



ORACLE®

CRM On Demand

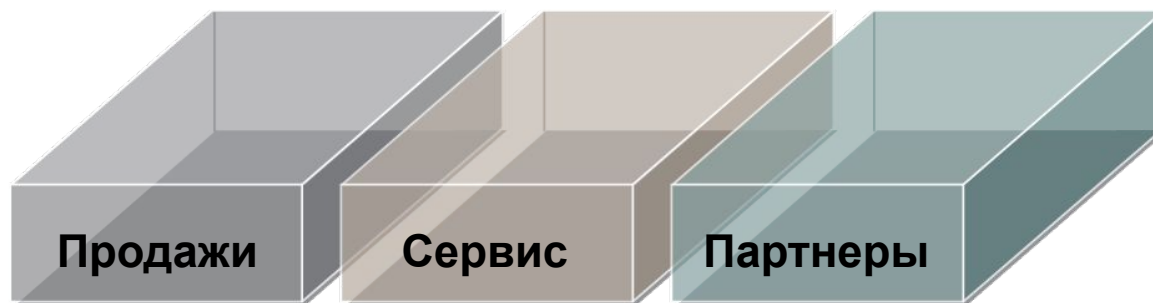
Владимир Карагиоз

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



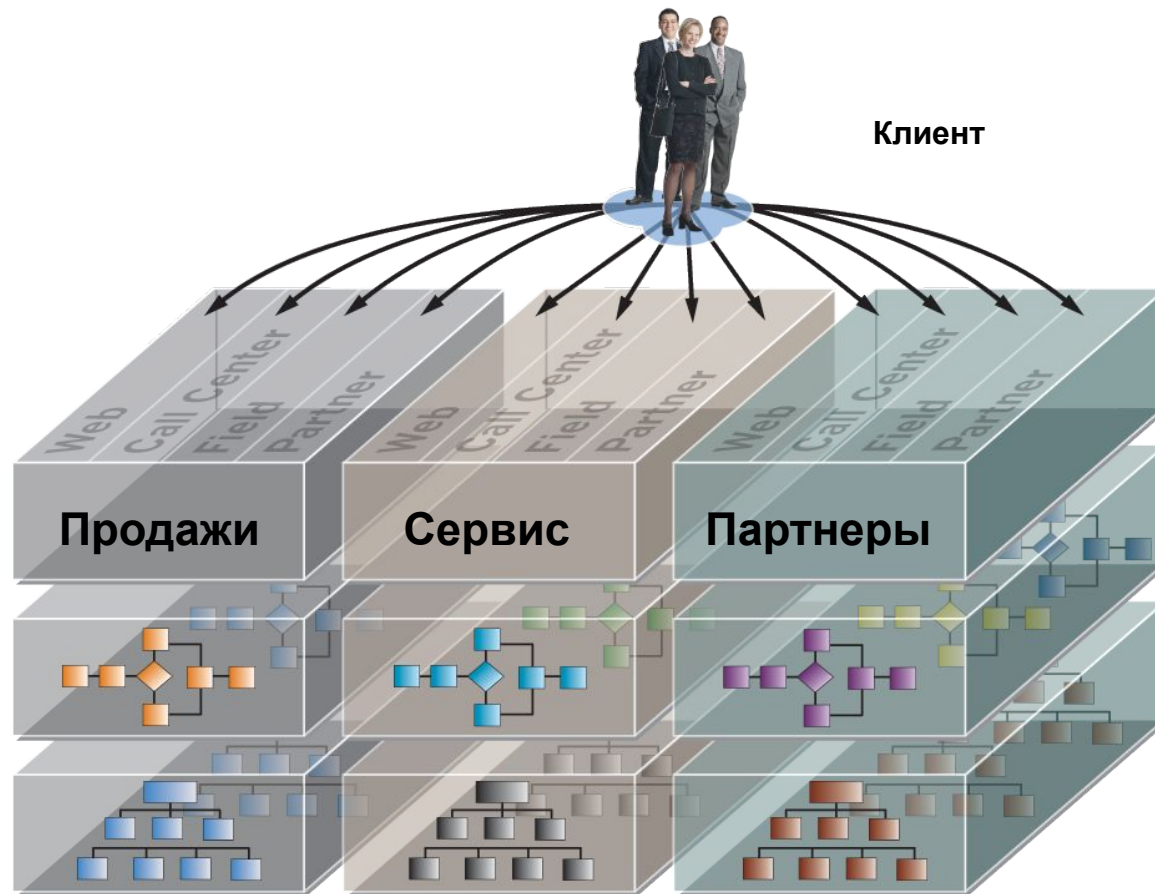
Дублирование
расходов на
коммуникации,
несогласованность
информации о
клиентах

