

INFORMACJE, KTÓRE PRZEKSZTAŁCAJĄ PRZEDSIĘBIORSTWO

Rozkwit firmy dzięki prowadzeniu działalności biznesowej z myślą o klientach

System Siebel Customer Relationship Management

Tworzenie przedsiębiorstwa działającego z myślą o klientach

System Siebel CRM firmy Oracle — uznawany za jeden z najlepszych na świecie systemów do zarządzania kontaktami z klientami — zwiększa możliwości użytkowników, podnosi wartość przyszłych zysków ze współpracy z klientami (*lifetime value* — LTV) oraz przyspiesza osiągnięcie przez firmę maksymalnych przychodów, zapewniając jednocześnie ochronę inwestycji w technologie.

Prowadzenie działalności biznesowej z myślą o klientach naprawdę stało się koniecznością. W warunkach dzisiejszej globalnej i elektronicznie powiązanej gospodarki nieustępliwa konkurencja jeszcze bardziej się zaostrzyła. Środowisko e-biznesu działające przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia, realizacja dostaw nawet w nocy oraz rozprzestrzenianie się sieci WWW, mediów mobilnych i kanałów sprzedaży zapewnia natychmiastowy dostęp do rynku każdemu, w każdym miejscu i o każdej porze. Klienci indywidualni i instytucjonalni dysponują teraz bezprecedensowymi możliwościami wyboru sposobów uzyskiwania informacji oraz nabywania produktów i usług. Jeśli z jakiegoś powodu nie są z nich zadowoleni, rozwiązania alternatywne można błyskawicznie wyszukać w Internecie.

Firmy muszą teraz ze szczególną uwagą analizować potrzeby klientów i z nadatkiem spełniać ich oczekiwania. W tym celu należy przekształcić kontakty z klientami poprzez utworzenie przedsiębiorstwa działającego z myślą o klientach; pomóc w tym może system Siebel CRM.

Jako czołowy dostawca systemów CRM na świecie firma Oracle wie najwięcej o najlepszych procedurach zapewniających zwiększenie lojalności klientów. System Siebel CRM jest oferowany w ponad 20 wersjach branżowych, dzięki czemu firmy mają do dyspozycji kompleksowe możliwości zarządzania kontaktami z klientami, które zaspokajają ich wszystkie potrzeby w zakresie sprzedaży, serwisu, telecentrum, marketingu, zarządzania zamówieniami klientów oraz zarządzania partnerami. Fabryczna integracja z innymi aplikacjami Oracle obniża koszty operacyjne i zwiększa zadowolenie klientów. Przedsiębiorstwo może się zdecydować na wdrożenie systemu w modelu outsourcingu (*on-demand*) lub lokalnego (*on-premise*), ewentualnie wdrożyć rozwiązanie zintegrowane oferujące najlepsze możliwości obu tych modeli.

Firma Oracle oferuje kompleksowe rozwiązanie CRM, które ulepsza kontakty z klientami, przyspiesza akceptację systemu przez użytkowników i umożliwia prężne prowadzenie działalności biznesowej niezależnie od budżetu przedsiębiorstwa oraz wyzwań w zakresie konkurencyjności, jakim musi ono sprostać. Korzystanie z najlepszego w branży systemu CRM, innowacji technicznych, specjalistycznej wiedzy branżowej oraz doświadczenia oferowanego przez firmę Oracle pozwoli przedsiębiorstwu rozkwitnąć w dobie prowadzenia działalności biznesowej z myślą o klientach.

„Firmy myślące przyszłościowo podnoszą poziom zarządzania kontaktami z klientami o jeden lub dwa stopnie w górę. Zamiast próbować określić, którzy klienci zamierzają odejść, współpracują z klientami, aby zidentyfikować ich nastawienie i potrzeby, dzięki czemu mogą być zawsze dobrze przygotowane i gotowe do działania. System CRM jest wykorzystywany do eliminacji wszelkich zjawisk przyczyniających się do odchodzenia klientów do konkurencji i pozwala nam działać bardziej prewencyjnie. Jego zastosowanie całkowicie zmieniło obraz naszej firmy”.

Denis Pombriant, dyrektor zarządzający, Beagle Research Group

Przekształcanie kontaktów z klientami za pomocą kompleksowego systemu CRM

System CRM jest od dawna uważany za ważne narzędzie, które pomaga przedsiębiorstwom szybko dostosowywać się do ciągle zmieniającego się rynku i spełniać jego wymagania. Tradycyjny system CRM zapewnia kompleksowy wgląd w działania dotyczące sprzedaży, marketingu i obsługi klientów, dzięki czemu pozwala firmom uzyskać strategiczne korzyści poprzez wykorzystywanie wszystkich informacji gromadzonych rutynowo w trakcie interakcji z klientami.

