

ORACLE®

CRM On Demand

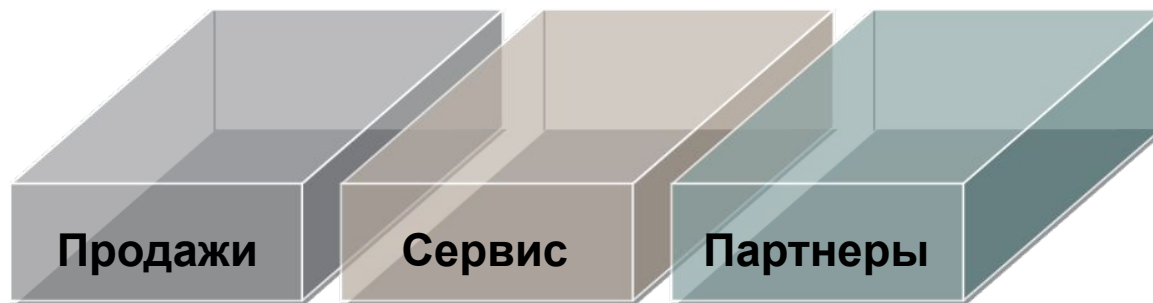
Владимир Карагиоз

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



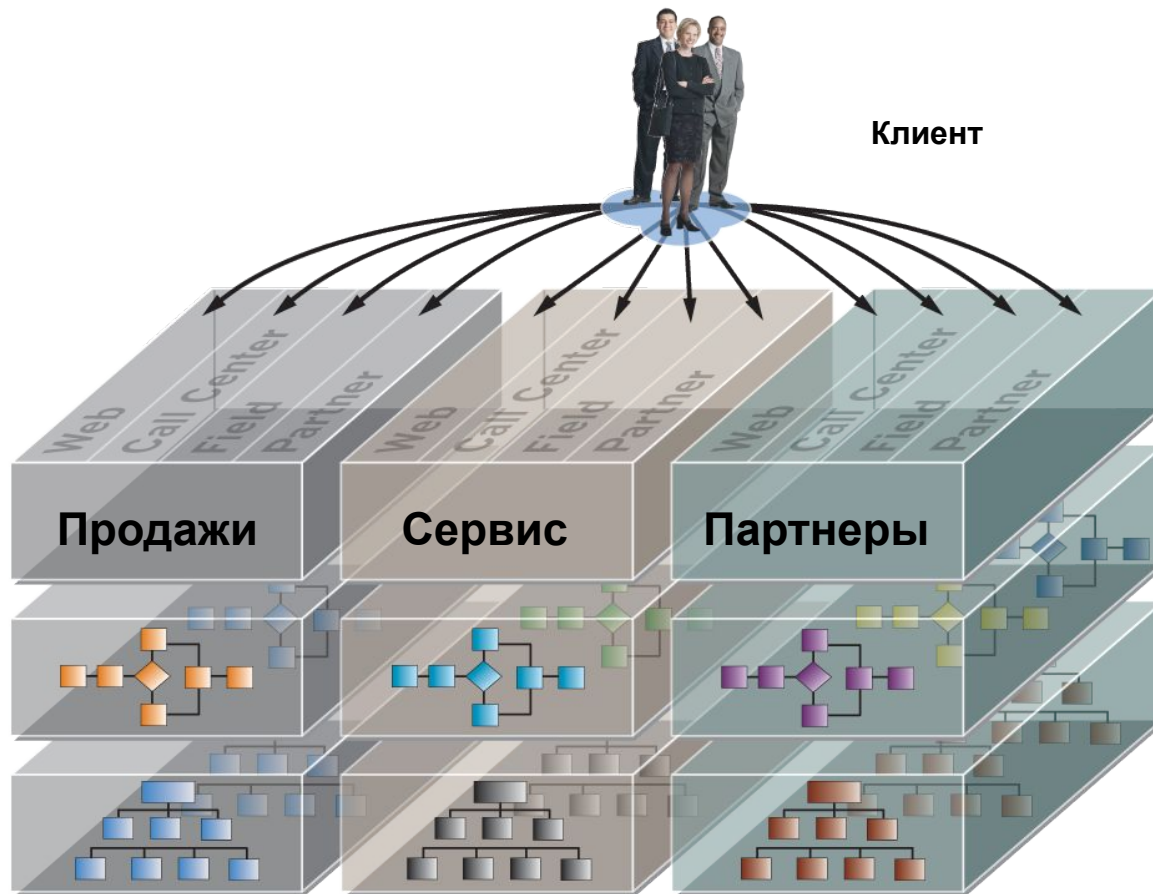
Дублирование расходов на коммуникации, несогласованность информации о клиентах

Несвязанные, недостаточные бизнес процессы...



