



**ORACLE®**

**CRM On Demand**

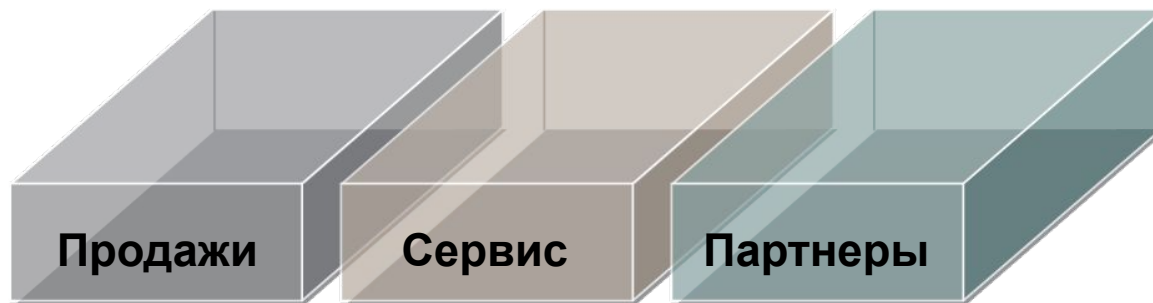
Владимир Карагиоз

**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



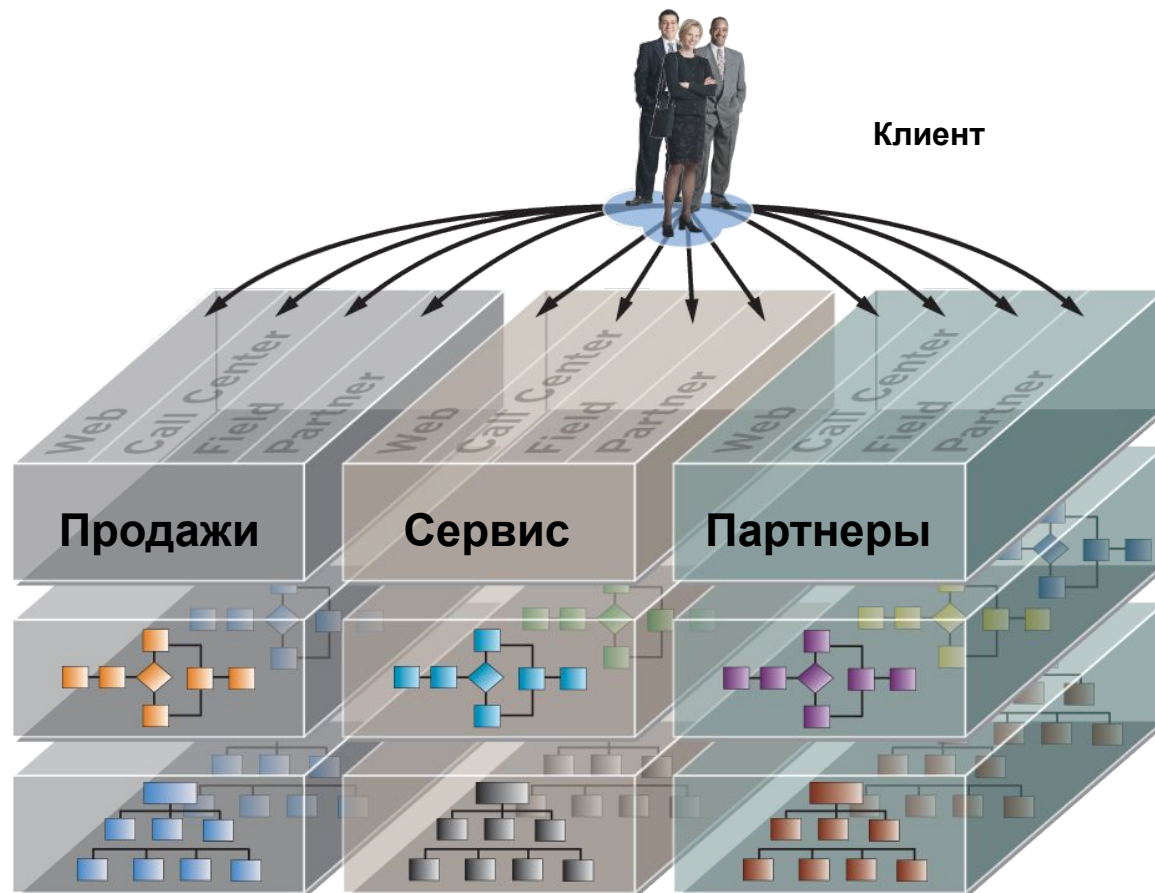
Дублирование расходов на коммуникации, несогласованность информации о клиентах

