



ORACLE®

CRM On Demand

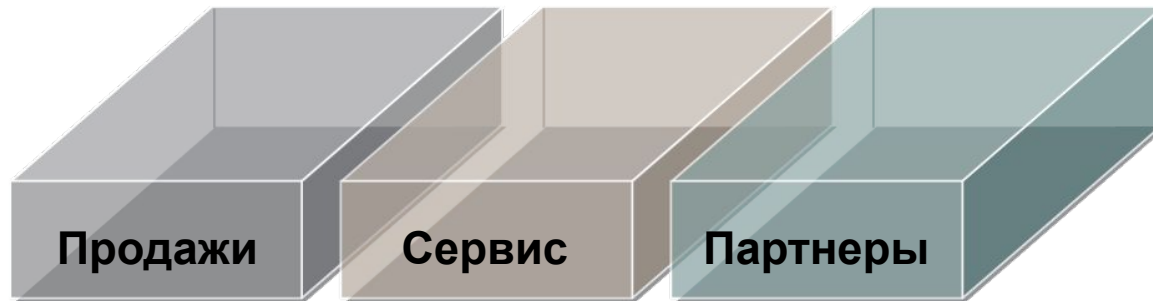
Владимир Карагиоз

ORACLE®
CRM ON DEMAND

Задаете ли вы себе вопросы

- Где рубеж роста? В столице или в регионах?
- Что заставляет клиентов приходить снова?
- Кто наши самые важные партнеры?
- Какие продукты у нас самые прибыльные?
- Выполняют ли партнеры требования программ?
- Какой сегмент клиентов самый перспективный?
- Кто самый результативный сотрудник?

[Было, есть...] Подразделения сфокусированы на разных продуктах и услугах



Неэффективность коммуникаций между департаментами и сотрудниками

...Должны поддерживать множество каналов взаимодействия с клиентами



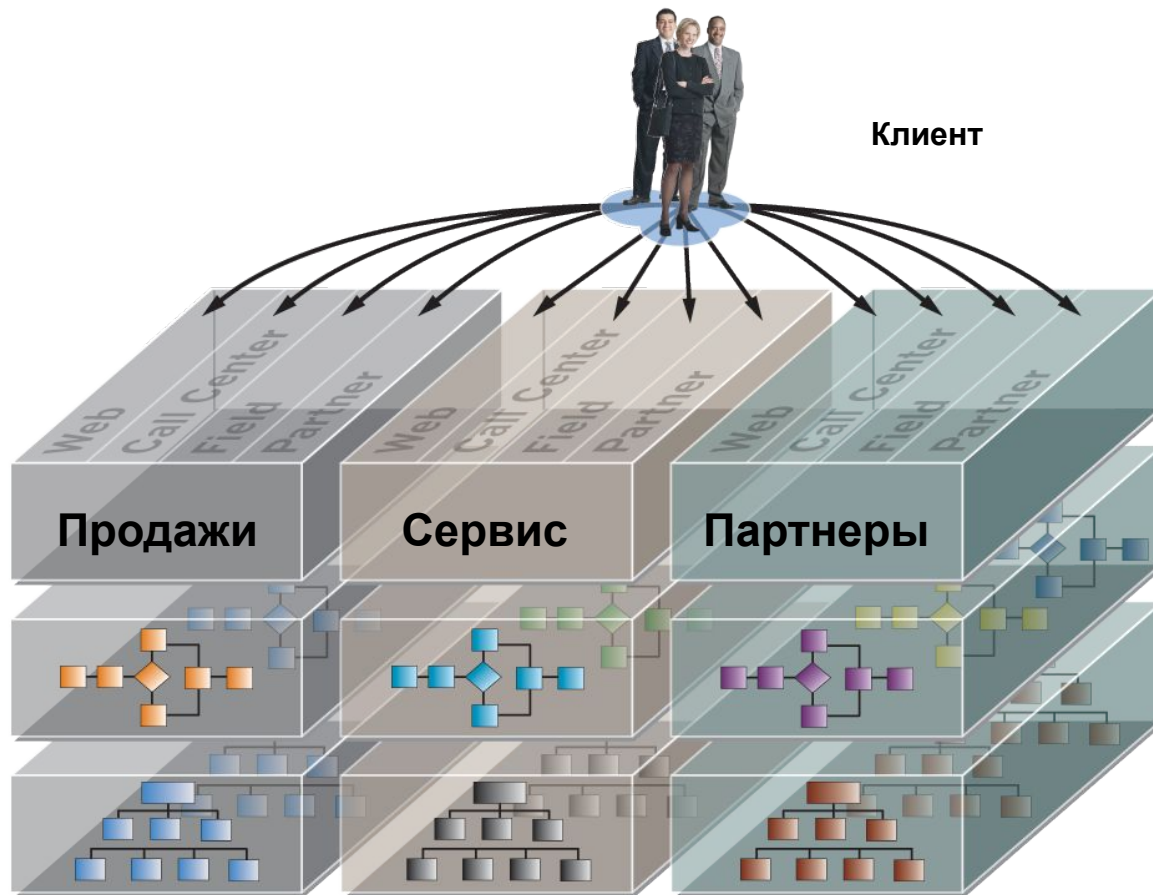
Дублирование расходов на коммуникации, несогласованность информации о клиентах

Несвязанные, недостаточные бизнес процессы...



