



**ORACLE®**

**CRM On Demand**

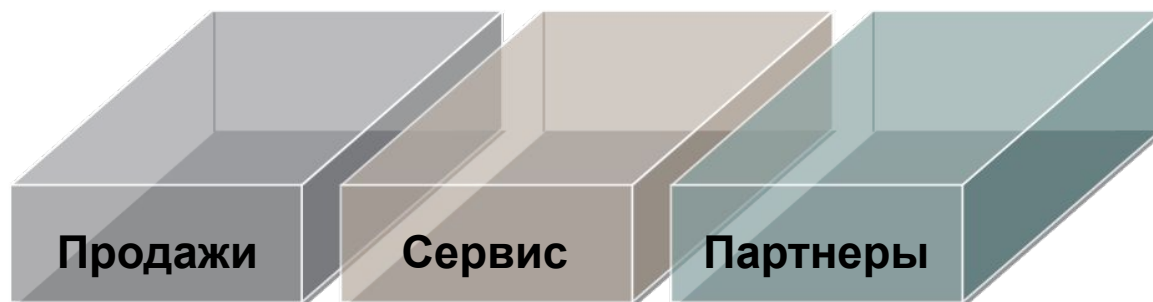
Владимир Карагиоз

**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



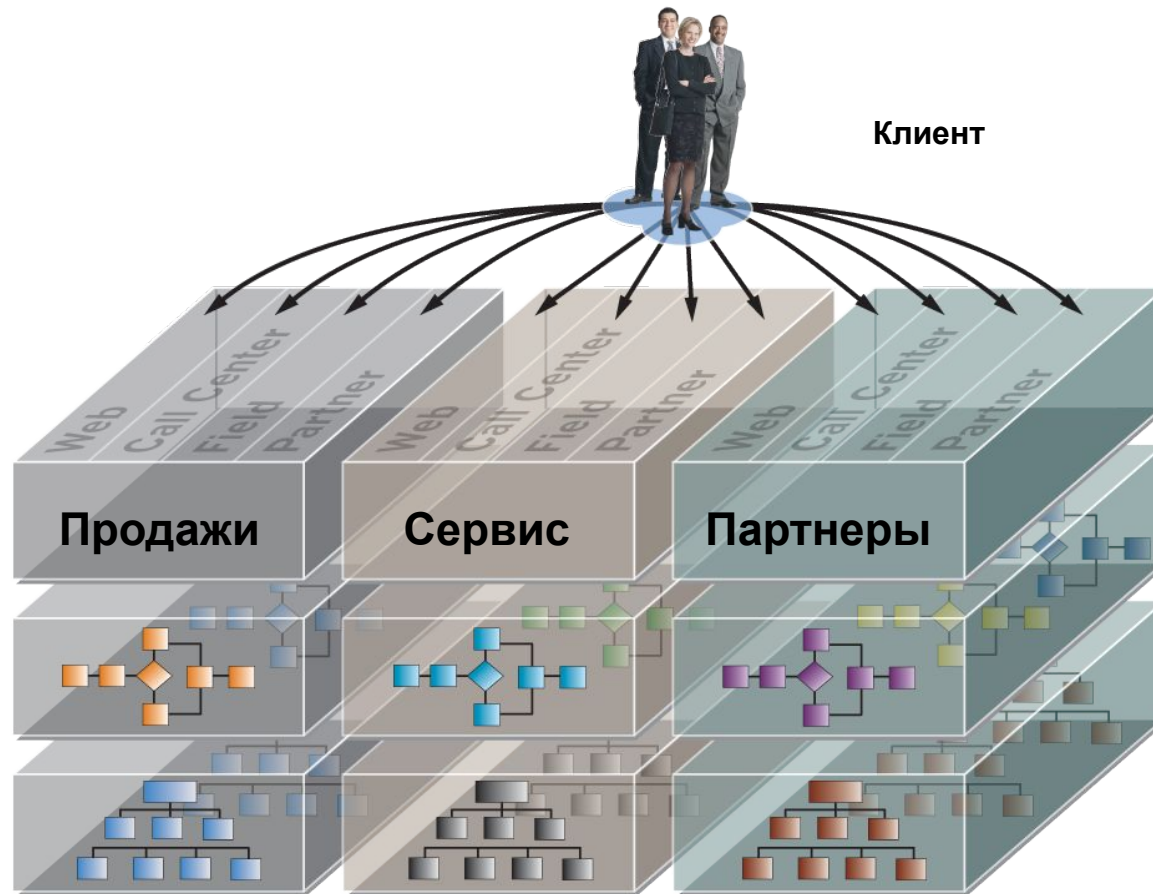
Дублирование  
расходов на  
коммуникации,  
несогласованность  
информации о  
клиентах