# Несвязанные, недостаточные бизнес процессы...



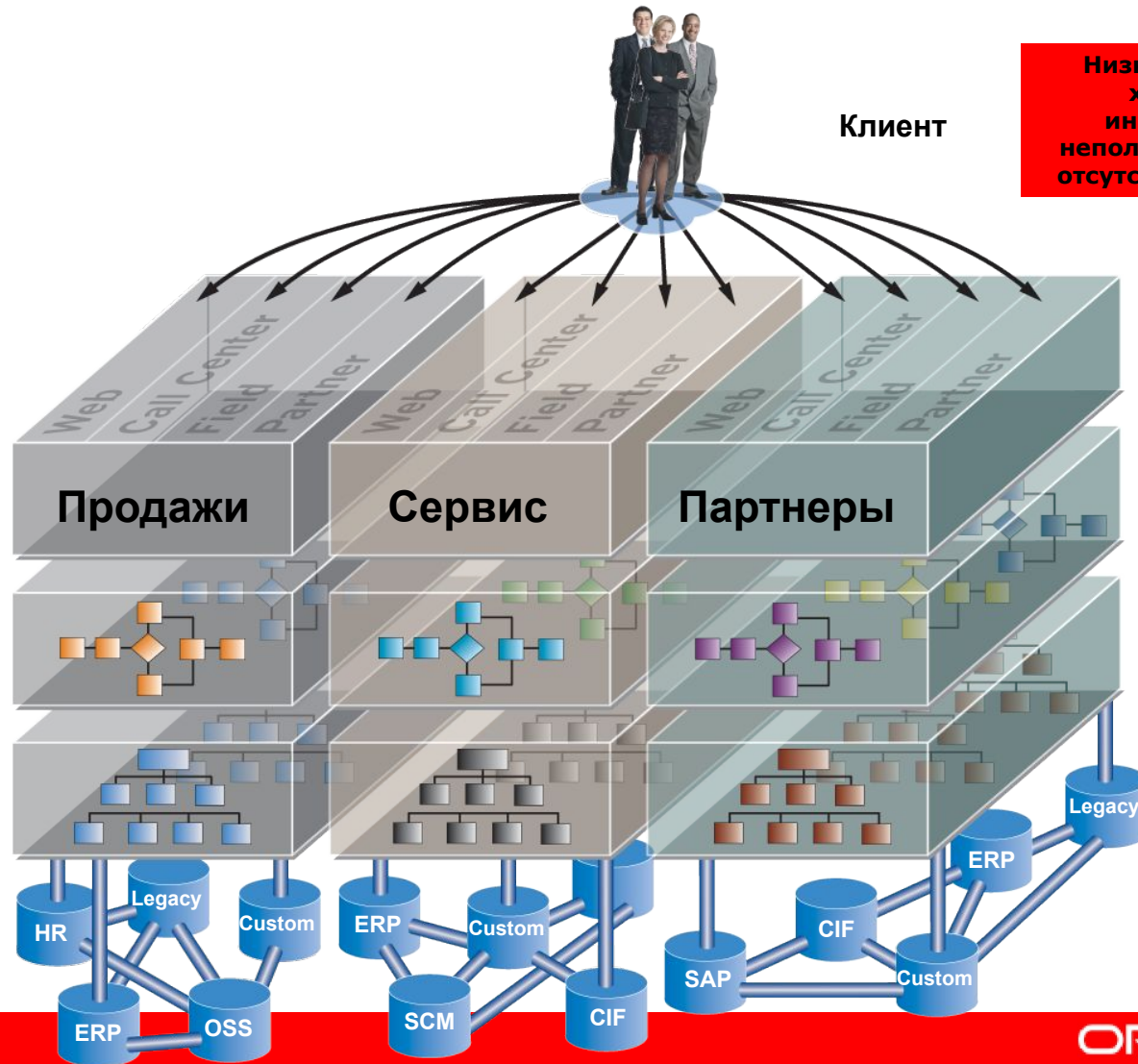
=Сбои в работе с клиентами, упущенная прибыль, отсутствие контроля