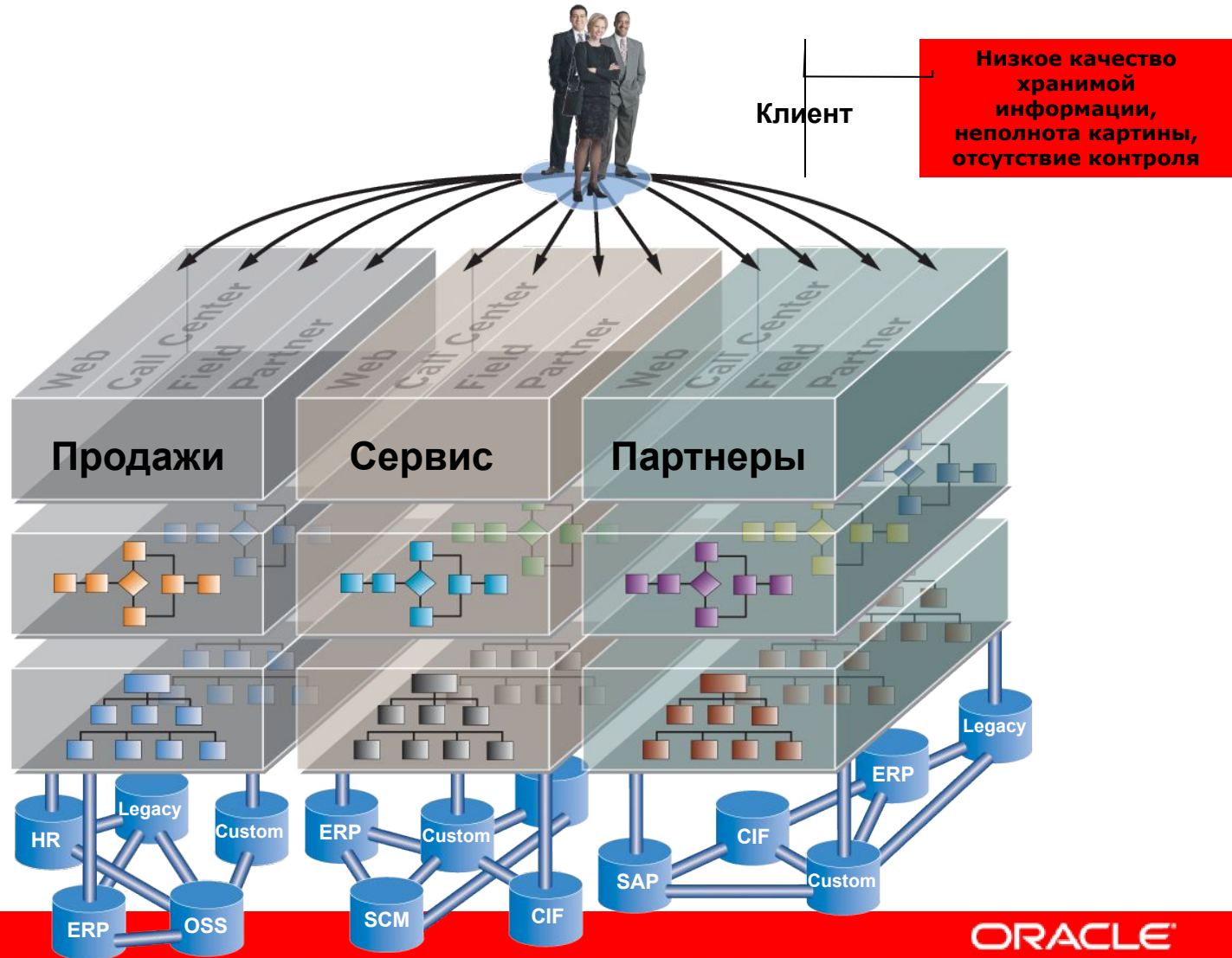
=Сбои в работе с клиентами, упущенная прибыль, отсутствие контроля