# Несвязанные, недостаточные бизнес процессы...



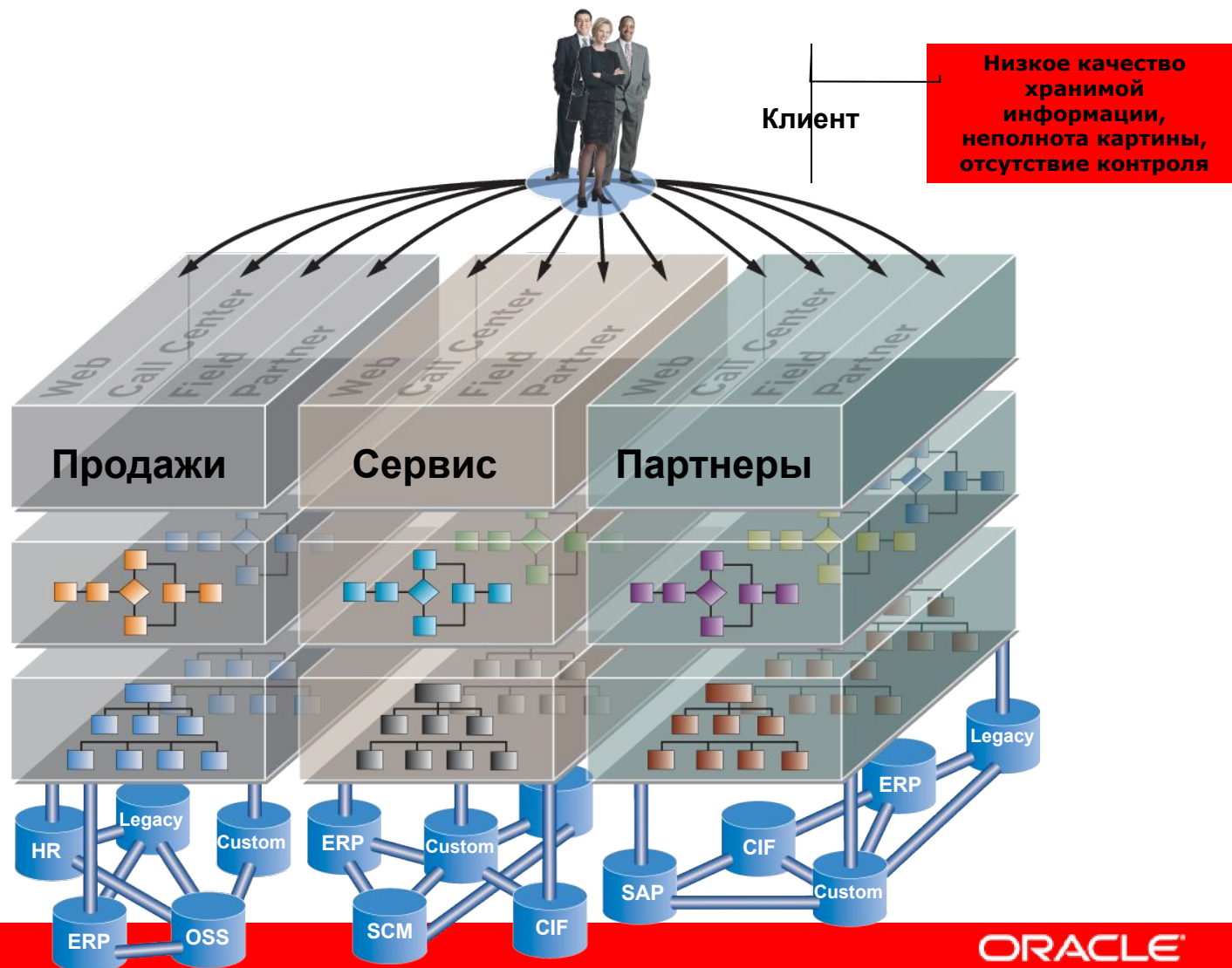
=Сбои в работе с клиентами, упущенная прибыль, отсутствие контроля

