

成功整合在华服务架构

项目整合

中国

客户公司简介

客户企业简介: 业务遍及百余国家, 员工总数达30.7万名, 年销售额1520 亿美元

客户所处行业: 银行、金融保险、能源、工业及消费产品、医疗器械、交通运输及车辆、安全及技术

服务范围: 将多个小型差旅服务中心整合为全国性的单一服务中心

所达成的结果:

- 业务交接过渡完成后第一年实现节约总计 44 万美元。
- 经过对差旅数据收集汇总、分析整理后, 客户再行谈判, 机票折扣率增加了10%。

客户所面临的挑战

一家全球性的跨国企业与嘉信力旅运合作, 使用嘉信力的商务差旅服务, 合作范围遍及45个国家和地区, 其中12个属于亚太地区。在中国, 嘉信力旅运以多个旅行中心为其服务。2003年, 由于客户在华业务大幅增加, 为了能既保持客服质量优异, 又能降低差旅成本支出、提高操作效率, 嘉信力旅运与客户共同重新评估了总体服务结构, 决定将商旅服务提供方式由多中心转变为全国单一中心服务。

解决方案

嘉信力旅运与客户密切协作, 充分了解了客户商务旅行的需求, 探讨将服务转移到一家全国服务中心是否可行。在这种分析的基础上, 嘉信力旅运设计了业务方案, 即确定全国服务中心的合理位置、计算投资回报率、测算成本节约幅度和流程效率提高程度。据此, 客户决定用三个月时间以北京为基地建立全国性服务中心, 从而为一项浩大的系统工程拉开了序幕:

建立项目团队

- 项目团队由嘉信力旅运及客户公司内负责商务旅行管理工作的主要人员组成, 由嘉信力旅运为该客户服务的亚太区客户经理和客户公司亚太区差旅总监共同领导。
- 任命一名全国运营及客户经理, 派驻于北京, 提供对当地事务的了解以及本地支持服务。

实施了:

- 客户全球档案数据库
- 突发事件管理流程，保证企业人员出行安全、进行业务跟踪监督
- 以统一一致的优异质量收集所有票务交易涉及的差旅数据

开发了:

- 该客户服务团队 20 名成员的上岗培训及继续教育流程
- 针对所有出差人员及差旅管理人员的沟通方案，包括巡回推介及书面宣传材料，解释整合服务到单一服务中心的益处

成果

- 三个月内完成了在北京开办全国服务中心、完成业务交接等工作。
- 此全国服务中心每年处理的业务销售额约1300万美元，处理票务交易8.6万笔。
- 业务交接过渡完成后第一年实现节约总计 44 万美元。
- 经过对差旅数据收集汇总、分析整理后，客户再行谈判，机票折扣率增加了 10%。
- 自 2003 年起每年都聘请独立审计公司审核该年票价，发现在 99%的情况下，嘉信力旅运所提供的国内机票价格都是最低的。
- 2005年度出差人员满意度调查满意率达到84%，表明客户服务质量始终很出色。

联系人：

Mike Bezer 先生, 全球销售副总裁

mbezer@carlsonwagonlit.com