|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 概述  国家/地区：全球性  行业：消费品、零售  客户简介  Coca-Cola Enterprises (CCE) 是世界上最大的非酒精类饮料营销商、生产商和分销商，他们出色的市场执行力在业界首屈一指。  业务状况  CCE 面临日趋激烈的竞争而导致收入不断下滑。这要求公司管理人员制定新的战略方向，这需要搭建一个平台与所有员工进行沟通和交流。  解决方案  Microsoft 部署了一个面向全球的托管 Intranet 以及消息和协作工具，所有员工可以通过任何设备进行访问，从而提高了员工的工作效率并增加了与客户交流的时间。  收益   * 提高了工作效率并以客户为中心 * 公司范围内的 Intranet * IT 转型 * 高效的远程团队 * 无桌面员工访问 |  |  | “Coca-Cola Enterprises 需要简化其沟通和协作技术，以便为我们的员工提供更好的商业价值。Microsoft 联机服务为我们提供了实现此目的所需的技术，并大大超过了我们的预期。”  CCE 沟通和协作技术部副主任 John Key |
|  |  | Coca-Cola Enterprises (CCE) 在全球 431 个机构中雇用了大约 72,000 名员工。大多数员工以移动方式办公，公司为他们配备了 55,000 辆汽车和 240 万台冷藏设备、自动售货机和饮料机。随着市场上的竞争日趋激烈，CCE 需要采取更有效的方法与其员工进行协作，以便提高员工的工作效率、获得更好的信息反馈以及使销售人员有更多的时间与客户交流。由于公司业务覆盖世界上的很多国家/地区，因此，员工和管理人员每周为参加内部会议而在路上浪费很多时间。借助于 Microsoft 联机服务技术，CCE 可通过跨时区和地理位置的联机会议工具和协作平台来节省很多差旅费。 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

形势分析

Coca-Cola Enterprises（NYSE：“CCE”）是世界上最大的 Coca-Cola 产品营销商、生产商和分销商。Coca-Cola Enterprises 不断增长的产品系列包括世界上最大的品牌和饮料，他们出色的市场执行力在业界首屈一指。今天，他们为 4.19 亿个客户提供服务，这些客户分布在北美地区、比利时、法国、英国、卢森堡、摩纳哥和荷兰。公司雇用了大约 72,000 名员工，他们隶属于 431 多个机构，公司为他们配备了 55,000 辆汽车和 240 万台冷藏设备、自动售货机和饮料机。

|  |
| --- |
| “我们在所有地区还会继续面临经济压力，我们会努力提高收益率，增加利润……并提高工作效率，这是至关重要的。”  CCE 董事长兼 CEO John Brock |

**业务难题**

在 Coca-Cola Enterprises 董事长兼 CEO John F. Brock 于 2006 年加入公司后，他与 CCE 管理领导团队和董事会共同搭建了一个全球运营框架，这需要变革企业文化并为所有员工所接受。在 2007 年致股东的信中，Brock 谈到了新战略及 CCE 员工对该战略的影响：“在这一年，我们的员工抱定勇于变革的坚定信念和决心，明确表明了他们勇挑重担和不达目的誓不罢休的工作态度。此外，他们还致力于成功完成改组以深化以客户为中心的指导方针，以及提高我们日常的现场执行力和运营效率。”



Coca-Cola Enterprises 面临来自其他饮料公司的激烈竞争，迫切需要采取一种方法更有效地与客户和合作伙伴进行协作。这需要进行创新并采用新的方法在公司内开展业务活动。2008 年，CCE 认识到其当前通信平台不再适应日趋严峻的经济环境的需要，无法提供公司在竞争中求发展所需的创新和协作。