Несвязанные, недостаточные бизнес процессы...



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

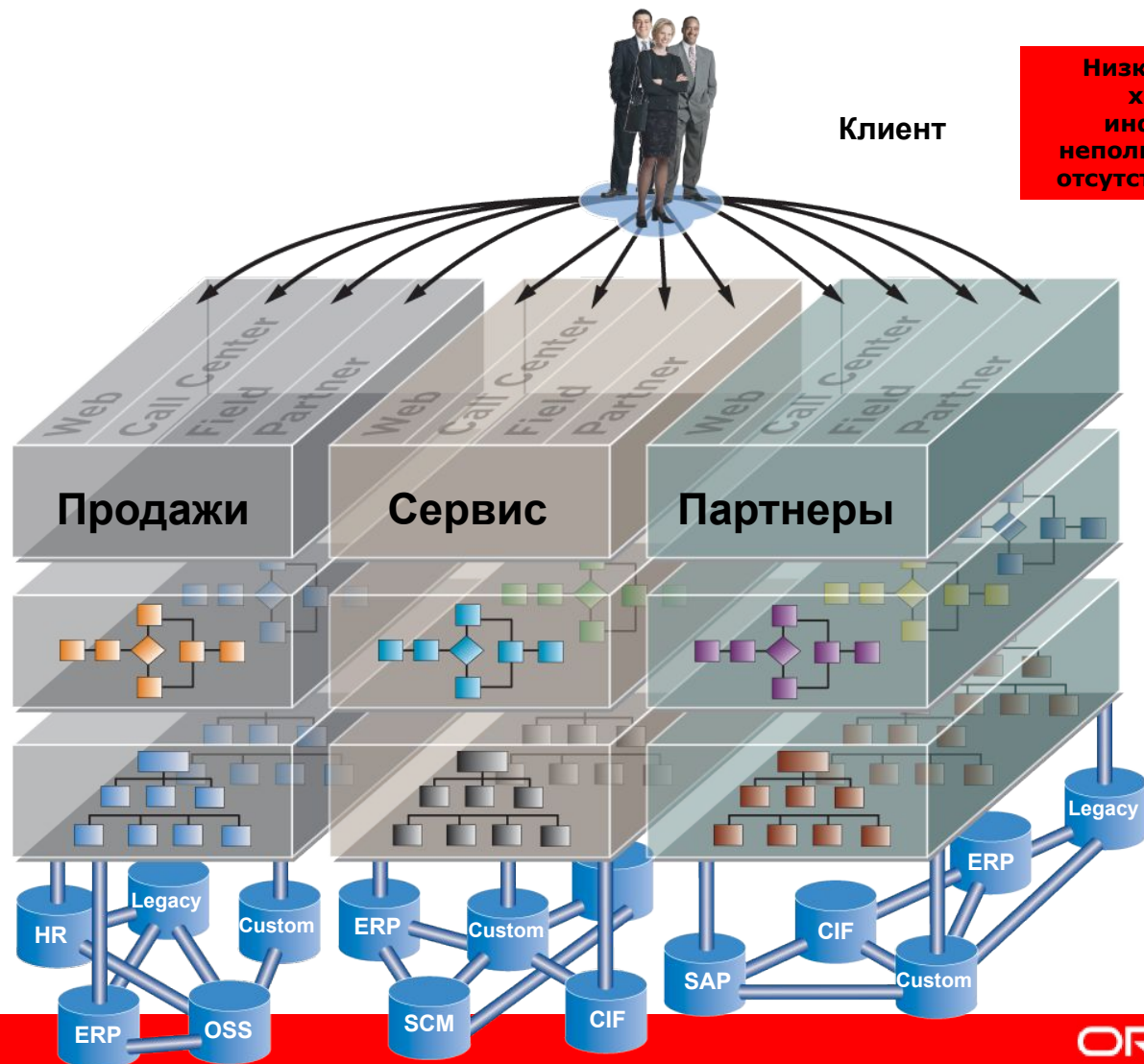
Отсутствие координации между сотрудниками



