**搜狐公司**

Microsoft Dynamics CRM 帮助搜狐公司整合业务流程

“微软CRM作为搜狐重要的业务系统，帮助公司领导、销售部门、客服部门、财务部门实现广告业务的全过程管理。微软CRM系统帮助搜狐跟踪分析客户行为，发现优质客户，进行差异化定价和服务。”

周莹 SOHU 公司 CS 高级经理

**客户简介**

搜狐公司作为中文世界最大的网络资产，搜狐门户矩阵包括中国最领先的门户网站sohu.com、华人最大的青年社区ChinaRen.com、中国最大的网络游戏信息和社区网站17173.com、北京最具影响力的房地产网站focus.cn、国内领先的手机WAP门户goodfeel.com.cn、具有最领先技术的搜索搜狗sogou.com及国内领先的地图服务网站图行天下go2map.com七大网站，日浏览量达7亿。目前，搜狐新闻和内容频道已成为主流人群获取资讯的最大平台；搜狐庞大的社区体系，包括搜狐社区和ChinaRen社区，是年轻人休闲娱乐的主要平台；搜狗也已成为新近崛起的拥有最新技术的搜索引擎。目前，搜狐已经初步实现了从创立伊始确立的“让网络成为中国人民生活中不可缺少的一部分”的理想。

**客户状况**

搜狐公司作为中国最领先的新媒体、通信及移动增值服务公司，作为中文世界最强劲的互联网品牌，随着2008年奥运会的临近，搜狐将面临更为激烈的市场竞争。

现在搜狐在业务管理中主要面临以下一些问题：

1. 随着业务增加，销售团队协作基本上依靠人工和EXCEL支持，不能快速、灵活、系统地支持团队协作和销售数据的即时掌握，急需互动的管理系统支持协同销售过程。
2. 随着业务模式的变化，无法满足销售资源全面的快速灵活管理，目前仅依靠EXCEL和无法扩展的用友系统支持，急需灵活的业务系统支持业务快速发展。
3. 公司内部对于销售管理流程只能依靠人工控制，客户资源管理风险高，急需安全有效的管理系统保证公司整体利益最大化。
4. 对于公司销售的完整管理，包括销售团队管理、CS合同执行管理及财务收入确认管理，目前完全依靠EXCEL进行数据连接，容易造成数据不完整、准确性降低和及时性下降，急需一体化的管理系统支持数据及流程整合。
5. 公司不断发展，客户资源不断壮大，目前没有一个统一准确的客户数据中心，应坚持不懈建设以客户为中心的全面企业资源管理系统，真正实现全面的客户管理。随着搜狐业务的不断发展，外部市场竞争的不断加剧，销售团队不断膨胀，客户管理内容和形式的不断发展及变化，搜狐现有的管理手段和工具已不再满足现有的业务管理模式。为了满足企业业务的发展，更好的扩大市场份额，保留客户，吸引客户，建立以客户为中心的商业组织，提升企业管理水平。

搜狐需要引进新的管理手段和工具，支持高效团队销售，缩短销售周期，提高营销、销售和服务的效能，促进客户忠诚度，改善渠道效力，增加收入并保持合理管理费用来帮助企业实现真正的客户关系管理，最终达到改善边际利润，实现业务流程的规范化，通过提供全面实时的信息资源来降低成本、提高效率，最终提高整体收益。

**解决方案**

搜狐对于客户关系管理系统的引进和应用，采取【总体规划、分步实施，层层递进、全面展开】的策略。所谓“总体规划、分步实施”是指：对项目的最终目标和范围有非常明确的定义，对如何实现最终目标有明确的计划；在具体的实施过程中，逐步进入、逐步推广。所谓“层层递进、全面展开”是指：以客户管理、销售管理为中心和基础，围绕客户、销售进行逐步推广、全面展开，最终覆盖和客户、销售、合同、执行相关的所有管理业务，对企业营销流程进行有效的管理控制，达到企业内外部管理目标的统一。

Sohu CRM系统的应用可以分为三个层次：具体的业务操作人员，中层管理人员及高层领导。对于这三个层次的人员来说，需求和应用的方式完全不同。系统的生命力在于业务操作人员能够方便地输入信息并且中高层领导能够监控和从系统中方便地获取所需信息。同时，系统应最大限度避免信息冗余，操作流程没有不必要的重复，即所谓的系统实用性。

扩展性也包含二部分的要求：[1]、系统本身可以是升级扩展的，这种升级和扩展，将保留原来系统中的所有历史信息；[2]、系统在不升级的情况下，也是可调整的，以适应新的、更复杂或更大范围的应用。后面一种情况，实际上是要求系统能够有很好的弹性设置能力。可以在系统应用初期设置成较小规模和较简单的控制模式；随企业发展、需求增加，可再转换设置成较大规模和较复杂的控制模式。