**与所有员工沟通：**CCE 需要采用一个集中式平台，使领导层能够及时传达公司的重大举措。以前，主要依靠电子邮件来传达这些讯息，但以移动方式办公的员工大多收不到电子邮件。Brock 和 CIO Esat Sezer 一致认为，要变革 CCE 企业文化以改善客户关系，领导团队必须能够与所有 CCE 员工进行沟通，尤其是在现场管理日常工作的员工。CCE 的各个工种大多以分布式方式工作。生产厂的员工对企业网络的访问非常有限。物流配送部门的移动员工在与客户打交道的第一线，他们负责在店铺环境中销售和摆放 CCE 产品，他们也不能方便地查看公司电子邮件和内容。另外，CCE 需要采取某种方法按职位向企业的所有员工传达重大举措和信息。当前的基础结构根本做不到这一点，很难及时地查找相应的内容。

**工作团队之间更好地进行协作：**如果没有有效的协作工具，解决组织中的关键业务难题的工作有时会断断续续，相互脱节。公司要求 Sezer 领导的 IT 部门提供公司范围的 Intranet，并设法建立自我管理的团队站点以改善业务部门的协作和整合。前些年来，公司主要依靠基于电子邮件的通信。

**IT 难题**

**不同种类的 PC、供应商和解决方案：**Coca-Cola Enterprises 使用多种具有多个集成点的平台，具体由 IT 部门负责进行维护和管理。IT 人员还应该是所有这些平台的专家，并能成功管理基础结构。过去，CCE 在非战略性 IT 事务方面的管理开销一直很高。像 CCE 这样历史悠久的多元化组织，IT 部门发现他们所管理的供应商与解决方案一样多。当新任 CIO 要求 IT 团队合理地改进基础结构时，他们将重点放在简化和整合上，同时提供足够可靠的平台以继续满足企业的特殊要求。



**转变 IT 职能并削减成本：**IT 团队开始着手帮助变革企业文化，并转变其职能，以便将工作重点放在贯彻执行业务战略上。他们需要使用这样一种解决方案，它不仅能够解决这些问题，而且还可以标准化基础结构和削减成本。过去，CCE 的 IT 部门大多是面向支持的组织。该小组需要改进与业务组织进行沟通的方式，并了解如何更好地与他们进行合作。Sezer 采取的应对措施是，改变 IT 部门的工作方式并开展增值活动，这有助于业务部门解决战略性的业务问题。同时，IT 部门需要削减成本，并更有效地管理基础结构。

CCE 沟通和协作技术部副主任 John Key 说：“看一看我们以前的电子邮件平台，就会发现我们有 50 多台电子邮件服务器。管理这么庞大的系统会产生大量开销。所有这 50 种不同的环境都需要安装修补程序、进行升级以及提供支持和服务。这种开销是非常大的，我们的 IT 部门无法将主要精力放在增值活动上。”

|  |
| --- |
| “看一看我们以前的电子邮件平台，就会发现我们有 50 多台电子邮件服务器。这方面的开销是非常大的，我们的 IT 部门无法将主要精力放在增值活动上。”  CCE 沟通和协作技术部副主任 John Key |

**提供统一协作工作区和公司 Intranet：**承担像建立公司 Intranet 这样的新项目既让人兴奋不已，但同样令人望而却步，因为在转型过程中 IT 资源还要完成很多其他任务。IT 曾考虑借助合作伙伴来满足其消息传送需要，并希望进而扩展到包括开发其公司 Intranet。这两种解决方案都需要支持移动设备，以便将消息传送到在生产厂和销售现场工作的员工。

解决方案

由于有很多遗留系统，CCE 依靠一些合作伙伴来提供多种不同的解决方案。CCE 看到了一个机会，可通过与 Microsoft 建立的关系来解决这一难题。通过实现 Microsoft 联机服务和 Microsoft 本地授权软件，CCE 整合并理顺了其 IT 合作伙伴关系，使其将工作重点放在为企业提供增值服务上。CCE 沟通和协作技术部副主任兼 Microsoft 联机服务项目的项目经理 John Key 说：“借助于 Microsoft 联机服务，我们的 IT 人员可以将主要精力放在改进我们的业务以及提供增值服务上。”CCE 部署了 Microsoft 联机服务及其 Intranet，同时集中采购了 Microsoft 本地授权软件、软件服务和支持。