# Отсутствие координации между сотрудниками

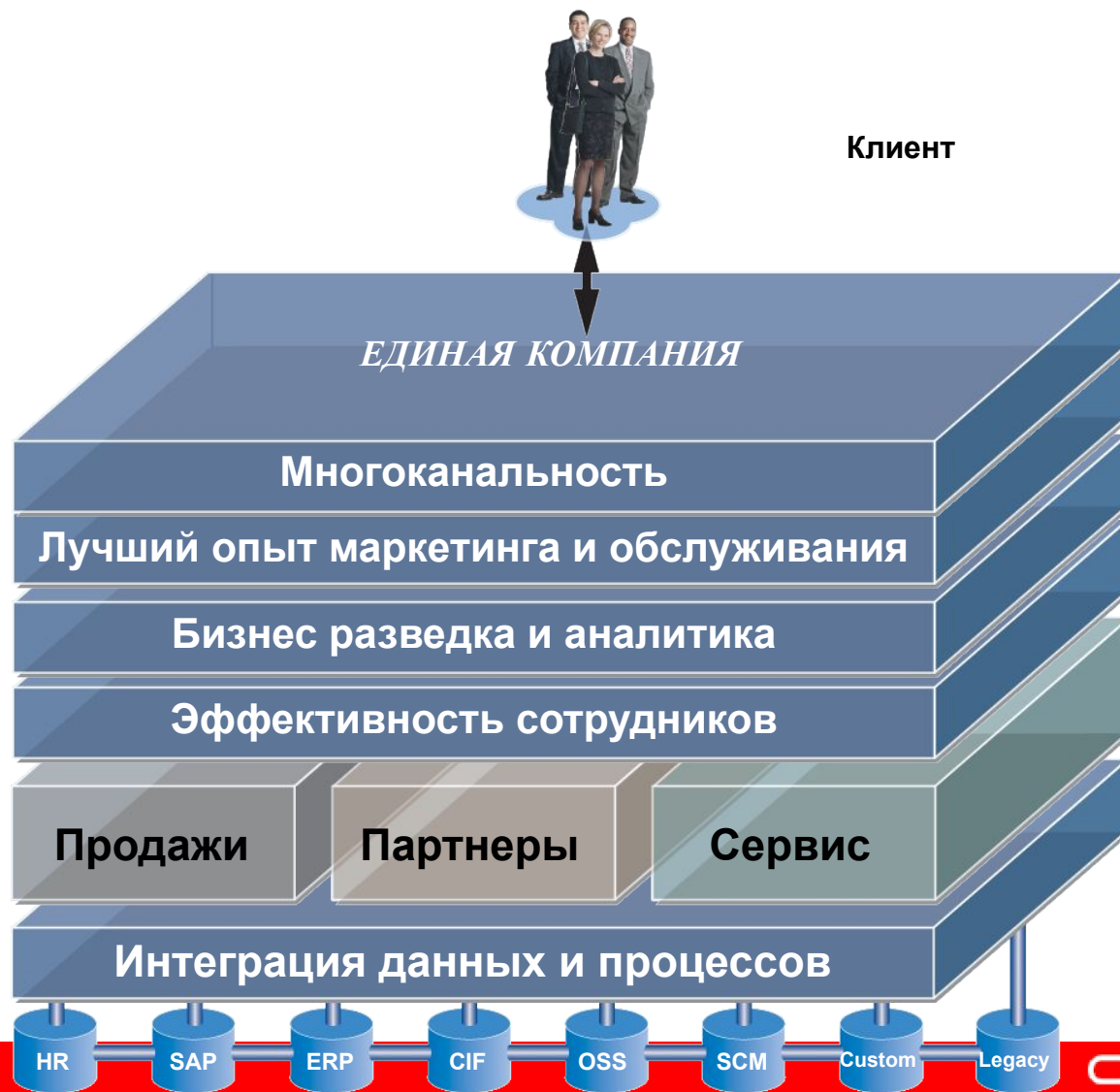


Долгие циклы,  
продаж, сервиса =  
упущенная прибыль

# ...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

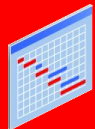


ORACLE

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

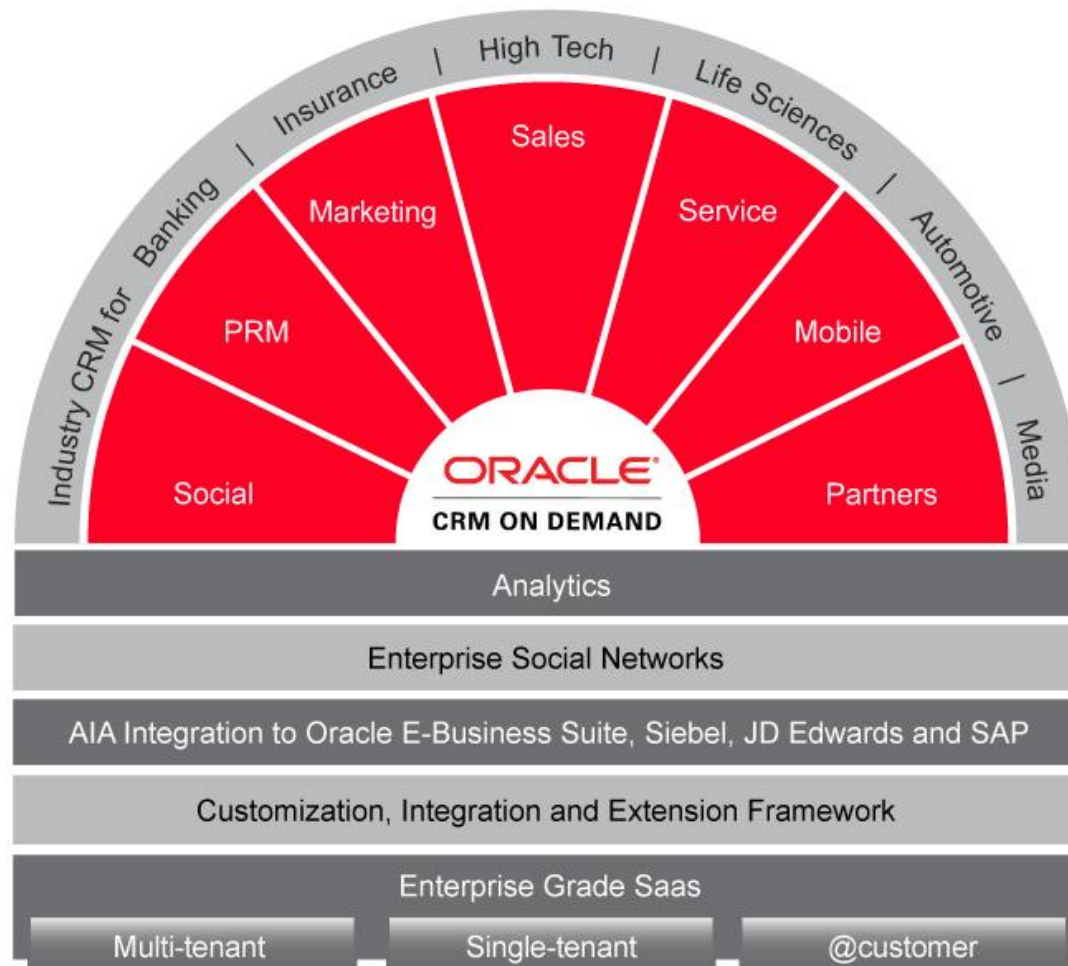


**Совместная работа**



- ✓ 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 | 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                                      | 5-Medium | Closed           | 10/4/2006 04:00 PM | Kate Bittner | Action Rentals | Jeanne Brown   |
| Edit SR-0101 | Want to replace numeric key pad                              | 1-AGAP   | Closed           | 10/9/2006 08:48 AM | Doug Allen   | Action Rentals | Ethan Phillips |