Jednak, aby umożliwić firmom faktyczne przekształcenie ich kontaktów z klientami, system CRM musi teraz zapewniać znacznie większe możliwości. Dzisiejszy system CRM musi pomagać firmom w pełni ukierunkować się na klienta, udostępniając im narzędzia techniczne służące do rozpoznawania jedynek w swoim rodzaju, specyficznych potrzeb poszczególnych klientów.

System Siebel CRM to kompleksowe rozwiązanie zapewniające właśnie takie możliwości. Zawarta w nim specjalistyczna wiedza branżowa i techniczna oraz wiedza na temat aplikacji pozwala każdemu pracownikowi firmy szybciej reagować na potrzeby klientów. Jest to jedyny system CRM zapewniający w czasie rzeczywistym wszechstronny i inteligentny wgląd w potrzebne informacje, co pomaga firmie pozyskiwać nowych klientów i sprzedawać więcej dotychczasowym oraz umożliwia optymalną obsługę klientów. System zapewnia również kompleksowy wgląd w informacje na temat każdego klienta ze wszystkich kanałów sprzedaży.

Pozyskiwanie nowych klientów

Zdolność firmy do dalszego rozwoju działalności biznesowej zależy od jej umiejętności przyciągania nowych klientów. W tym celu firma potrzebuje światowej klasy rozwiązania do automatyzacji marketingu.

Siebel Marketing to zestaw zintegrowanych modułów automatyzujących procesy marketingowe, począwszy od planowania marketingu i zarządzania zasobami, aż po analizę i segmentację klientów, zarządzanie kampaniami oraz marketing za pomocą poczty elektronicznej i Internetu. Informacje o potencjalnych klientach wygenerowane przez dział marketingu, dostarczane w ramach procesu realizowanego „w pętli zamkniętej”, są bezproblemowo przekazywane do działu sprzedaży w celu podjęcia odpowiednich działań.

Fakt: Firma Oracle jest jednym z największych na świecie dostawców systemów CRM — z jej rozwiązań korzysta ponad 4,6 mln użytkowników instytucjonalnych i ponad 125 mln użytkowników funkcji samoobsługowych z ponad 4000 przedsiębiorstw.

„Wiedza i wgląd w potrzebne informacje to zasoby umożliwiające nam wywieranie wpływu na klientów. System Siebel CRM firmy Oracle zapewnia nam elastyczność, skalowalność i wgląd w informacje niezbędne do prognozowania rozwoju i przychodów na podstawie preferencji klientów i kampanii sezonowych”.

Shoukry Tiab, wiceprezes działu systemów informatycznych i dyrektor ds. informatycznych w firmie Jenny Craig

Moduł Oracle Marketing Analytics, stanowiący integralną część aplikacji Siebel Marketing, zapewnia całemu zespołowi marketingowemu dostęp do pełnej historii interakcji z każdym klientem. Dysponując aktualnymi danymi na takie tematy, jak zachowania nabywcze i rentowność poszczególnych klientów, firma może zacieśniać kontakty z potencjalnymi klientami i uzyskiwać maksymalny zwrot z inwestycji w działania marketingowe.

Inna metoda pomagająca firmie w pozyskiwaniu klientów polega na zapewnieniu telemarketerom pełnego wglądu w strumień sprzedaży. Rozwiązanie Siebel Contact Center umożliwia pracownikom telecentrum prowadzenie wieloetapowych kampanii sprzedażowych adresowanych do określonych grup klientów, dzięki czemu pozwala im pozyskiwać więcej klientów i osiągać docelowe poziomy sprzedaży. Ponadto pozwala kierownikom ds. telesprzedaży szybko kompletować zespoły prowadzące kampanie i sprzedaż oraz realizujące zamówienia, a także opracowywać niestandardowe scenariusze rozmów, aby przekazywać właściwe wiadomości właściwym klientom. Kierownicy mogą także śledzić postępy każdej kampanii, scenariusza lub agenta, aby korygować strategię w czasie rzeczywistym.