**决策标准：**在评估是升级当前平台还是将公司转变为托管模式时，他们考虑了几个主要软件和服务提供商所提供的方案。CCE 希望建立这样一种合作关系，他们既可以利用本地授权的企业软件，又可以利用云计算集成软件服务，他们最终选择 Microsoft 帮助实现其目标。

**安全性：**最初，CCE 首席信息安全官 Tim Smith 需要确信 Microsoft 提供的安全功能能够达到或超过 CCE 的严格要求。在参观 Microsoft 的一个数据中心后，Smith 亲眼看到了 Microsoft 提供的虚拟和实际安全功能以及查看了 Microsoft 用于监视安全违规情况的第三方 SAS 70 审计报告。CCE 首席信息安全官 Tim Smith 说：“在将我们的数据放心交给 Microsoft 之前，我们首先参观了 Microsoft 的一个数据中心。通过了解 Microsoft 为保护其自己的信息以及 CCE 的信息所采取的具体措施，我们终于可以放心了，Microsoft 把该想到的都想到了。”



Smith 和他的团队一致认为 Microsoft 达到了 CCE 数据安全要求，并同意迁移到 Microsoft 管理的 Microsoft 联机服务的解决方案。要将 Microsoft 数据中心运行的 Microsoft 联机服务功能视为 CCE 自己网络的安全扩展，我们的观念需要发生根本性的转变。Smith 解释说：“我的 CIO 询问我 CCE 如何更好地运行此系统，甚至比 Microsoft 还要好？这让我陷入了思考，Microsoft 知道如何运行世界上最大的一些数据中心以及如何保护企业级软件，因为他们已经在这样做了。我们 CCE 中的任何人都没有理由认为我们可能或需要这样做。”

数据复制是另一项 Smith 比较看好的功能。他是这样评价的：“Microsoft 可以将我们的主要数据存储在其主要数据中心。根据与我们达成的协议，他们还可以在其他数据中心实时存储该数据的副本。与 Microsoft 联机服务以前提供的保护相比，现在可以为我们提供更大的保护。”最后，Smith 又补充说：“安全需求将会而且必定会发生变化，我们必须具有足够的灵活性，以便在需要时能够适应形势的变化。在与 Microsoft 合作的过程中，我们发现他们在了解我们目前和将来的需求方面非常灵活变通。”

**与现有 IT 环境集成：**CCE 决定在整个组织中采用 Microsoft 集成沟通和协作工具，以便在其庞大而复杂的组织中简化沟通过程。CCE 的安全管理团队与 Microsoft 一起工作，将 SAP 用户角色信息集成到其本地授权 Active Directory 和 Microsoft 联机服务环境中。这样，CCE 便可以根据 SAP 中描述的角色，将适当的信息发送给适当的员工。这是其 Intranet 的关键要求。

|  |
| --- |
| “在 5 个月的时间里，我们将差不多 30,000 人迁移到托管解决方案，而没有影响他们的业务，也没有中断他们的日常工作。”  CCE CIO Esat Sezer |

**消息迁移：**项目规划是从 2008 年 1 月中旬开始的，并于 5 月中旬完成。CCE 在全公司范围挑选不同职能部门的领导人组成通信委员会，负责为业务所有人提供与解决方案需求有关的信息，并指导项目所有人了解该技术是如何满足业务需求的。Sezer 说：“在 5 个月的时间里，我们将差不多 30,000 人迁移到托管解决方案，而没有影响他们的业务，也没有中断他们的日常工作。商业价值来自于，我们扩大了与 Microsoft 共同开发的沟通和协作技术的使用范围。”