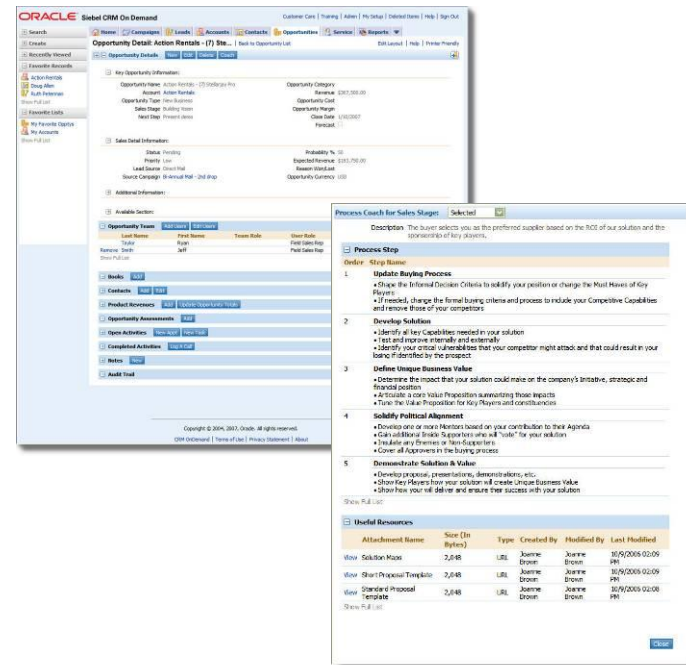
# Эффективный процесс продаж

## Свойства

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

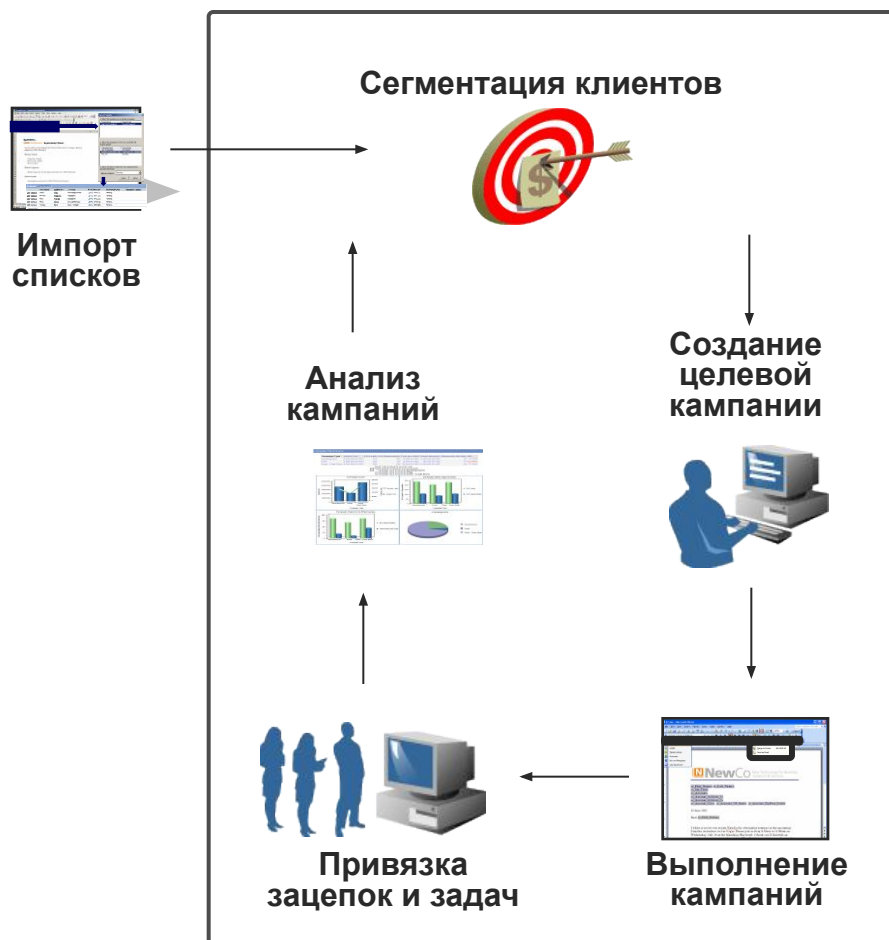
## Преимущества

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



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 top navigation bar includes links for 'Главная', 'Календарь', 'Обслуживание', 'Решения', 'Субъекты', 'Контакты', 'Отчеты', and 'Информационная панель'. The main