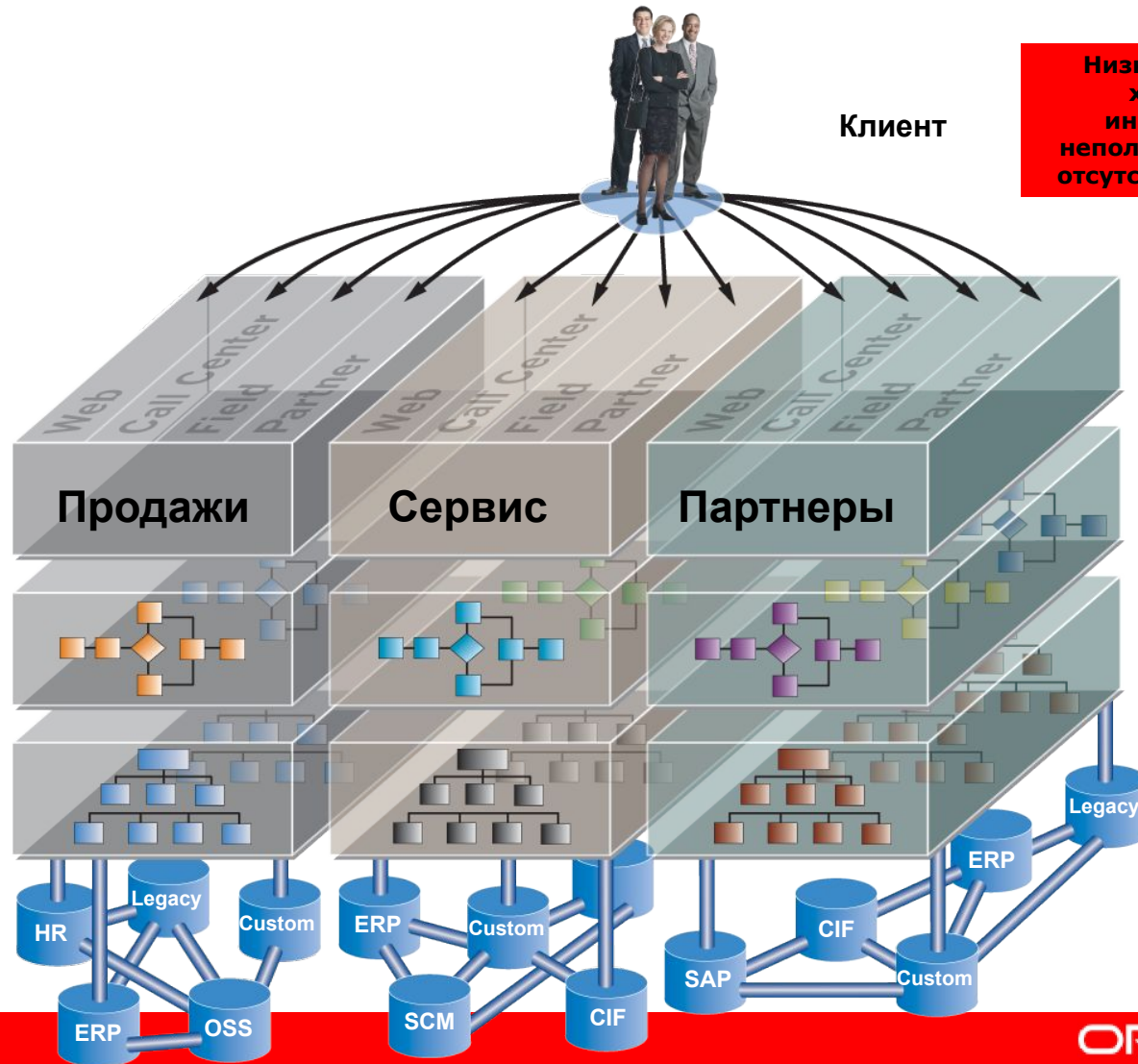
=Сбои в работе с клиентами, упущенная прибыль, отсутствие контроля