Microsoft Exchange™ 和 Microsoft Office SharePoint Server™ 于 7 月通过了“服务验收”，这两项技术的用户迁移是从 9 月开始的。Microsoft 团队与 Binary Tree Consulting Services 一道将其当前平台迁移到 Exchange Online，以便在 Microsoft 联机服务的基础上提供电子邮件和通信功能。通过使用 Binary Tree 的消息迁移工具，他们开始执行迁移计划时每晚只能迁移 250 个用户。由于将 CCE、Microsoft 和 Binary Tree 技术紧密集成在一起，该团队得以将迁移速度提高到每晚迁移 1,000 个用户，错误率不到 1%。到 2008 年底，已将 23,000 个用户迁移到 Exchange，将 30,000 个用户迁移到 SharePoint，将 10,000 个用户从 IBM Sametime 迁移到 Microsoft Office Communications Server™ 以提供即时消息功能。2008 年 4 月，CCE 添加了 Microsoft Office LiveMeeting™ 以提供 Web 和视频会议功能。

**快速执行且保证质量：**由于看到了业务需求并且能够改进沟通和协作功能，CCE 决定立即着手进行迁移。技术采用部主任 Kevin Flowers 说：“从空间和时间的角度讲，其他同类公司仅仅是进行了技术升级，而我们却能够通过托管电子邮件有效迁移了 30,000 个用户，并建立了全新的 Intranet 供全公司使用。Microsoft 是一家了不起的公司，它开发的平台堪称完美。它所提供的企业功能比我们看到的任何其他功能都要出色。”

收益

|  |
| --- |
| “CEO John Brock 要求我们寻找更好的方法与我们的所有员工保持联系。Microsoft 联机服务解决了这些难题，并帮助我们从遗留基础结构转变为一种可为所有员工提供更高商业价值的解决方案。”  CCE 技术采用部主任 Kevin Flowers |

|  |
| --- |
| “我们的 CEO 不仅冲劲十足而且意志坚定。找到更切实可行的办法与整个组织进行沟通是摆在他面前的头等大事。能够将视频集成到 Intranet 并使 72,000 名员工中的更多人看到 CEO 是至关重要的。”  CCE 通信部 Lauren Sayeski |

**提高了工作效率并以客户为中心：**通过使用 Microsoft 解决方案，CCE 可以为公司的每位员工提供一些新技术，以便随时随地为其提供所需的信息。该公司的员工已采用 Microsoft SharePoint Online。预留了 4 周的时间供用户建立团队站点，超过 800 个站点请求侧重于业务优先级和面向客户的业务团队。北美地区企业转型部副总裁 Tom Barlow 说：“从企业转型的角度看，我们正在进行的一些项目将重点放在增收节支上。通过使用 SharePoint，我们可以对我们的团队进行培训，以使其可以在不同的项目中查找信息并建立相互依赖关系。借助于 SharePoint，我们可以编排和管理信息，以便很快找到这些信息。”

**IT 转型：**在 Sezer 加入公司时，IT 部门的主要职能是使用各种不同的复杂封闭型技术为组织管理服务器、存储和安全性以及提供支持。通过实现其 IT 转型战略中包含的 Microsoft 联机服务，CCE 可以为 CCE 用户提供标准、统一且安全的通信平台。Microsoft 提供的解决方案可以减轻 IT 部门的负担，以使该 CCE 团队更密切地与贯彻执行 CCE 战略的业务组进行合作。IT 部门继续管理战略性的资源控制，其中包括管理用户组和访问。

**公司范围内的 Intranet 实现：**以前，CCE 从未建立如此可靠的 Intranet 以进行协作和提供关键公司内容。Sapient Consulting 和 Slalom Consulting 以 Microsoft Office SharePoint Online 为基础，可帮助建立自定义 Intranet 和协作平台。Sapient 使用基于用户的企业门户工作流，为 CCE 门户提供精彩的视觉设计。Slalom 依照 Microsoft 联机服务开发标准和 SharePoint 最佳做法设计和开发了自定义 SharePoint 功能，并为 CCE 提供有关 SharePoint 中的部署和配置选项方面的指导。John Key 说：“此项目是 CCE、Microsoft、Sapient 和 Slalom Consulting 通力合作取得的成果。Sapient 和 Slalom 采用 Microsoft 技术和实际定制的 SharePoint 来开发独特的解决方案，以完全满足 CCE 的全球性 Intranet 要求。”