Sprzedawanie dotychczasowym klientom

Wiadomo, że koszt pozyskania nowego klienta może być pięciokrotnie wyższy od kosztu sprzedaży większej liczby produktów i usług klientowi już posiadanemu, tak więc pielęgnowanie kontaktów z klientami ma bardzo duże znaczenie dla sukcesu firmy. Z badań wynika, że firmy mogłyby zwiększyć swoje przychody o 85%, gdyby były w stanie utrzymać tylko o 5% więcej swoich najlepszych klientów¹. Współczynnik zatrzymanych klientów rośnie, gdy klienci czują się doceniani i gdy poświęca im się odpowiednio dużo uwagi. Udostępniając swoim handlowcom i pracownikom biura obsługi klienta narzędzia CRM, które pomagają im rozpoznawać klientów i traktować ich podmiotowo, firma zmniejsza ryzyko utraty klienta na rzecz konkurencji.

Aplikacje Siebel Sales służą zarówno sprzedawcom, jak i kierownikom ds. sprzedaży. Intensywne wykorzystanie technologii Web 2.0 oraz narzędzi do pracy w serwisach społecznościowych pozwala przedstawicielom handlowym korzystać z wewnętrznych i zewnętrznych baz wiedzy oraz przekazywać wskazówki i uczyć się od współpracowników z całego świata. Dzięki wbudowaniu w aplikacje Oracle najlepszych procedur organizacyjnych, kierownicy mogą poprawić wgląd w strumień sprzedaży, zwiększyć dokładność prognoz i osiągać lepsze wyniki całłościowe.

¹ Gary Millet, „Zapewnianie absolutnie wyjątkowego poziomu obsługi klientów” (*Creating and Delivering Totally Awesome Customer Experience*), Customer Experience Inc., 2002 r.

Fakt: Firma Oracle została uznana za lidera w 5 Magicznych Kwadrantach w dziedzinie CRM w raporcie za 2007 r. opublikowanym przez firmę Gartner, za lidera w dziedzinie CRM w raporcie Forrester Waves z listopada 2007 r. oraz za „lidera decyzyjnego” w dziedzinie CRM w raporcie Datamonitor.

„Cała nasza strategia skupia się na zatrzymaniu klientów. Musimy być w stanie efektywnie zarządzać marżami w kontaktach z naszymi brokerami i instytucjami finansowymi, a także tworzyć naprawdę atrakcyjne oferty, aby móc utrzymać swoich klientów. W rezultacie definitywnie przechodzimy z koncentracji na sprzedaży w kierunku koncentracji na klientach”.

Malcolm Watkins, dyrektor firmy Australian Finance Group

Ponadto narzędzia analityczne udostępnione w ramach modułu Oracle Order Management pozwalają przedstawicielom handlowym szybciej i łatwiej tworzyć pakiety produktów i usług przeznaczone dla określonych klientów oraz oferować przy każdym kontakcie z klientem odpowiednie możliwości sprzedaży wiązanej i dodatkowej. To z kolei pozwala im osiągnąć optymalne ceny produktów w danym segmencie klientów oraz podwyższyć wskaźniki wydajności osiągnięte w procesie „od oferty do zamówienia” (*quote-to-order*).

Z uwagi na rosnącą popularność zakupów internetowych firma musi umożliwić klientom łatwe przeglądanie, porównywanie i konfigurowanie produktów i usług, a także łatwą realizację kolejnych kroków procedury zakupu, aż do finalnej zapłaty. System Siebel CRM zawiera aplikację do obsługi handlu elektronicznego, która pozwala szybko opracować i wdrożyć sklep internetowy umożliwiający klientom samodzielne dokonywanie zakupów, co zwiększy ich lojalność oraz rentowność i prężność działania firmy.

Coraz ważniejsi dla sukcesu firmy są również partnerzy. Pomagają oni w rozwoju działalności biznesowej, ułatwiając realizację wszystkich działań, od pozyskiwania klientów poprzez zarządzanie potencjalnymi klientami, aż po obsługę posprzedażną. Efektywne zarządzanie partnerami stanowi jednak prawdziwe wyzwanie. Może w tym pomóc moduł Oracle Partner Management. Moduł ten pozwala rekrutować partnerów handlowych i zarządzać nimi w celu współpracy przy inicjatywach sprzedażowych, marketingowych i serwisowych. Zapewnia także wgląd w rozszerzone środowisko partnerów i umożliwia zwiększenie ich wydajności.

„Nasza firma bardzo intensywnie korzysta z biznesowych narzędzi analitycznych udostępnianych przez system Siebel CRM. Dzięki możliwości zintegrowania wszystkich naszych systemów możemy w sposób kompetentny mówić o tym, jak współpracujemy z klientami, a także dlaczego i gdzie. Prowadząc rozmowę z klientem, agent pracujący w telecentrum może teraz zobaczyć na jednym ekranie całą historię sprzedaży, obsługi i kontaktów z tym klientem. Przekształciliśmy całą naszą działalność, aby móc zapewnić taką zintegrowaną prezentację wszystkich danych o konkretnym kliencie”.