Отсутствие координации между сотрудниками



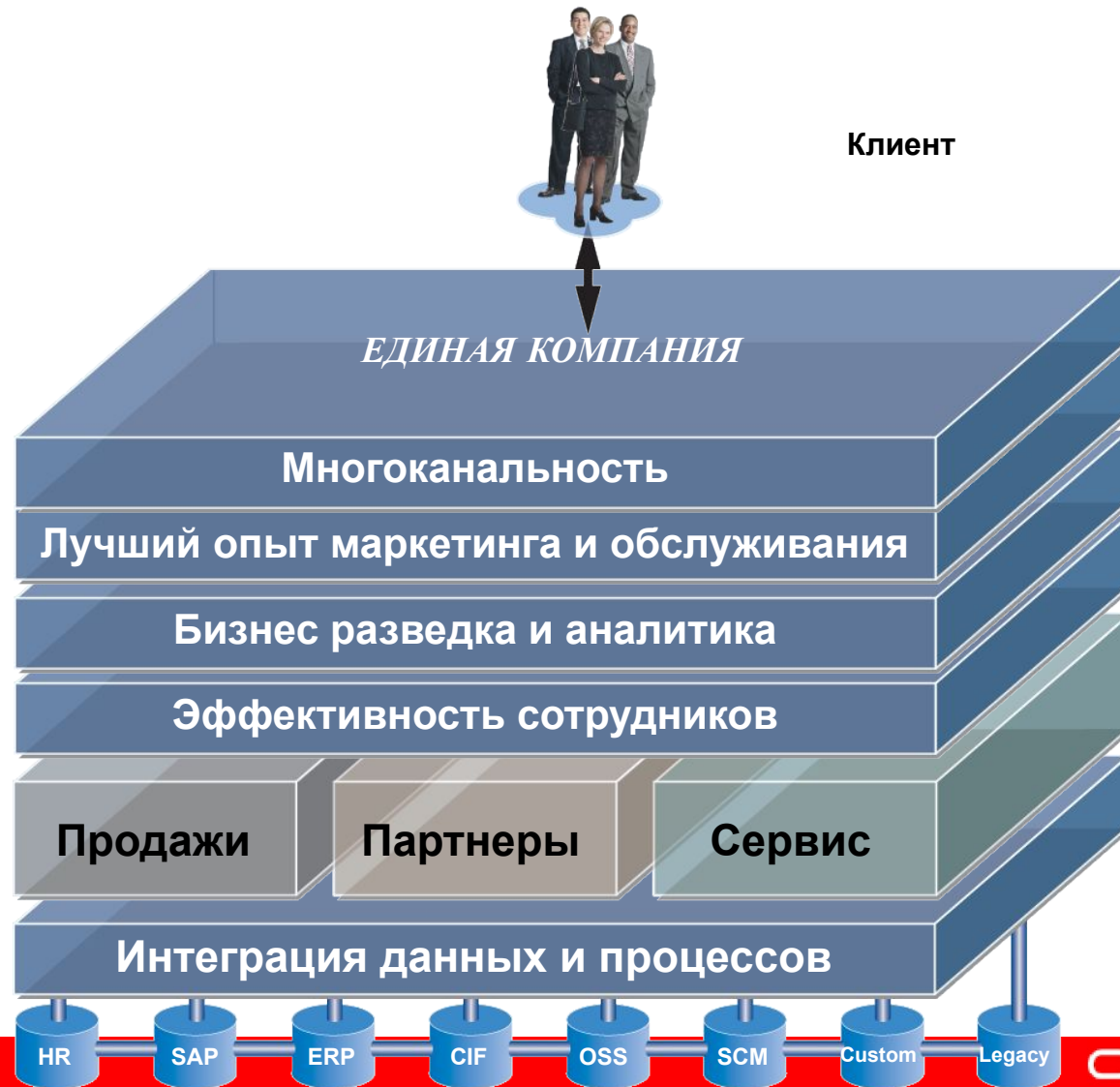
Долгие циклы,
продаж, сервиса =
упущенная прибыль