content area is titled 'Сведения о Решение: Replace Toner Cartridge'. It shows details for a specific solution, including its ID (HE3698-13KIN), title (Replace Toner Cartridge), category (Copiers), and status (Утверждено). A table of related solutions is also visible, listing various requests and their details.

| 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    |

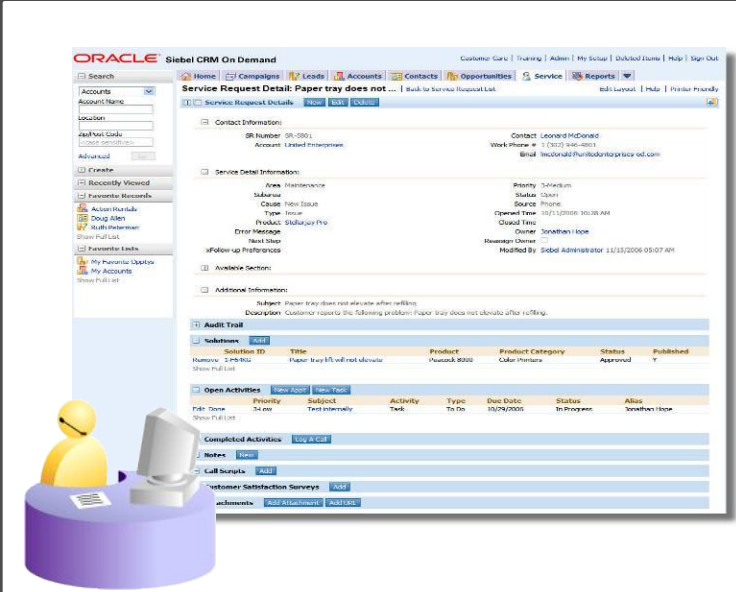
# Увеличение удовлетворенности и лояльности клиента