William Duffy, kierownik projektu hurtowni danych w firmie Pitney Bowes

Zapewnienie znakomitej obsługi klienta

W wyniku rozpowszechnienia nowych technologii i urządzeń telekomunikacyjnych oczekiwania klientów szybko wzrosły. Dzięki wyposażeniu w najlepsze w branży aplikacje systemu Siebel CRM, przedstawiciele firmy zajmujący się zgłoszeniami serwisowymi mogą zapewnić obsługę tych zgłoszeń już za pierwszym razem (*once-and-done*), szybciej rozwiązywać problemy serwisowe i z łatwością przekazywać zgłoszenia serwisowe do serwisantów działających w terenie i do partnerów. Taka efektywność pozwala zapewnić wyjątkowo wysoki poziom obsługi klientów, co zwiększa ich lojalność oraz podnosi wartość wskaźnika zatrzymanych klientów. Ponadto:

- rozwiązania Siebel Contact Center i Siebel Field Service pozwalają traktować każdą interakcję z klientem jako okazję do sprzedaży oraz obsługi i zaspokajania potrzeb klientów;
- rozwiązanie Siebel Contact Center zarządza wszystkimi przychodzącymi interakcjami z klientem poprzez przekazywanie połączeń do dostępnych agentów o odpowiednich kwalifikacjach oraz możliwość zarządzania zgłoszeniami serwisowymi od pierwszego zgłoszenia problemu aż po jego ostateczne rozwiązanie.

Aby zapewnić naprawdę znakomitą obsługę klientów, firma musi stale wymiennie oceniać, udoskonalać i usprawniać procesy obsługi. Rozwiązania Oracle Contact Center Telephony Analytics i Oracle Service Analytics oferują właśnie takie możliwości, zapewniając każdemu użytkownikowi, od agenta ds. serwisu po dyrektora generalnego, wgląd w jakość i efektywność usług świadczonych klientom.

Telecentrum jest tylko jednym z takich obszarów, w których klienci mogą się zetknąć z wysokim poziomem obsługi. W miarę wzrostu liczby klientów utrzymujących kontakty biznesowe z firmą online przydatne okazuje się rozwiązanie Oracle Self-Service E-Billing, które pozwala klientom samodzielnie zarządzać czynnościami związanymi z rozliczaniem i zarządzaniem swoimi kontami przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia.

„W firmie Club Car innowacyjność stanowi zarówno podstawę kompetencji firmy, jak i czynnik odróżniający ją od konkurencji. Wdrożyliśmy u siebie system Siebel CRM 8.x, aby móc korzystać z jego zaawansowanych możliwości zarządzania zamówieniami, a także z jego opartego na zadaniach interfejsu użytkownika i udoskonalonych narzędzi nawigacyjnych. System Siebel CRM 8.x cieszy się dużym uznaniem użytkowników i wymaga jedynie minimalnych inwestycji w szkolenie”.

Tracy Vance, wiceprezes działu informatyki w firmie Ingersoll-Rand Club Car

Analiza danych pozwalająca osiągnąć najwyższy poziom lojalności klientów

Większość firm wciąż jeszcze przechowuje dane w oddzielnych zbiorach informacji. Dane te są powielane bez żadnej kontroli, w wyniku czego mogą być nadmiarowe, niesynchronizowane lub niedokładne. Oracle oferuje kompleksowe rozwiązanie do zarządzania najważniejszymi danymi przedsiębiorstwa, co pozwala firmie mieć zaufanie do danych i wykorzystywać je w celu personalizacji wszystkich interakcji z klientami. Oracle jest jedynym dostawcą oferującym kompleksowe rozwiązanie do zarządzania danymi podstawowymi klasy MDM (Master Data Management), które jest w pełni zintegrowane z funkcjami CRM.

Działając jako jedyne autorytatywne źródło danych o klientach, aplikacje Oracle MDM zarządzają tymi danymi na wszystkich etapach obsługi klienta — od chwili utworzenia rekordu klienta do jego ostatecznej archiwizacji. Pozwala to firmie podejmować właściwe decyzje w kontaktach z klientami oraz zapewnić wymaganą przez klientów znakomitą obsługę.