Отсутствие координации между сотрудниками

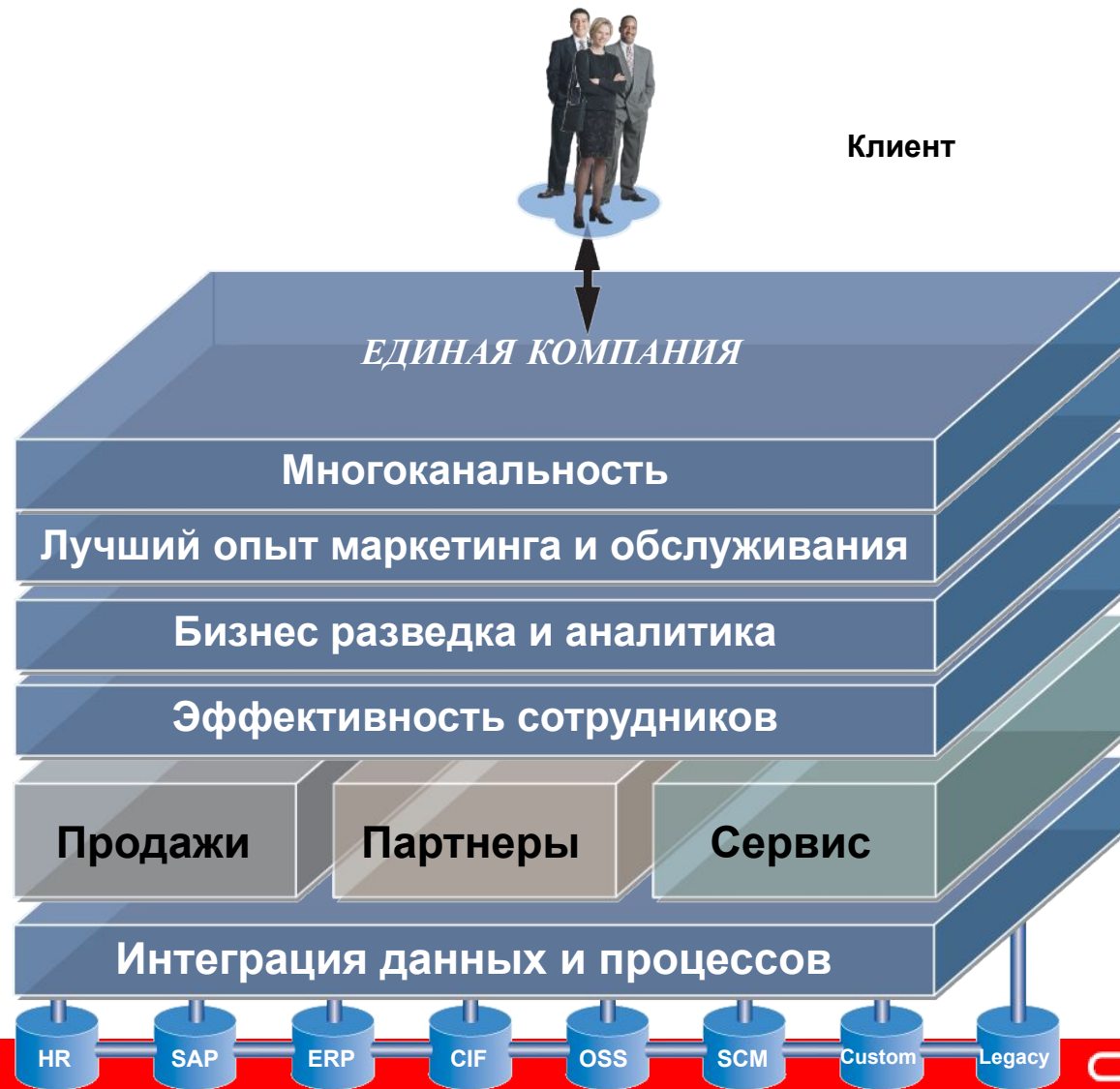


Долгие циклы,
продаж, сервиса =
упущенная прибыль

...Неинтегрированные приложения



[Станет] Клиенто-ориентированное предприятие



В прошлом...

Производители CRM предлагали выбрать

On Premise CRM

- + Насыщенная функциональность
- + Полностью кастомизируемое
- Управляется IT
- Затраты на развертывание и обучение

VS.

On Demand CRM

- + Легкое в использовании, быстрое развертывание и обучение
- + Управляется бизнес-пользователями
- Ограниченная функциональность
- Изолированная система

Только Oracle


Различные варианты развертывания без потери функциональности

CRM On Demand

- Варианты развертывания
- Интеграция
- Переход


VS.

