惟有 Cisco 能提供全方位的解決方案，讓各項元件順暢地搭配運作，以增進企業的營運績效。

Cisco Systems Capital® 財務優惠與租賃方案，為全球各地的中小型企業提供一種價格極具競爭力、創新、彈性的出租與優惠服務，讓中小型企業有彈性的選擇，運用增進網路效能所得到的利益來購買新設備。

Cisco 專業的合作夥伴與服務供應商，能夠全力支援 Cisco® Smart Business Roadmap 智慧型商業藍圖，提供高度在地化、專業之先進科技，以協助貴公司邁向更高的境界。為確保您網路強大功能性之維持，並能支援關鍵商務營運與例如 Cisco SMB Support Assistant 的服務，能協助您提高網路的可用性。

Cisco 瞭解改善營運效率的第一步要從商業層面著手，並非科技層面。因此 Cisco、遍佈全球的通路合作夥伴、技術成熟的服務供應商，與企業客戶間的密切合作，能確保其網路支援、改善其業務。企業可藉由逐步擴充的方式，以自己的步調陸續建置網路科技解決方案，並降低風險以及總體持有成本。透過彈性化的智慧型商業藍圖，任何企業都能順利跨出第一步，因應現今與未來不斷變遷的商業挑戰。

### 相關資訊

想進一步瞭解 Cisco 智慧型商業藍圖，請參考 <http://www.cisco.com/go/sbr> 或洽詢您的 Cisco 通路合作夥伴。有關尋找 Cisco 夥伴的相關資訊，請參考 <http://www.cisco.com/go/partnerlocator>。



**台北總公司**  
台北市信義路四段 460 號 12 樓  
[www.cisco.com.tw](http://www.cisco.com.tw)  
Tel: 02 - 8758 - 7100  
Fax: 02 - 8758 - 7199

**台中辦事處**  
台中市公益路二段 51 號 20 樓 A2  
[www.cisco.com.tw](http://www.cisco.com.tw)  
Tel: 04 - 2327 - 1372

**高雄辦事處**  
高雄市苓雅區三多四路 110 號 19 樓之 2  
[www.cisco.com.tw](http://www.cisco.com.tw)  
Tel: 07 - 338 - 1092  
Fax: 07 - 338 - 1094

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

©2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCVP, the Cisco logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco System Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (06009F)