Долгие циклы,
продаж, сервиса =
упущенная прибыль

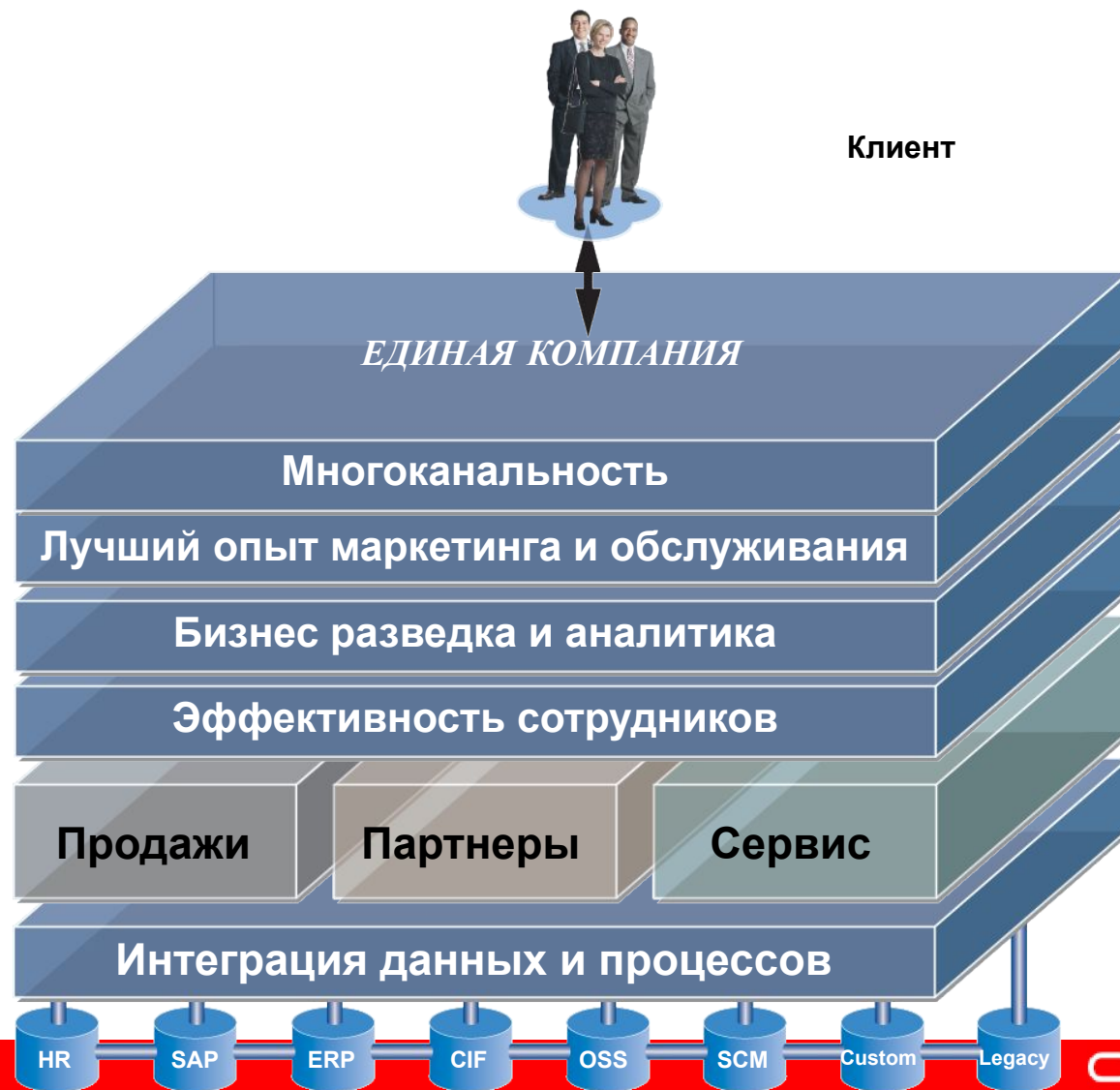
ORACLE®

...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

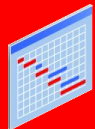


ORACLE

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

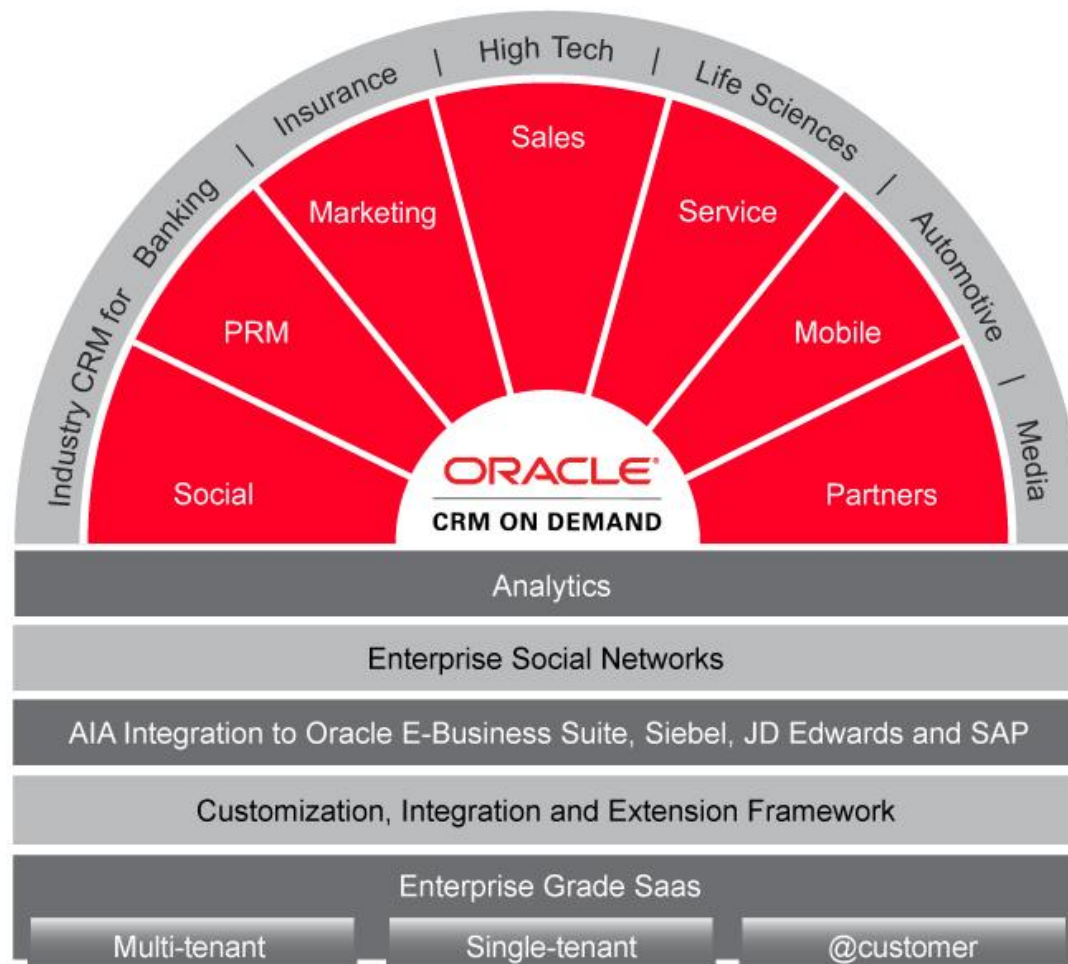


Совместная работа



- ✓ 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

The screenshot displays the Oracle Siebel CRM On Demand interface. The top navigation bar includes links for Home, Campaigns, Leads, Accounts, Contacts, Opportunities, Service, Reports, and Help. 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 in San Francisco. Below the map, a table lists service requests 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	Joanne 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	Joanne Brown
Edit: SR-9007	Unhappy about service response time	3-Medium	Open - Escalated	9/20/2006 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	Jonathan Hope
Edit: SR-0101	Want to replace numeric key pad	1-ASAP	Closed	10/8/2006 08:48 AM	Doug Allen	Action Rentals	Ethan Phillips