# Отсутствие координации между сотрудниками

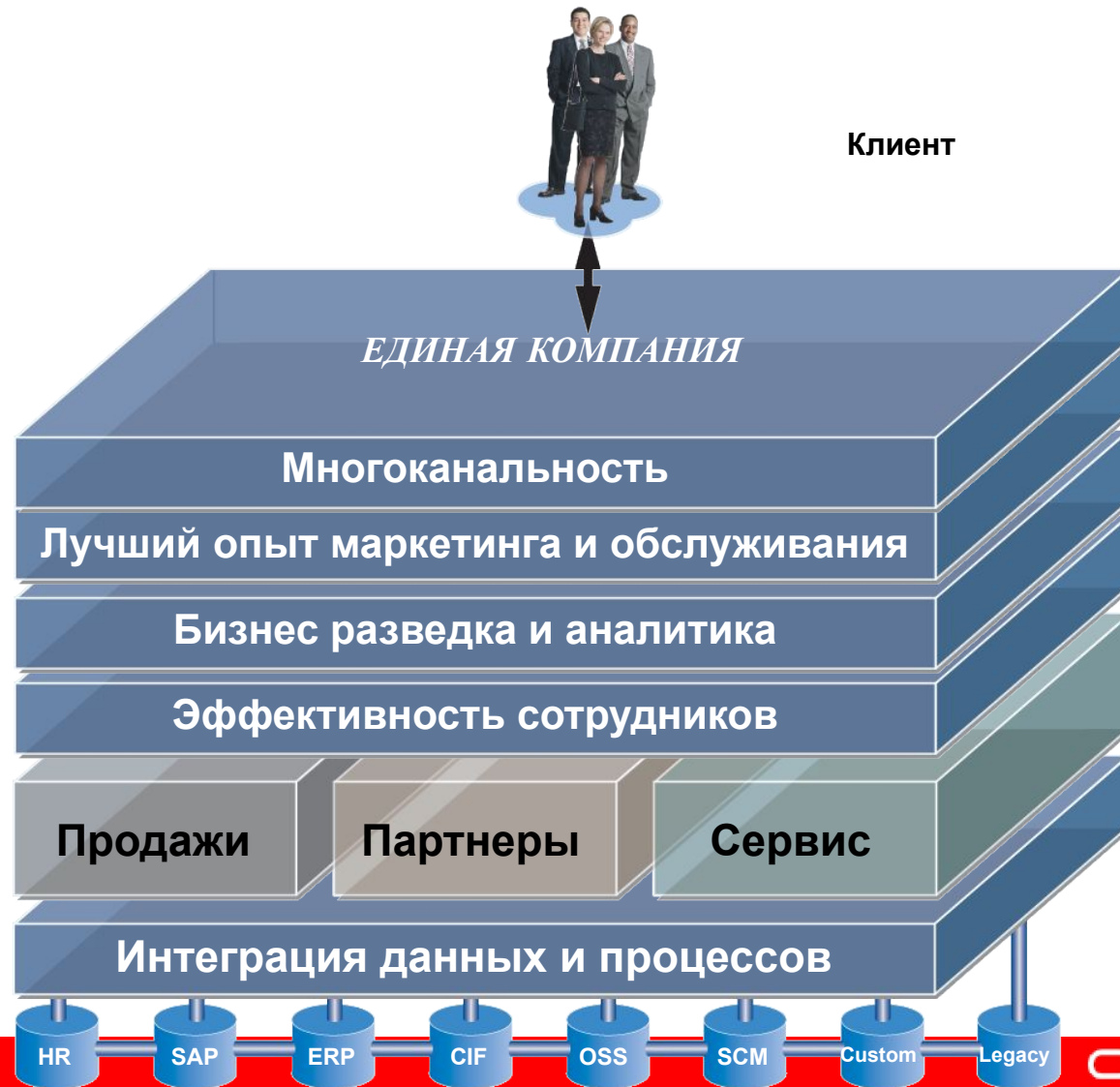


Долгие циклы,  
продаж, сервиса =  
упущенная прибыль

# ...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

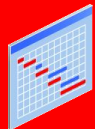
- ✓ Решение задачи филиалов
- ✓ Расширение классического развертывания
- ✓ В рамках подразделения или на всю компанию 