On Demand Multi-Tenant Enterprise Edition

- ✓ Технологии Oracle 
- ✓ Управляется Oracle
- ✓ Разделяемая установка


ORACLE

On Demand Single Tenant Enterprise Edition

- ✓ Технологии Oracle
- ✓ Управляется Oracle
- ✓ Индивидуальная установка 


ORACLE

On Premise

- ✓ Развертывание на собственном оборудовании
- ✓ Интеграция с On Demand 

ORACLE

Интеграция On Demand и On Premise

- ✓ Решение задачи филиалов
- ✓ Расширение классического развертывания
- ✓ В рамках подразделения или на всю компанию 

ORACLE

ORACLE

Только Oracle

Законченное CRM решение



Текущее состояние
и тренды продаж



- ✓ Панели текущего состояния
- ✓ Исторический анализ



360°
Обзор клиента



- ✓ Интеграция
- ✓ История взаимодействия
(котировки, заказы, запросы и т.п.)



Легкость в
использовании



- ✓ Подсказки по различным
этапам продаж
- ✓ Простой интерфейс
- ✓ Удобство в настройке

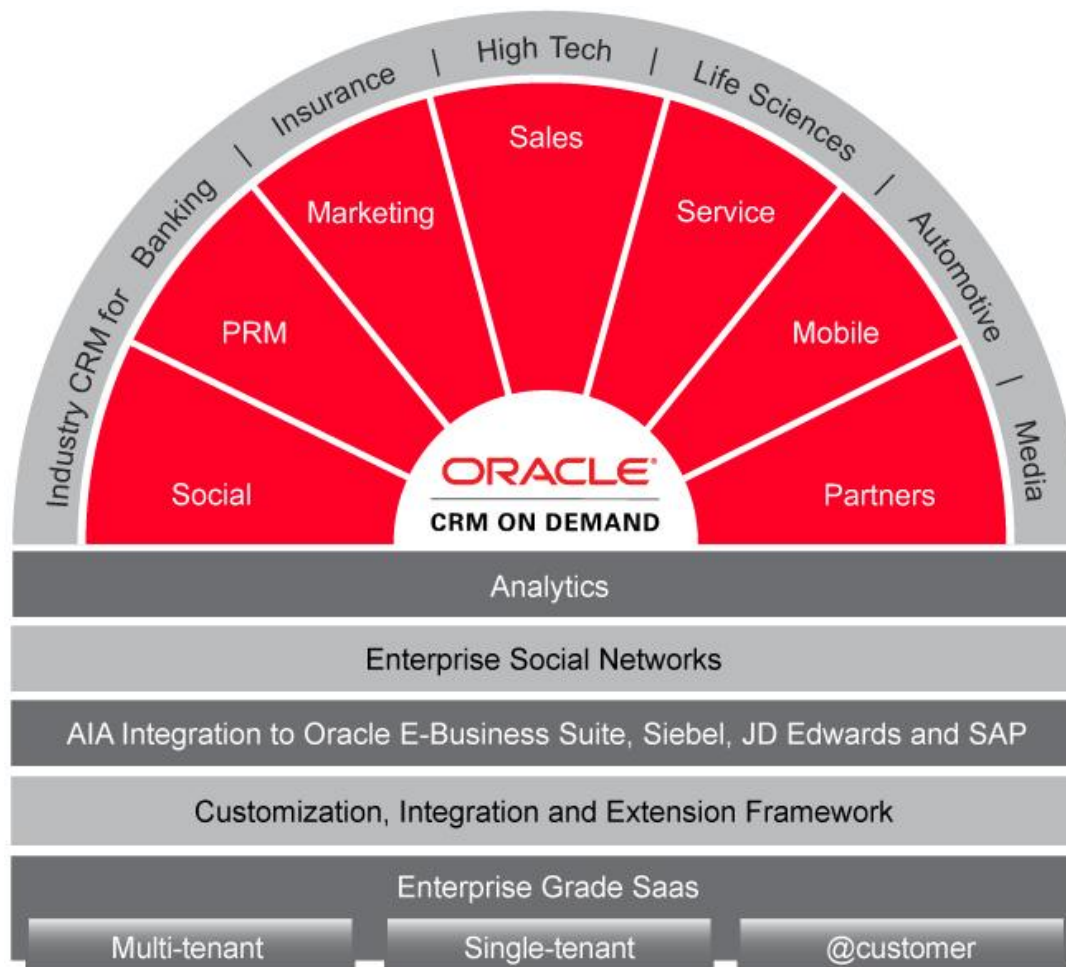


Совместная работа



- ✓ Центр сообщений
- ✓ Встраиваемые виджеты

CRM On Demand для бизнеса любого масштаба



Oracle CRM OnDemand **8** Новых решений

1. CRM On Demand Release 16
2. Управление отношениями с партнерами OnDemand
3. Управление сделками OnDemand
4. AIA Integration: CRM OnDemand to JD Edwards
5. Самообслуживание: E-Billing On Demand
6. Библиотека продавца
7. CRM On Demand Single Tenant Standard Edition
8. CRM On Demand Enterprise Disaster Recovery