Intranet 作为 CCE 自助式 HR 门户等的中心位置，为 CCE 基于桌面的员工提供通信平台。CEO 经常在网上发布博客，员工可以在上面公开发表意见和建议并与公司领导层进行交流，CCE 还通过门户内容鼓励员工参与企业决策活动，并对其进行企业责任和可持续性方面的教育。预留了 4 周的时间供用户建立 SharePoint Online 团队站点，超过 800 个站点请求侧重于业务优先级和面向客户的业务团队。推行此项目的通信委员会成员 Lauren Sayeski 说：“我们的 CEO 不仅冲劲十足而且意志坚定。他不仅是一位伟大的企业领导人，而且天生是一个善于沟通的人。找到更切实可行的办法与整个组织进行沟通是摆在他面前的头等大事。能够将视频集成到 Intranet 并使 72,000 名员工中的更多人看到 CEO 是至关重要的，这样，他就可以与更多的员工保持接触。”

CCE 员工热切希望通过 Intranet 加入到公司对话中，并为企业的发展方向献计献策。Sayeski 说：“我们已经看到，这种双向对话在一些特殊领域发挥了非常好的作用。一个就是我们的企业责任和可持续性，员工踊跃将他们在各自单位中摸索出来的提升工作效率的好点子与大家一起分享。”

**实现单一登录和安全性的集成软件：**通过使用 Microsoft 联机服务的软件和服务模式以及 CCE 的 Active Directory 和 SAP 后端，CCE 可以利用角色和职责根据用户需要分配服务。现在，CCE 可以在适当的时间使用适当的信息验证适当的用户。Smith 说：“我已经看到 Microsoft 在 Forefront 工具套件投资方面做得非常好，旨在以服务和产品的形式提供一组更完善的集成安全功能。看到他们所取得的进展后，我可以放心地向 Microsoft 咨询他们目前对所有相关事项的看法，而不必再费心琢磨这些问题了。”

|  |
| --- |
| “我已经看到 Microsoft 在……投资方面做得非常好，旨在以服务和产品的形式提供一组更完善的集成安全功能。看到他们所取得的进展后，我可以放心地向 Microsoft 咨询他们目前对所有相关事项的看法”  CCE 首席信息安全官 Tim Smith |

**提高了远程团队的工作效率：**作为一家全球性的公司，CCE 员工需要与位于公司总部和其他机构的企业领导保持联系。通过使用 Microsoft Office LiveMeeting™ 和 Microsoft Roundtable™，可以节省差旅费并保持这种联系。



**将来的计划：**在第二阶段，CCE 将扩展 Microsoft 联机服务部署以覆盖其他 42,000 名无桌面员工，他们在销售现场、生产厂或销售/分销部门工作。这些员工没有配备计算机，但在第二阶段会设法让其使用单位的计算机工作站通过 Microsoft SharePoint 访问 Intranet。Microsoft 正在合作开发一种销售源自动化系统，它将进一步利用 SharePoint Online，并使本地销售商更有效地将所需的产品配送到商店和店铺。此外，CCE 还会在多用户应用场合中使用下一 OCS 桌面语音和视频版本，以及添加 11,000 个 BlackBerry 用户。John Key 说：“目前，大约由 12,000 个体店铺销售商组成一个庞大群体，他们没有获得任何移动支持。我们将为其配备 BlackBerry 设备以便与上级领导取得联系，并在店铺中通过我们的销售人员自动化系统分享视频和其他信息。因此，Microsoft 联机服务将为我们管理大约 15,000 台 BlackBerry 移动设备，以便使用电子邮件和日历等功能。这是一个非常好的服务，我们一定要好好利用哟！”