...Неинтегрированные приложения



Низкое качество хранимой информации, неполнота картины, отсутствие контроля

[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

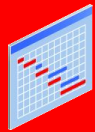
- ✓ Решение задачи филиалов
- ✓ Расширение классического развертывания
- ✓ В рамках подразделения или на всю компанию 

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

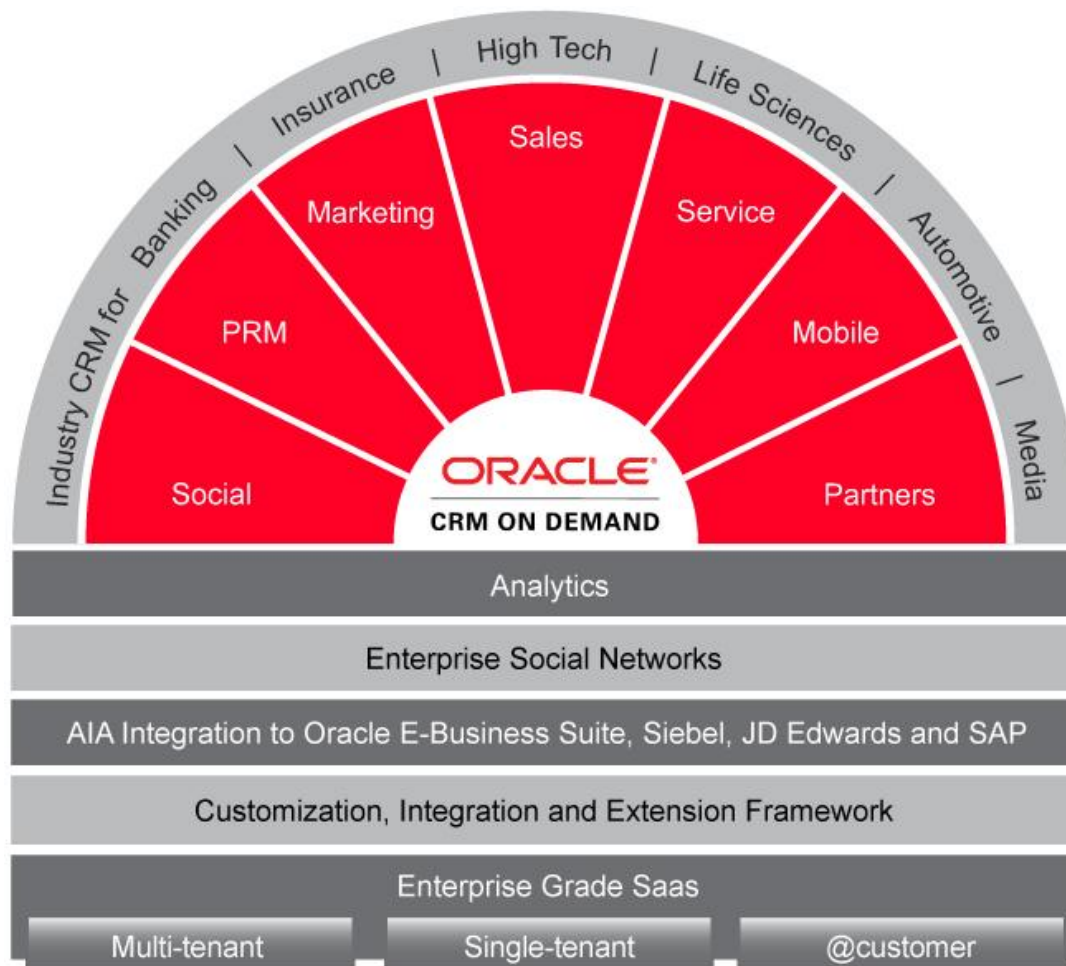


Совместная работа



- ✓ 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

| 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 | Joanne Brown |
| Edit: SR-9001 | Customer needs to know current account balance. Please call. | 3-Medium | Open | 8/12/2006 05:55 PM | Kate Bittner | Action Rentals | Joanne Brown |
| Edit: SR-9007 | Unhappy about service response time | 3-Medium | Open - Escalated | 9/30/2006 11:40 AM | Mike Ballard | Action Rentals | Joanne Brown |
| Edit: SR-0103 | Can't print from Mac PC | 5-Medium | Closed | 10/4/2006 04:00 PM | Kate Bittner | Action Rentals | Tenawen Hope |
| Edit: SR-0101 | Want to replace numeric key pad | 1-AZAP | Closed | 10/8/2006 08:48 AM | Doug Allen | Action Rentals | Ethan Phillips |