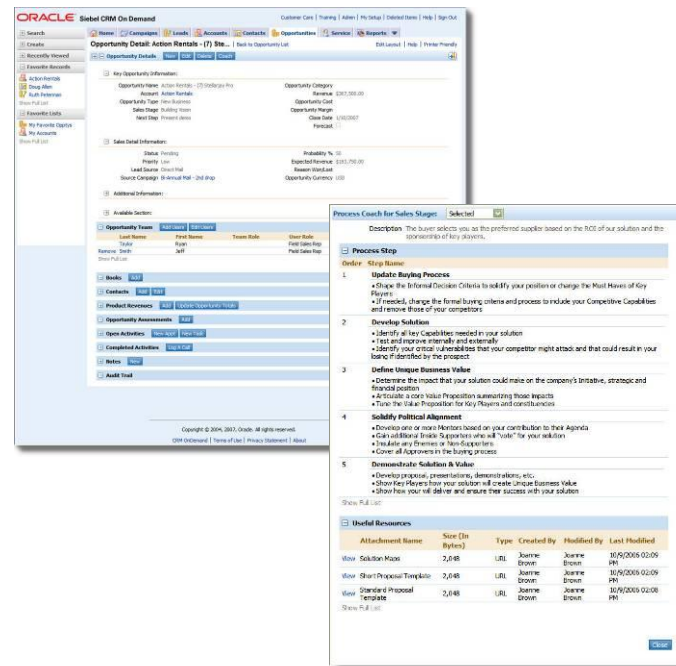
Эффективный процесс продаж

Свойства

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

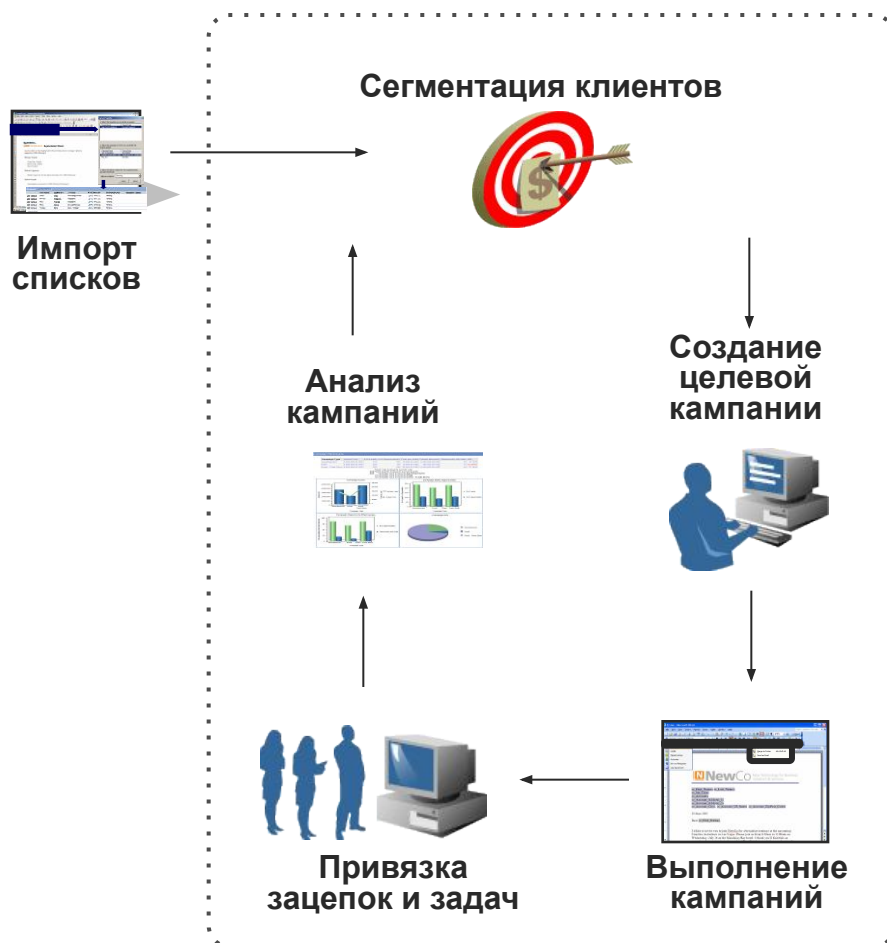
Преимущества

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



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 web 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), product (Copiers), and status (Утверждено). A table of related solutions is visible, listing items like 'Правка SR-9901' and 'Правка SR-0401'. At the bottom, there is a section