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

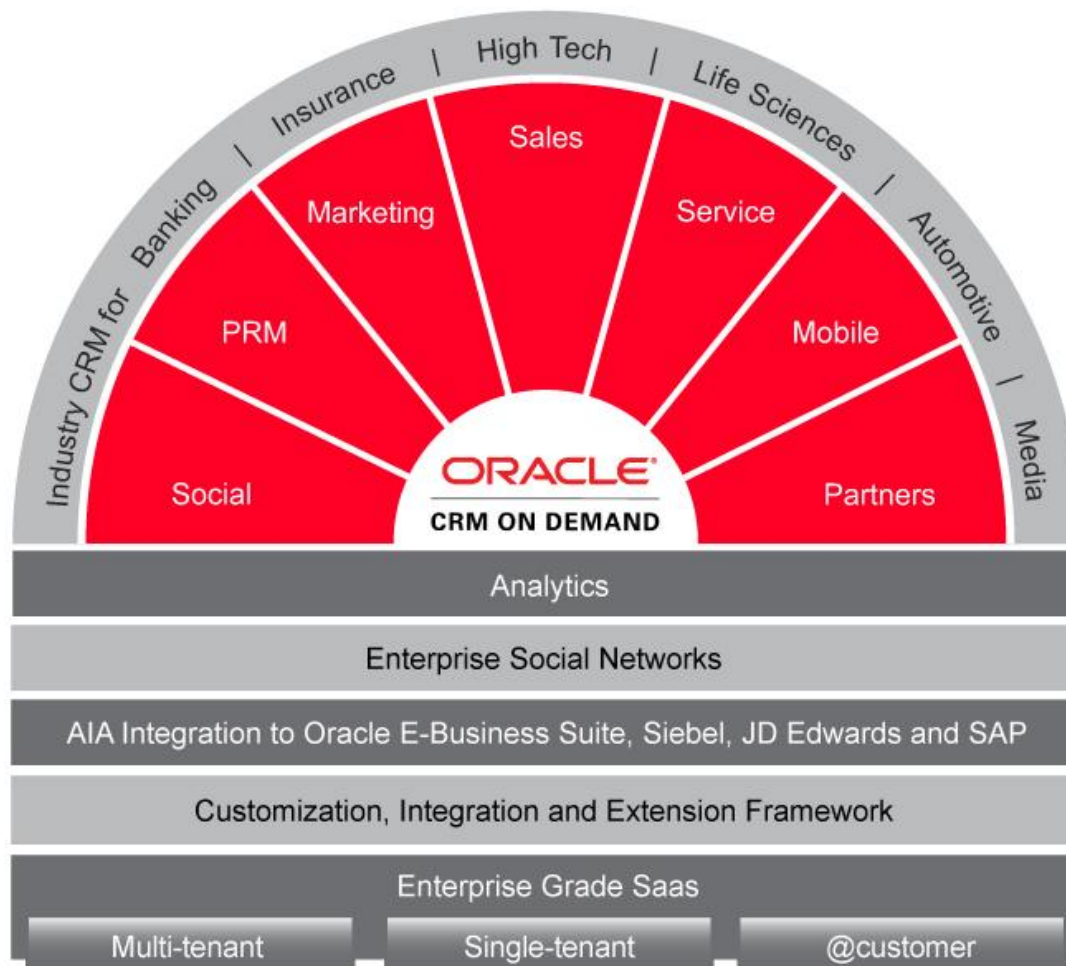


Совместная работа



- ✓ 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

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	3-Medium	Closed	10/4/2006 04:00 PM	Kate Bittner	Action Rentals	Jennifer 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