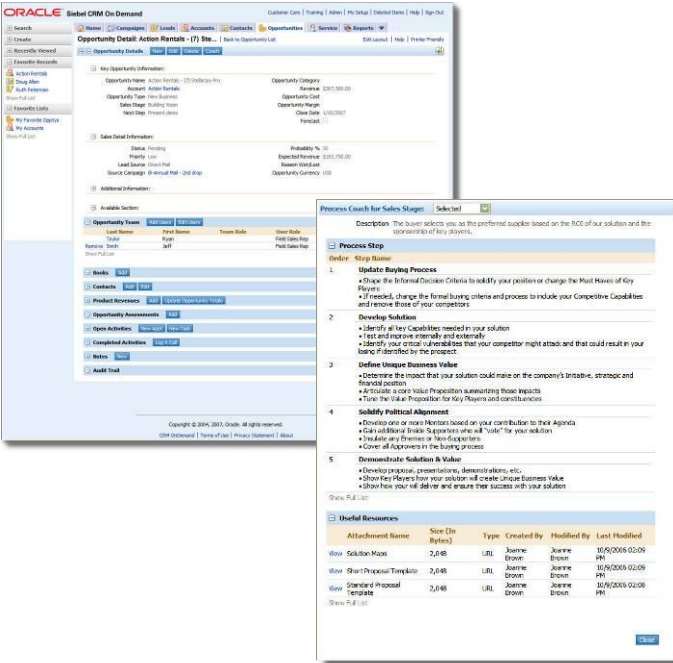
Эффективный процесс продаж

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

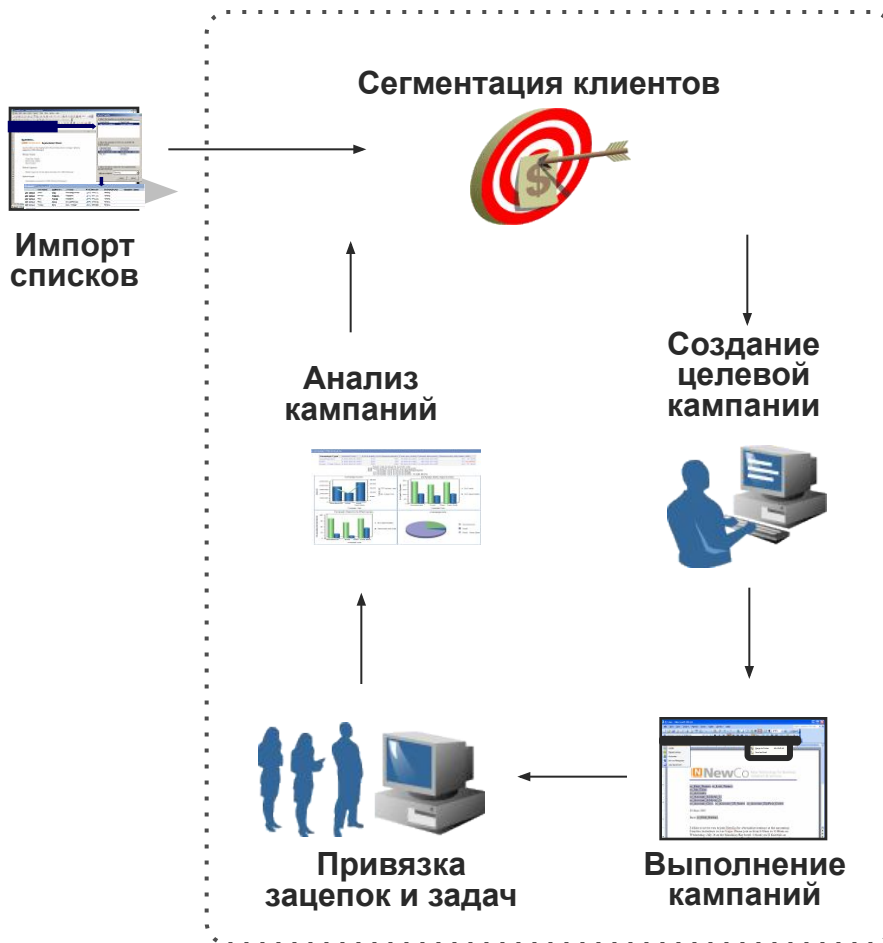


The screenshot displays the Oracle Siebel CRM On Demand interface. The main window shows an 'Opportunity Detail' for 'Action Rentals - (7) Bn...'. The interface includes a navigation menu on the left, a main content area with tabs for 'Key Opportunity Information', 'Sales Detail Information', 'Available System', 'Needs', 'Contact', 'Product Revenues', 'Opportunity Assessments', 'Open Activities', 'Completed Activities', 'Sales', and 'Ask for'. A 'Process Coach for Sales Stages' window is overlaid on the right, providing a 'Description' and a 'Process Step' with a list of tasks. Below the process step is a 'Useful Resources' table.

| Attachment Name | Size (in Bytes) | Type | Created By | Modified By | Last Modified |
|--------------------------------|-----------------|------|--------------|--------------|---------------------|
| View_Solution Mapx | 2,048 | URL | Joanne Brown | Joanne Brown | 10/02/2008 02:09 PM |
| View_Short Process Template | 2,048 | URL | Joanne Brown | Joanne Brown | 10/02/2008 02:09 PM |