## 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



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

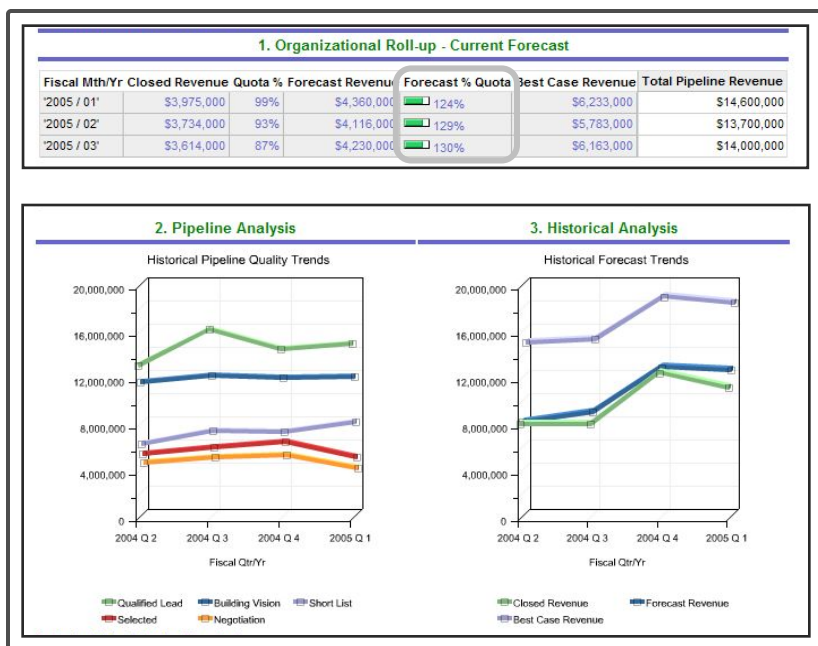
- Качественный рекрутинг
- Рост прибыли в канале
- Конвертация лидов в деньги
- Повышение прозрачности канала



***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

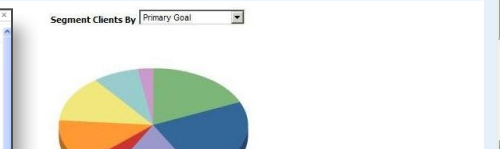
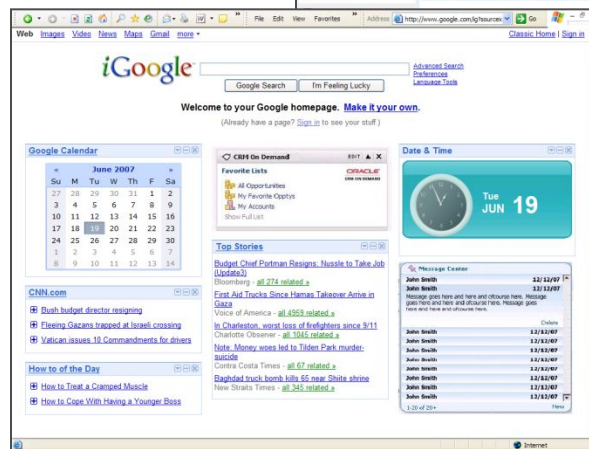
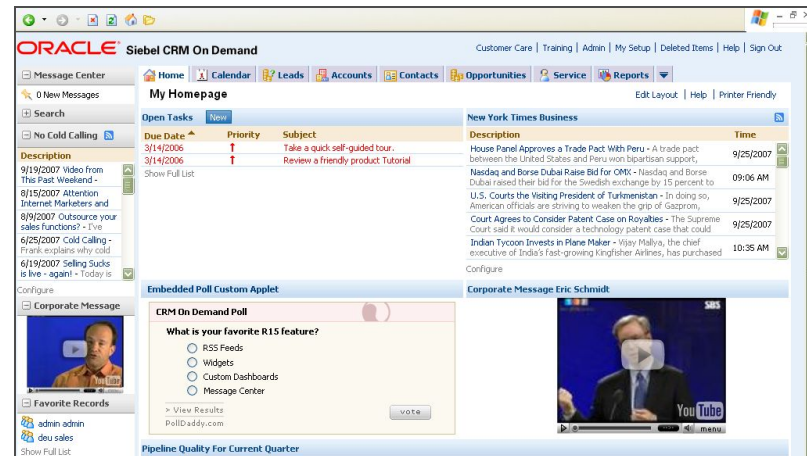


Отдельные сервера для СУБД и приложения для повышенных требований к безопасности

# Oracle CRM On Demand

Теперь и на мобильных устройствах!

- Веб клиент
- Портлеты
- Виджеты



ORACLE

# Компании, использующие Oracle CRM On Demand



ORACLE®



**ORACLE IS THE INFORMATION COMPANY**