Пользовательский интерфейс

Свойства

- Web 2.0
- Интеграция с MS Office
- Широкие возможности поиска
- Настраиваемый интерфейс
- Онлайн справка

Преимущества

- Снижение временных затрат
- Легкая адаптация
- Увеличение эффективности работы

The screenshot displays the Oracle Siebel CRM On Demand interface. The top navigation bar includes links for Home, Campaigns, Leads, Accounts, Contacts, Opportunities, Service, and Reports. The main content area is titled "Account Detail: Action Rentals" and shows key account information such as Account Name, Location, Parent Account, Web Search, and Customer ID. A Google Maps web applet is embedded, showing the location of Action Rentals at 1320 Folsom St, San Francisco, CA 94103. Below the map is a table of Service Requests (SR) with columns for SR Number, Subject, Priority, Status, Opened Time, Contact, Account, and Owner.

SR Number	Subject	Priority	Status	Opened Time	Contact	Account	Owner
Edit: SR-9003	Send copy of Annual Report	3-Medium	Open	10/6/2006 05:12 PM	Doug Allen	Action Rentals	Jeanne Brown
Edit: SR-9001	Customer needs to know current account balance. Please call.	2-Medium	Open	8/12/2006 05:55 PM	Kate Bittner	Action Rentals	Jeanne Brown
Edit: SR-9007	Unhappy about service response time	3-Medium	Open - Escalated	9/20/2006 11:40 AM	Mike Ballard	Action Rentals	Jeanne Brown
Edit: SR-0103	Can't print from Mac PC	3-Medium	Closed	10/4/2006 04:00 PM	Kate Bittner	Action Rentals	Tenawther Hope
Edit: SR-0101	Want to replace numeric key pad	1-A2AP	Closed	10/9/2006 08:48 AM	Doug Allen	Action Rentals	Ethan Phillips

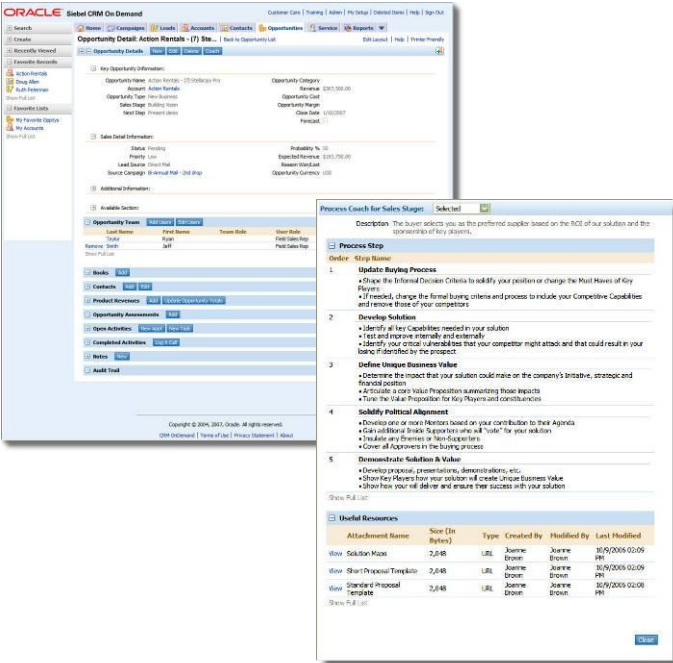
Эффективный процесс продаж

Свойства

- Автоматическая квалификация зацепок
- Двухступенчатое управление зацепками
- Встроенный инструктаж процесса продаж
- Автоматическая привязка возможностей для продажи

Преимущества

- Увеличение качества зацепок и количества превращаемых в сделки
- Увеличение % закрытия сделок
- Увеличение эффективности процесса