| View_Standard Process Template | 2,048 | URL | Joanne Brown | Joanne Brown | 10/02/2008 02:08 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 identified by 'Идентификатор Решение: HE3698-13KIN' and has a status of 'Утверждено'. It includes a 'Заголовок: Replace Toner Cartridge' and a 'Продукт: Copiers'. The solution has a 'Рейтинг Решение: 4' and 'Число рейтингов: 16'. The 'Типичные вопросы' section includes 'How do I replace toner cartridge?' and 'Сведения о Решение: Locate the PTO. Note: When you pull out PTO, lift out vertically. Pull PTO out. Replace with new cartridge.' Below this, there is a table of 'Связанные Решения' and a table of 'Запросы на обслуживание'.

| 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-S101 | 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 |

| 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 |

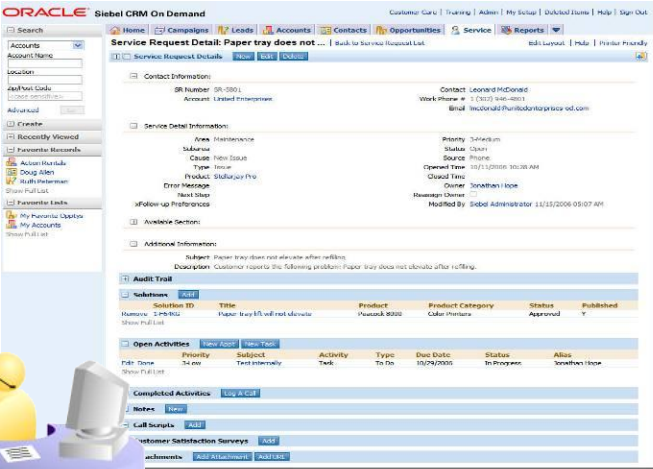
Увеличение удовлетворенности и лояльности клиента

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



The screenshot displays the Oracle Siebel CRM On Demand interface. The main window shows a 'Service Request Detail' for a customer named Leonard McDonald. The request title is 'Paper tray does not...'. The interface includes sections for Contact Information, Service Detail Information, Audit Trail, Open Activities, and Completed Activities. A small 3D illustration of a customer service agent at a desk is positioned in the foreground.