for 'Дополнения' (Attachments) with a table showing document details like 'Product Documentation' and '2,048' size.

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

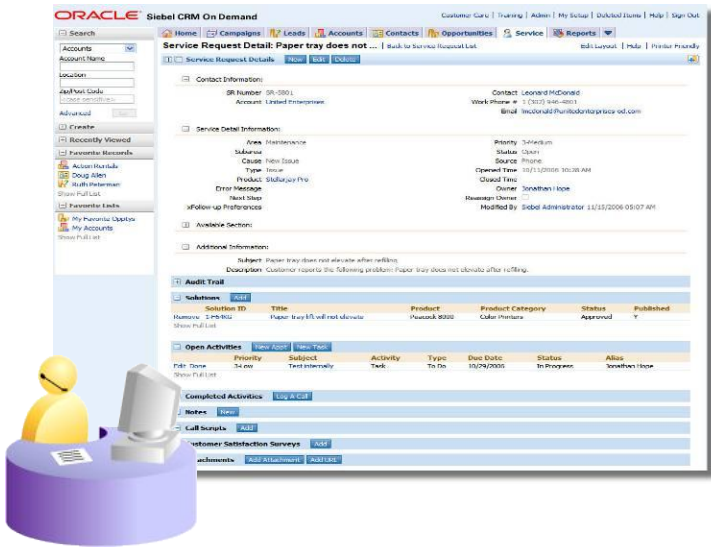
Увеличение удовлетворенности и лояльности клиента

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



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

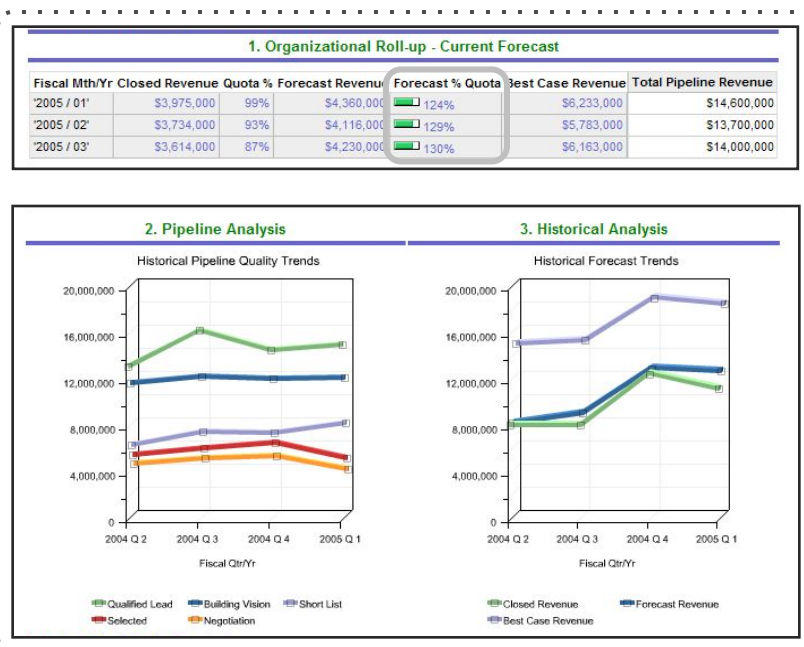
- Качественный рекрутинг
- Рост прибыли в канале
- Конвертация лидов в деньги
- Повышение прозрачности канала