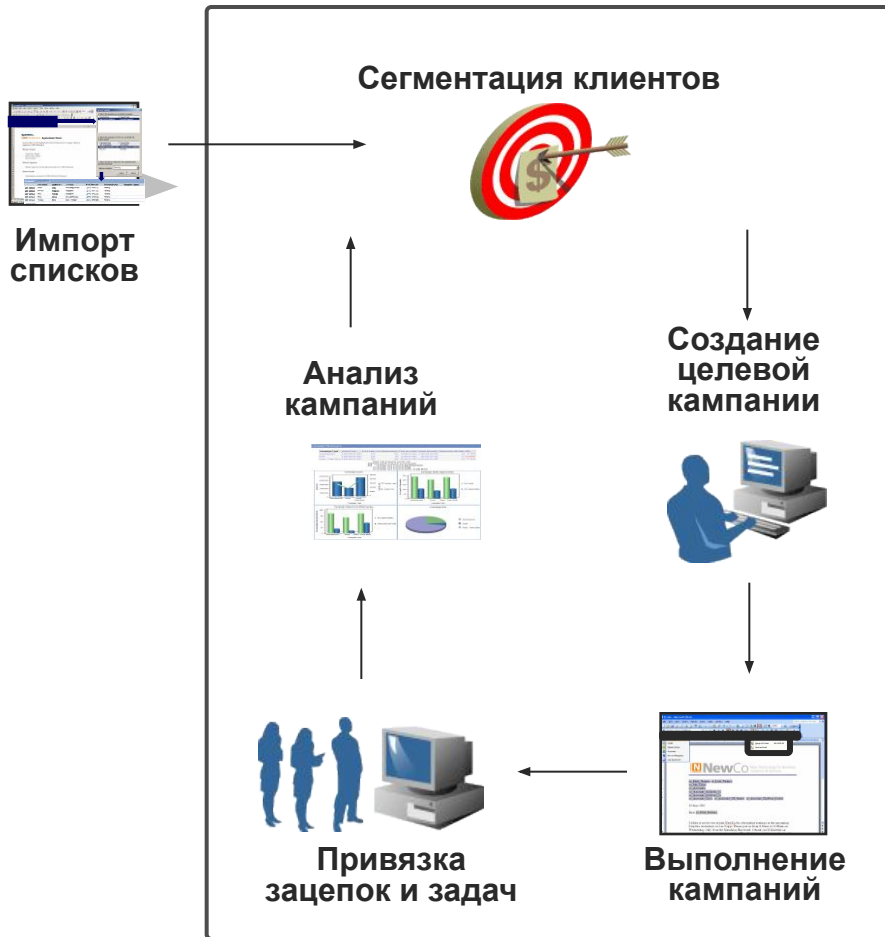


The screenshot displays the Oracle Siebel CRM On Demand interface. The main window shows an 'Opportunity Detail' for 'Action Rentals - (7) Bn...'. The interface includes a navigation pane on the left with sections like 'Recently Viewed', 'Favorite Accounts', and 'Opportunity Details'. The main content area is divided into several tabs: 'Key Opportunity Information', 'Sales Detail Information', 'Available System', 'Needs', 'Contact', 'Product Revenues', 'Opportunity Assessments', 'Open Activities', 'Completed Activities', 'Sales', and 'Ask for'. The 'Process Coach for Sales Stages' window is open, displaying a checklist of tasks for the sales process, such as 'Update Buying Process', 'Develop Solution', 'Define Unique Business Value', 'Solidify Political Alignment', and 'Demonstrate Solution & Value'. Below the checklist is a table of 'Useful Resources' with columns for Attachment Name, Size (in Bytes), Type, Created By, Modified By, and Last Modified.

Attachment Name	Size (in Bytes)	Type	Created By	Modified By	Last Modified
View_Solution_Mapx	2,048	URL	Joanne Brown	Joanne Brown	30/09/2009 02:09 PM
View_Short_Presentation_Template	2,048	URL	Joanne Brown	Joanne Brown	30/09/2009 02:09 PM
View_Simplified_Presentation_Template	2,048	URL	Joanne Brown	Joanne Brown	30/09/2009 02:09 PM

Единый контролируемый процесс продаж

Сфокусированный маркетинг



Свойства

- Исполнение и анализ маркетинговых кампаний
- Встроенный e-mail маркетинг
- Создание целевых, персонализированных кампаний

Преимущества

- Полный цикл маркетинга
- Увеличение эффективности кампаний
- Аналитика маркетинговых кампаний

Расширенный документооборот для оформления сложных сервисных запросов

- Предустановленная логика четко следит за процессом и статусом заявки
- Гибкость в назначении сервисного подразделения
- Автоматическое подтверждение наличия и распределение ресурсов
- Поддержка большого числа разных типов заявок:
 - Новые
 - Изменения
 - Отключить
 - Дополнительно
 - Перевести

The screenshot displays the Oracle CRM On Demand interface. The main content area shows details for a solution titled 'Replace Toner Cartridge'. The solution is confirmed and published. It includes a rating of 4, 16 reviews, and a typical question: 'How do I replace toner cartridge?'. The solution text reads: 'Locate the PTO. Note: When you pull out PTO, lift out vertically. Pull PTO out. Replace with new cartridge.'

