

携程商旅：科技让旅途更有温度

欢迎与 SAP 联系

电话：400-002-3266

“多情自古伤离别”，因此出门在外，异国他乡，人们总是容易被各种离愁别绪所困扰。

这时候，如果在机票、酒店、打车上再遇到什么磕磕绊绊或是多花了冤枉钱，相信许多人都会忍不住吟诗一首：“在家千日好，出门事事难。”

也正因为如此，人们才会渴望获得更加高效、体贴的商旅服务，让自己的差旅出行变得更有温度。

差旅出行也需要温度

“我女儿去国外读书留学的时候，虽然我们可以远距离地进行交流，但是我们体会不到那种拥抱的温度。”携程集团高级副总裁兼携程商旅 CEO 方继勤表示，“差旅出行也是一样，它也是需要温度的。要体现虚拟出行与真实出行之间的差异，让用户增加阅历、增加感悟的体验能够在差旅中实现，这也是携程的一大优势。”

携程是这样说的，也是这样做的。作为中国领先的差旅管理公司，携程集团旗下的携程商旅正在携手众多合作伙伴为此努力。

如今，从国内外各种火车票、机票的预订，到覆盖国内国际数百万家酒店的预订，再到国内国际的各种接送机、租车自驾、企业包车等用车预订……总之用户能够想象到的各种差旅出行产品预订，全部可以在携程商旅一站式搞定。

不仅如此，面向企业客户，从出差前的差旅申请、行程预订，到出差中的补单功能，再到出差后的差旅报销，携程商旅还可以为其提供全面、智能、一体化的一站式差旅管理全流程服务，在为企业节省大笔差旅成本的同时，还能帮助其大幅提升差旅管理效率。

没错，自从有了携程商旅之后，妈妈再也不用担心我的差旅出行了。



业务增长带来的各种问题

在业务规模与销售团队飞速发展的同时，携程商旅也在思考和探索如何通过技术来降低服务成本，包括如何将人工智能与人机交互等新兴技术运用到服务过程中。

事实证明，携程商旅对未来技术的思考和探索是极具前瞻性的。

当携程商旅优质的产品和服务赢得越来越多消费者青睐，形势一片大好的时候，携程商旅也意识到有些问题可以进一步优化：

销售团队快速扩张，但缺乏销售过程管理，销售代表行为规范不足，没有形成有效的销售方法论；

不同类型的商机被错误或重复分配，无法精准识别客户需求和影响客户体验，错失了不少潜在商机；

伴随着业务规模的快速拓展，作为销售流程中最核心的环节，携程商旅原有的CRM系统已经不堪重负。

携程商旅与 SAP 的强强联手

察觉到自身的问题之后，携程商旅在第一时间开始寻找适合自身发展的解决方案，以提升销售效率，加速购买流程，改善客户体验。

在经历了综合考量之后，在众多的云服务提供商中，携程商旅最终选择了 SAP 作为合作伙伴。

携程商旅数据中心总监严玮透露，之所以选择 SAP，主要有以下几个方面的考虑：

首先，SAP 是国际大厂，而携程商旅正好也要走国际化的道路，双方在这方面非常契合。

其次，SAP 在行业里有着非常丰富的经验积累，在全球都拥有大量的行业卓越实践，在提升业务洞察力、提升销售效率、改善客户体验等方面都有极佳的心得体会。

再者，SAP 的销售云解决方案作为系统核心，可以跟携程内部的各种系统，包括呼叫中心系统、用户系统、注册系统等进行挂接，使用起来非常方便。

值得一提的是，携程商旅采用的 SAP Customer Experience 解决方案中的销售云（以下简称 SAP 销售云），已经连续两年位列 Gartner 销售自动化魔力象限的领导者象限。

多方共赢：大家好才是真的好

选择与 SAP 开展合作之后，给携程商旅带来的改变同样也是多方面的：

即使是面对海量的平台注册用户，SAP 销售云也能使携程商旅每个平台销售机会的赢率最大化，再也不用担心业务增长过快了。



欢迎与SAP销售云联系

400-002-3256

SAP销售云统一了外部数据来源，为携程商旅搭建了线索池，并能据此进行线索孵化，发掘更多的潜在商机。

同时，销售云打通了前后台数据，完整记录线索到签单的全过程数据，能够协助销售收集每个阶段的必要信息，创建每位客户、每个商机的完整视图，全面掌握机会动态情况，加强客户和商机的集中管理。

通过打通前后台数据，完整记录线索到签单的全过程数据，并整合所有销售相关的信息进行分析，SAP销售云还能为销售提供周期性的业绩回顾，以及有建设性的销售计划决策。

不仅如此，通过与财务等平台进行集成，SAP销售云还帮助携程商旅打通了线上线下载程，从而加快了销售的进度。

“SAP为我们提供了比过去更好用的管理工具，可以帮助我们提高规范化或者说精细化管理的过程，这正是我们所需要的。”方继勤说道，“未来我希望，我们与SAP和客户在一起，都能实现多方共赢，这才是真正的美好。”