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

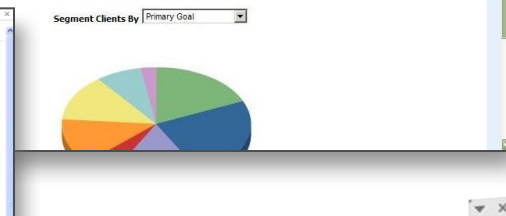
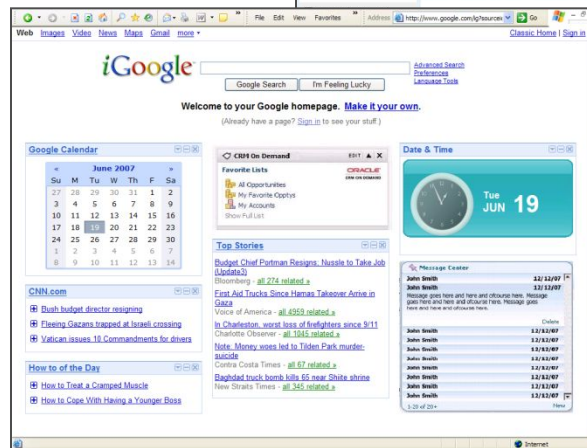
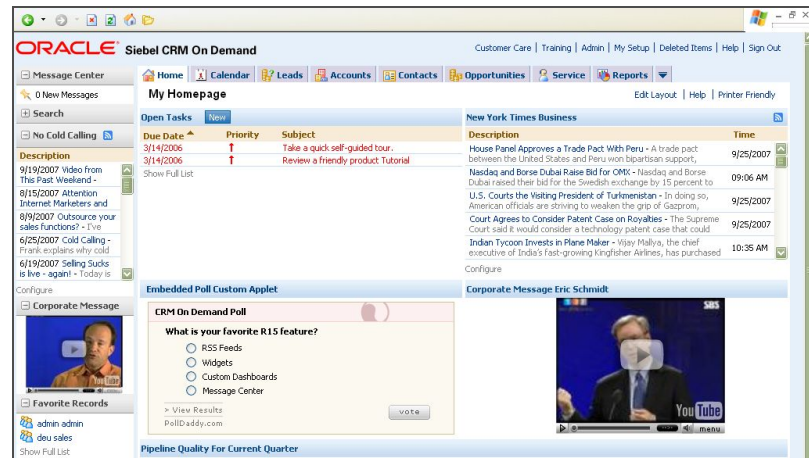


Отдельные сервера для СУБД и приложения для повышенных требований к безопасности

Oracle CRM On Demand

Теперь и на мобильных устройствах!

- Веб клиент
- Портлеты
- Виджеты



Account	Performance
IBM - NYSE	-1.56%
IBM - NYSE	111.08
British Telecom - NYSE (ADR)	-1.87%
British Telecom - NYSE (ADR)	314.60
Charles Schwab - NASDAQ GS	+4.48%
Charles Schwab - NASDAQ GS	21.95
Apple - NASDAQ	-2.86%
Apple - NASDAQ	106.30
Deutsche Bank AG - NYSE	+1.81%
Deutsche Bank AG - NYSE	123.04

ORACLE

Компании, использующие Oracle CRM On Demand



ORACLE®



ORACLE IS THE INFORMATION COMPANY