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

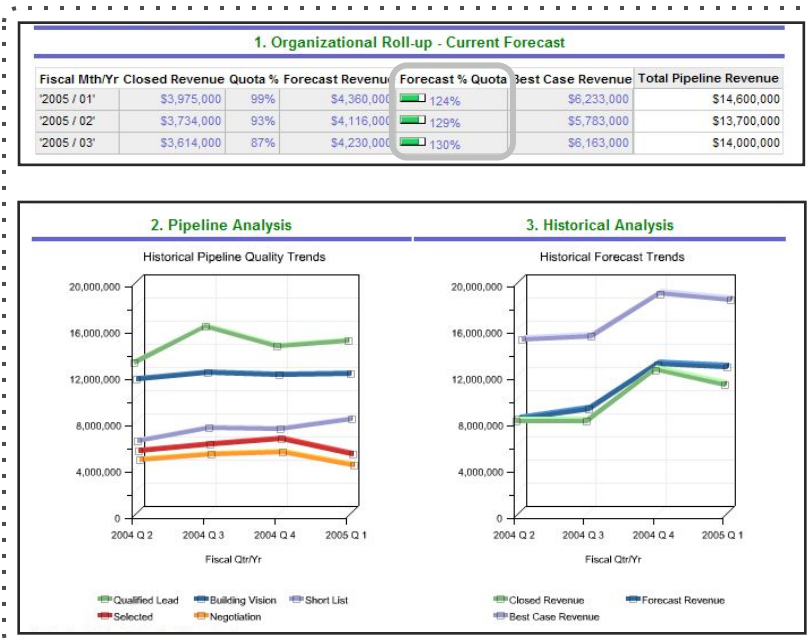
- Качественный рекрутинг
- Рост прибыли в канале
- Конвертация лидов в деньги
- Повышение прозрачности канала



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

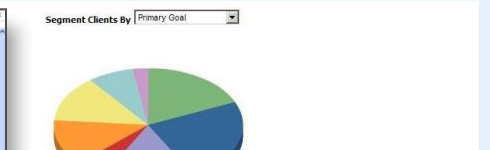
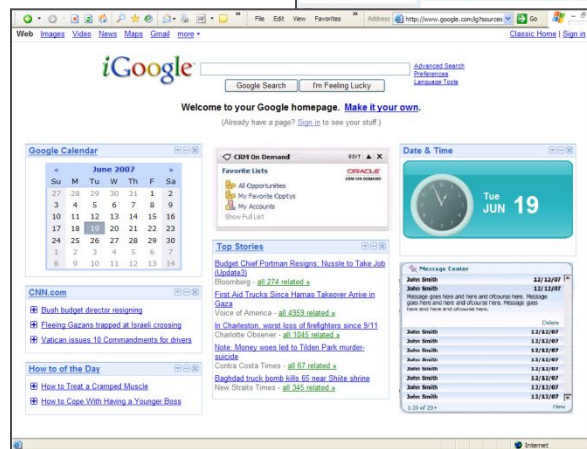
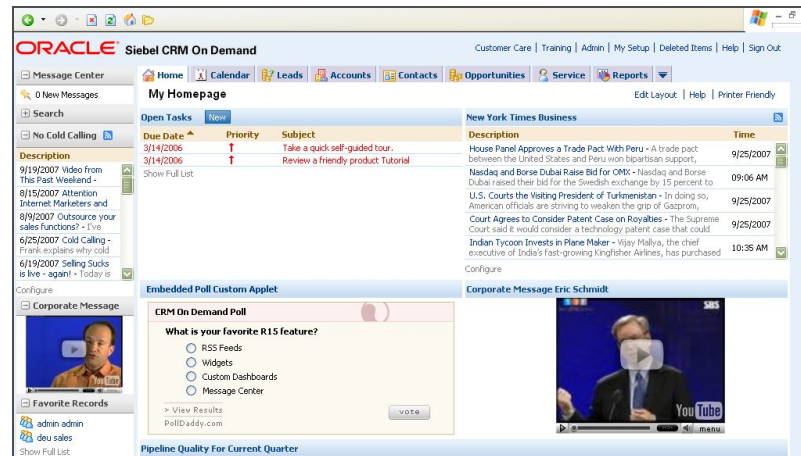


Отдельные сервера для СУБД и приложения для повышенных требований к безопасности

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