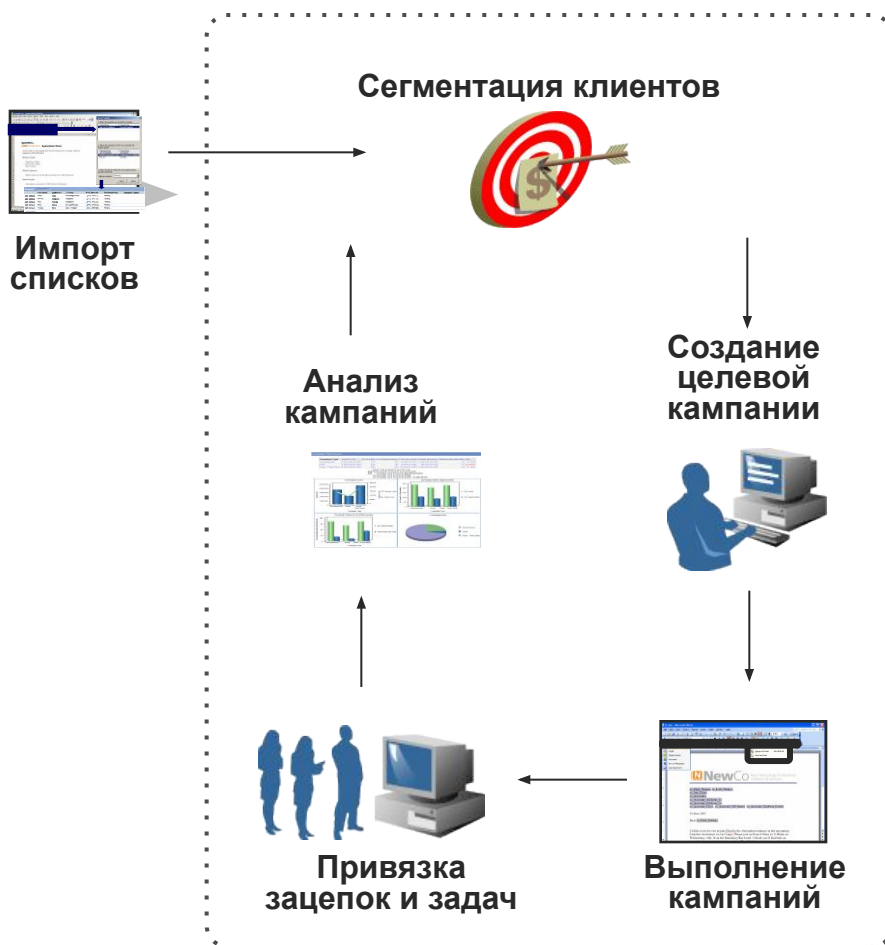
- Увеличение качества зацепок и количества превращаемых в сделки
- Увеличение % закрытия сделок
- Увеличение эффективности процесса

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 with options like 'Home', 'Campaigns', 'Leads', 'Accounts', 'Opportunities', 'Service', and 'Reports'. The main content area is divided into several sections: 'Key Opportunity Information', 'Sales Detail Information', 'Available System', and 'Links'. A 'Process Coach for Sales Stages' window is overlaid on the right, providing a 'Description' of the current stage and a list of 'Process Steps' with detailed instructions for each step, such as 'Update Buying Process', 'Develop Solution', 'Define Unique Business Value', 'Solidify Political Alignment', and 'Demonstrate Solution & Value'. Below the steps is a 'Useful Resources' table.

Attachment Name	Size (in Bytes)	Type	Created By	Modified By	Last Modified
View_Solution_Map	2,048	URL	Joanne Brown	Joanne Brown	10/02/2008 02:09 PM
View_Short-Process_Templates	2,048	URL	Joanne Brown	Joanne Brown	10/02/2008 02:09 PM
View_Standard-Process_Templates	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 ID 'HE3698-13KIN' and is categorized under 'Copiers'. It has a rating of 4 and 16 reviews. The solution text includes the question 'How do I replace toner cartridge?' and the answer '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 related service requests.

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

Below the table, there is a section for 'Дополнения' (Attachments) with a table showing details for a document titled 'Product Documentation'.

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

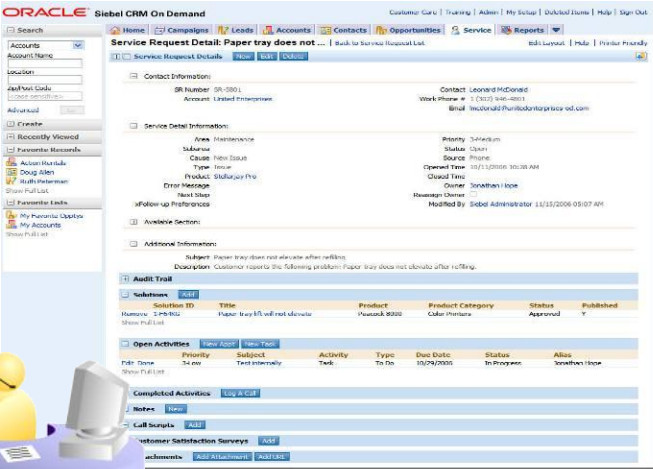
# Увеличение удовлетворенности и лояльности клиента

## 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, and Audit Trail. The Audit Trail table shows a single entry with the title 'Paper tray does not operate after printing' and a status of 'Approved'. Below the main content, there are sections for Open Activities, Completed Activities, Notes, Call Scripts, and Customer Satisfaction Surveys. A 3D illustration of a yellow person at a computer workstation 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