客户关系管理，最重要的是客户信息，也是企业最机密的信息，尤其在远程访问过程中。系统的安全保密性，不但包括远程操作过程中的数据安全和隐私保护，还包括内部使用过程中的权限管理。权限管理包括：对数据的操作有严格的权限控制，只有获得授权的操作人员才能对数据进行相应的操作，并且可以对“读”、“写”操作分别进行控制。

在微软CRM实施的过程中，本地的微软合作伙伴在搜狐销售体制改革过程中也扮演了重要角色。微软金牌认证合作伙伴怡海公司为搜狐公司成功实施了Microsoft Dynamics CRM。他们在搜狐销售部门和IT部门的协助下，对搜狐的销售现状和目标进行了专业的分析，提出了一套灵活易用的解决方案。该方案既适用于遍布全国的销售人员，又能解决企业各层管理人员的管理需求，并且依托微软技术具备了非常强大的扩展性、兼容性和稳定性，以满足搜狐不断快速发展的要求。

**优势与收益**

跻身当今激烈竞争的环境，企业的生存之道就是要不断适应市场的变化。为了适应这种变化，企业自身就需要变化，包括其产品、价格、销售队伍、销售渠道、组织机构和管理流程等，都面临快速变化的需要。因此，为了满足企业的这种需要，系统具备了高度的弹性和灵活度。使企业可以按照自身的情况和管理目标来定义组织机构、管理模式、审批权限和流程、业务活动跟踪的阶段和状态、不同的指标参数、不同的货币，还可以进行指标的转移以适应企业机构的例外性调整或政策性调整等需要。Microsoft Dynamics CRM系统的高弹性和高灵活度，能够满足企业在不同阶段的不同管理需求，从而满足企业快速变化长期发展的需求。

**信息完全集成，统一信息、统一管理**

企业级的营销管理系统平台，要求信息是高度统一和集成的。信息统一和集成，能够减少重复的输入操作、提高信息处理的有效性和准确性，更加能够实现信息的合理共享。系统信息是完全集成和统一的。各个模块之间的信息是关联的，任何一个操作所引起的信息，变化，会即时和自动地更新相关模块和系统的关联信息。这样，不但能够实现较少重复输入和提高信息有效性、及时性、准确性，更能够及时触发预先设置的报警等功能。

**真正基于Internet的应用（可以远程甚至移动办公）**

怡海科技针对Sohu 部署微软系统是完全基于Internet的应用方式，不论企业的组织机构分布如何，企业的销售人员身处何方，始终可以按照管理的要求来登陆系统进行应用。对于远程的事务处理，系统是即时地反应，并即时准确地提供各类信息贡献和分析反馈。同时还包括PDA的系统和短消息的支持，使用户可以在任何地点离线或在线使用系统。

**严密的权限控制和业务规则控制**

在设计上系统具备严密的应用权限控制和数据权限控制。权限控制可以限定操作者能否操作某一项功能，也能控制操作者在可以操作某项功能的前提下，可否操作某个数据系统还提供业务的规则控制，企业可以自定义业务规则，可以让系统自动按照业务的进展或业务的阶段状态来决定应该进行怎样的操作控制。

**多种信息登陆平台**

系统若干种信息登陆的平台。除了固有的系统以外，还可以通过Office,PDA给于销售人员查询和收集各种信息数据，方便携带和使用。这将为企业进行营销活动的跟踪、控制提供极大的便利性和灵活性。

**微软CRM在实施应用中的优势体现**

用户界面友好，功能强大，易于操作：系统不能被销售人员接受，项目可以说是失败的。Micrisoft Dynamics CRM操作简单，outlook界面友好，销售人员易于使用；支持多种销售方式；自动化的销售管理，集中式信息管理；多币种多税制

快速实施，易定制：整个实施周期非常快速；节约用户长期投资，实现快速的投资回报率；基于.net平台客户化定制满足不同商务需求；支持大规模用户使用，适应企业不断发展。

低TCO，快速的ROI：总投资成本低＋解决资源（IT资源、培训和顾问费用）=低TCO；快速实施＋强大销售功能=快速的ROI

与Back Office完美集成：提供完整解决方案，更容易升级更减少费用；完全集成Office，销售人员更乐意使用。

支持Internet、Mobile和离线应用：同时支持web接入与基于Outlook的离线操作，采用同步技术与主数据库保持数据一致；Web Client方式，终端用户可用浏览器随时随地接入CRM系统；提供移动商务应用。