CCE 技术采用部主任 Kevin Flowers 最后说：“CEO John Brock 要求我们寻找更好的方法与我们的所有员工保持联系。Microsoft 联机服务解决了这些难题，并帮助我们从遗留基础结构转变为一种可为所有员工提供更高商业价值的解决方案…… 听到 CCE 与 Microsoft 建立合作伙伴关系的消息后，公司的所有员工莫不欢欣鼓舞，群情振奋。这是 CCE 迄今为止合作最好的项目之一，与 CCE 制订的本地授权解决方案相比，Microsoft 还为我们提供了增值服务，即提供更长远的 IT 路线图。从业务和 IT 角度看，该项目都超过了我们的预期，它表明了组织可以打下多么坚实的基础，以及从根本性改变大型公司员工的沟通方式。”

Microsoft 联机服务

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 软件和服务   * 服务 * Microsoft Exchange Online * Microsoft SharePoint Online | * Microsoft Office Communications Online * Microsoft Office Live Meeting Online * Microsoft Consulting Services (MCS) |

|  |  |
| --- | --- |
| 本案例研究仅作提供信息之用。Microsoft 在此介绍资料中未作任何明示或暗示的保证。  © 2009 Microsoft Corporation。保留所有权利。  Microsoft Exchange、Live Meeting、Office Communicator 和 SharePoint 是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家或地区的注册商标或商标。本文档所提及的真实公司和产品的名称可能是它们各自所有者的商标。  文档发布日期：2009 年 6 月 |  |

更多信息

有关 Microsoft 产品和服务的详细信息，请拨打电话 (800) 426-9400 以联系 Microsoft 销售信息中心。在加拿大，请拨打电话 (877) 568-2495 以联系 Microsoft 加拿大信息中心。失聪或有听力障碍的客户可以拨打 (800) 892-5234（美国）或 (905) 568-9641（加拿大）以使用 Microsoft 文字电话 (TTY/TDD) 服务。除美国的 50 个州和加拿大之外的国家/地区，请联系您本地的 Microsoft 子公司。要通过万维网访问信息，请访问：www.microsoft.com

有关 Slalom Consulting 产品和服务的详细信息，请拨打电话 (678) 302-6700 或访问以下网站：[www.slalomconsulting.com](http://www.slalomconsulting.com)

有关 Sapient 产品和服务的详细信息，请拨打电话 (617) 621 0200 或访问以下网站：[www.sapient.com](http://www.sapient.com)

有关 Binary Tree 产品和服务的详细信息，请在美国拨打电话 800-706-2913（选项 1）或拨打国际电话 +1 (212) 244-3635（选项 1），或者访问以下网站：[www.binarytree.com](http://www.binarytree.com)

有关 Coca-Cola Enterprises 产品和服务的详细信息，请拨打电话 (770) 989-3000 或访问以下网站：[www.cokecce.com](http://www.cokecce.com)

Microsoft 联机服务是一种企业级沟通和协作软件产品，它可以作为订阅服务提供，由 Microsoft 托管并由合作伙伴销售。这类服务有助于简化客户快速且经济高效地获得最新技术的过程，可以快速部署这类服务以便为客户提供顺畅的沟通、简化的管理以及企业级可靠性和安全性。

对于 IT 人员，Microsoft 联机服务有助于减轻执行日常 IT 管理任务的负担，例如，安装、设置、日常维护、安装修补程序、更新和升级等，以使他们将更多的时间花在推动企业向前发展的计划上。这些服务以强大的 SLA 为依托，旨在满足企业客户遵守法规和可靠性需求。在技术层面，这类服务拥有引以为自豪的完善性和可靠性，这正是客户希望从 Microsoft 获得的；Microsoft 将在建立数据中心方面继续加大投资以支持这类服务。

有关详细信息，请访问：

www.microsoft.com/online