Below the solution details, there is a table of related service requests (SRs):

Номер Обслуживание	Тема	Приоритет	Состояние	Время открытия	Контакт	Субъект	Владелец
Правка SR-9901	How to replace Toner Cartridge?	2 - высокий	Открыто	5/28/2013 03:39 AM	Doug Allen	Action Rentals	Jonathan Hope
Правка SR-0401	How to replace Toner Cartridge?	1 - срочно	Открыто	5/26/2013 06:39 PM	Lilly Gutterman	Cattington Equipment	Samantha Wells
Правка SR-5101	How to replace Toner Cartridge?	3 - средний	Закрыто	4/29/2013 11:01 AM	Jennifer Miller	Coastal Company	Jonathan Hope
Правка SR-2701	How to replace Toner Cartridge?	2 - высокий	Закрыто	2/12/2013 05:13 AM	John Connolly	Sunday Associates	David Bloom

At the bottom, there is a table for 'Дополнения' (Attachments):

Имя Дополнение	Размер (в байтах)	Тип	Создано:	Изменено:	Последнее изменение
Product Documentation	2,048	URL	Joanne Brown	Joanne Brown	12/28/2009 10:34 AM

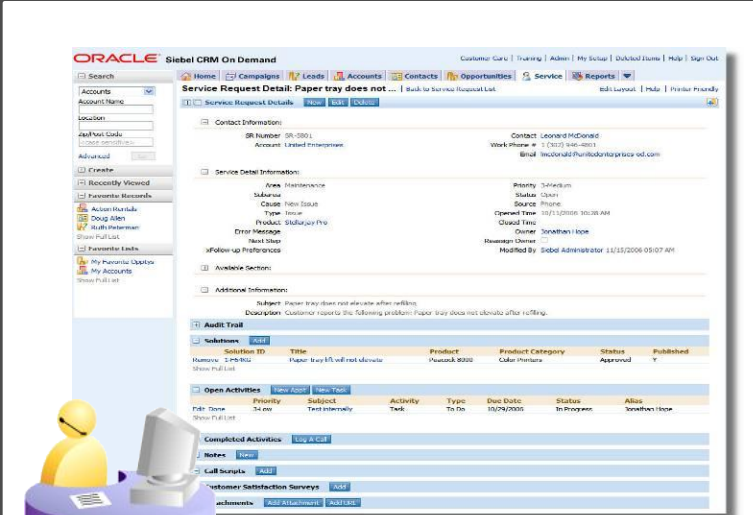
Увеличение удовлетворенности и лояльности клиента

Свойства

- 360° обзор клиента
- Централизованная база знаний
- Сценарии разговоров и звонков
- Аналитика обслуживания
- Встроенные анкеты для измерения удовлетворенности клиентов

Преимущества

- Персонализированное обслуживание
- Разрешение вопросов с 1 звонка
- Снижение затрат на обучение



ORACLE Siebel CRM On Demand

Customer: Gary | Training | Admin | My Sites | Disabled Items | Help | Sign Out

Service Request Detail: Paper tray does not...

Service Request Details | New | Edit | Delete

Contact Information

SR Number: SR-0001
Amount: Limited Maintenance

Contact: Leonard McDonald
Work Phone #: 1 (312) 456-0003
Email: leonard.mcdonald@oracle.com

Service Detail Information

Area: Maintenance
Subarea: Change Field Status
Type: Issue
Product: SDA/Support Pkg
Error Message: Test Error
Next Step: Follow-up Performance

Priority: 3-Medium
Status: Open
Source: Phone
Opened Time: 10/11/2008 10:30 AM
Closed Time:
Owner: Jonathan Igoe
Reopened Date:
Modified By: Siebel Administrator 11/11/2008 05:07 AM

Available Sections

Address Information

Subject: Paper tray does not operate after refile.
Description: Customer reports the following problem: Paper tray does not operate after refile.

Audit Trail

Selection	Run	Title	Product	Product Category	Status	Published
Number: 1-25-001		Paper tray is not operate	Keusack B000	Color Printer	Approved	Y

Open Activities

File Name	Priority	Subject	Activity	Type	Due Date	Status	Assign
	Low	Test internally	Task	To Do	10/29/2008	In Progress	Jonathan Igoe

Completed Activities

Notes

Call Scripts

Customer Satisfaction Surveys

Attachments

3D illustration of a customer service agent at a desk.

Легкое в использовании решение для обслуживания упрощает задачу удержания клиентов

Oracle PRM On Demand

Свойства

- Управление профилями партнеров
- Управление партнерскими программами
- MDF & специальные ценовые условия
- Управление лидами, распределение между партнерами
- Управление процессом регистрации сделок