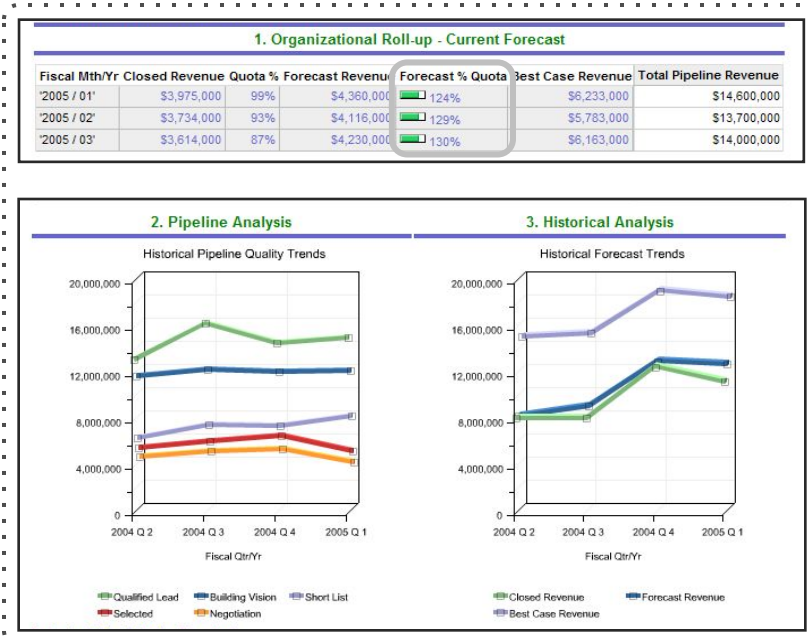
- Качественный рекрутинг
- Рост прибыли в канале
- Конвертация лидов в деньги
- Повышение прозрачности канала



*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

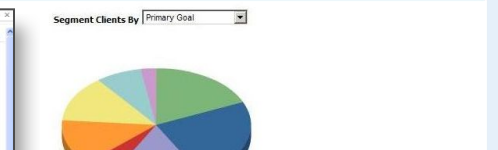
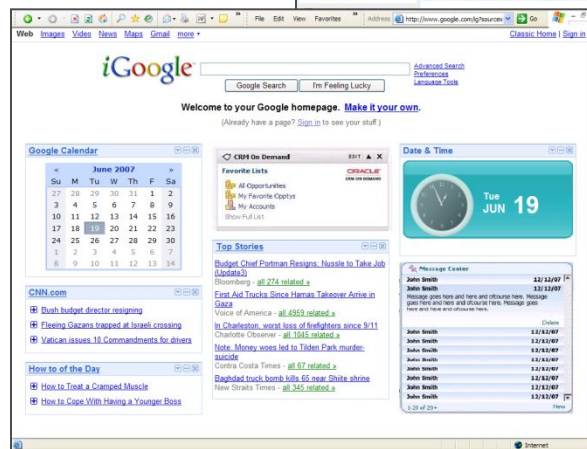
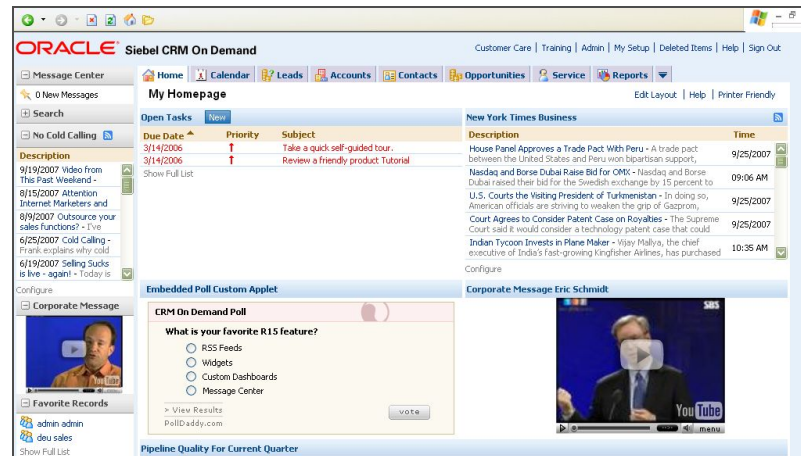


Отдельные сервера для СУБД и приложения для повышенных требований к безопасности

# 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**