Преимущества

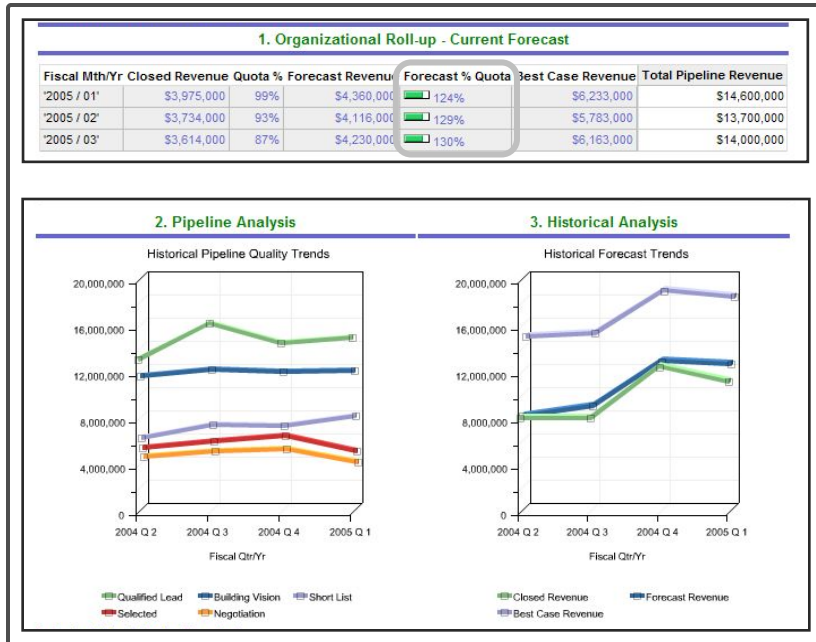
- Качественный рекрутинг
- Рост прибыли в канале
- Конвертация лидов в деньги
- Повышение прозрачности канала



Рост лояльности партнеров и прибыльности продаж через канал

Бизнес-аналитика

Исторические и текущие данные



Свойства

- Отчеты, сравнивающие бизнес показатели в различные периоды
- Десятки готовых отчетов, доступность построения собственной отчетности
- Хранилище данных On Demand

Преимущества

- Сопоставление целей компании с измеримыми бизнес показателями
- Принятие решений, основанных на достоверных данных
- Анализируйте и действуйте с помощью интерактивных отчетов
- Создание и публикация собственных отчетов

ORACLE®

Oracle CRM On Demand Single Tenant Enterprise Edition

- Выделенные сервера гарантируют высочайший уровень безопасности данных
- Тюнинг и оптимизация производительности
- Гибкий график обслуживания и установки обновлений

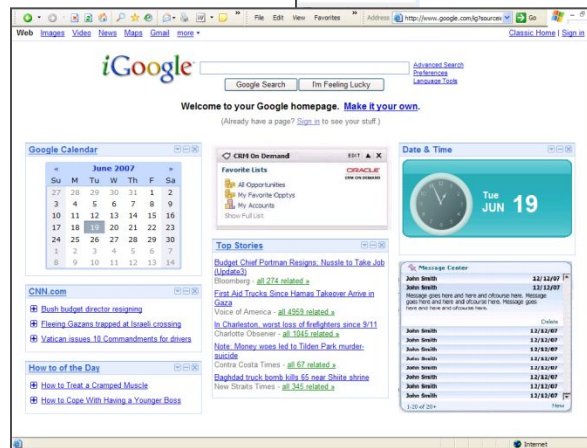
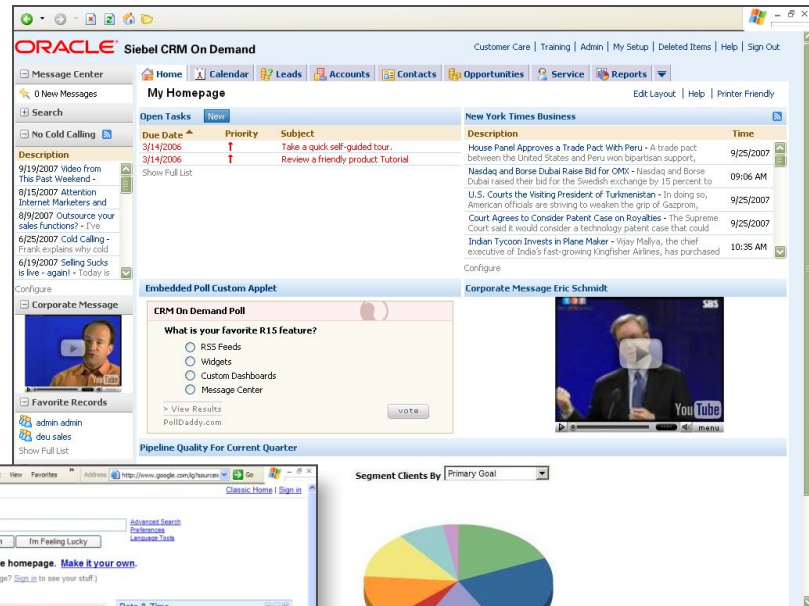


Отдельные сервера для СУБД и приложения для повышенных требований к безопасности

Oracle CRM On Demand

Теперь и на мобильных устройствах!

- Веб клиент
- Портлеты
- Виджеты



ORACLE

Компании, использующие Oracle CRM On Demand





ORACLE IS THE INFORMATION COMPANY