Ponadto możliwości podejmowania decyzji zintegrowane z systemem Siebel CRM gwarantują, że wszyscy pracownicy firmy postępują zgodnie z tymi samymi najlepszymi procedurami, których przestrzegają najlepsi pracownicy. Realizowane w czasie rzeczywistym analizy predykcyjne generują zalecenia dla pracowników dotyczące najlepszego sposobu reagowania na sytuacje występujące w kontaktach z klientami. Niezależnie od tego, czy pracownicy próbują rozwiązać problem serwisowy czy też sprzedać klientowi dodatkowy produkt (*upsell*), system Siebel CRM doradza każdemu pracownikowi, jak podejmować najlepsze decyzje zapewniające sukces firmy.

Przewidując potrzeby klientów w czasie rzeczywistym oraz dostosowując każdą interakcję tak, aby zaspokoić te potrzeby, aplikacja Oracle Real-Time Decisions pomaga firmom zoptymalizować procesy biznesowe związane z utrzymywaniem kontaktów z klientami. Aplikacja ta zapewnia wiele korzyści, m.in. umożliwia zwiększenie przychodów poprzez usprawnienie sprzedaży wiązanej i dodatkowej, obniża koszty marketingu aktywnego poprzez zwiększenie efektywności marketingu reaktywnego oraz ogranicza koszty operacyjne poprzez stosowanie inteligentniejszych i uproszczonych procesów biznesowych.

Fakt: Z centrum kontaktowego i aplikacji serwisowych Siebel korzysta ponad 4000 klientów, rozwiązania te należą więc nadal do branżowych liderów na rynku tego typu produktów.

„Mamy teraz do dyspozycji prawdziwą platformę. Jej trzon stanowi architektura Oracle Application Integration Architecture, dzięki czemu platforma ta stanowi doskonałą podstawę do wszelkich przyszłych projektów integracyjnych, które będziemy realizować”.

Dominic Martinelli, wiceprezes działu informatyki w firmie Rackable Systems

Firma Oracle udostępnia również jedyne w branży kompleksowe rozwiązanie do zarządzania lojalnością, zintegrowane z najlepszym na świecie rozwiązaniem CRM. Aplikacja Siebel Loyalty obsługuje programy lojalnościowe przez cały czas ich istnienia, umożliwiając firmie zwiększenie wydajności jej inicjatyw lojalnościowych oraz opracowywanie innowacyjnych, zróżnicowanych i ekonomicznych programów, które pozwolą zbudować długoterminowe, zyskowe kontakty z najwartościowszymi klientami firmy.

Większe możliwości użytkowników oraz szybsze z nich korzystanie

Celem wdrożenia systemu CRM jest osiągnięcie wymiernych rezultatów. Przekształcenie przedsiębiorstwa w firmę, w której najważniejszą rolę odgrywają klienci, wymaga jednak wdrożenia technologii, do której klienci nie tylko się przyzwyczajają, ale którą zaczną aktywnie używać. Opór pracowników przed korzystaniem z nowych systemów jest nadal największym wyzwaniem, które może znacznie ograniczyć sukces każdej inicjatywy technologicznej.

Firma musi zrozumieć, że tradycyjny system odgórnego podejmowania decyzji stracił rację bytu. Trzeba zapewnić wszystkim pracownikom utrzymującym kontakty z klientami — handlowcom, specjalistom ds. rozwoju firmy, pracownikom działów marketingu, obsługi klienta i asysty technicznej oraz specjalistom ds. należności — narzędzia techniczne, które pozwolą im działać szybko i samodzielnie podejmować decyzje. Firma potrzebuje elastycznego, opartego na rolach narzędzia CRM, które zapewnia wgląd w czasie rzeczywistym w potrzebne dane w każdym momencie interakcji z klientem.

Oznacza to, że choć rozwiązanie CRM musi być kompleksowe, sama technologia powinna być łatwa do nauczenia i prosta w obsłudze. W celu zwiększenia produktywności użytkowników, w procesy biznesowe należy wbudować najlepsze procedury. Użytkownicy systemu CRM powinni zawsze dokładnie wiedzieć, co muszą zrobić, aby zapewnić sukces absolutnie każdej interakcji z klientem.

Fakt: Siebel Self-Service to najlepsze na rynku rozwiązanie serwisowe, z którego korzysta obecnie ponad 125 mln użytkowników.

„Mamy teraz naprawdę pełny wgląd w sprzedaż i marketing, a to oznacza, że dysponujemy danymi niezbędnymi do realizacji strategii firmy. Aplikacja Oracle CRM On Demand oferuje narzędzia do oceny ilościowej, które można wykorzystywać do dalszego opracowywania strategii długo- i krótkoterminowych”.

José A. Diaz, dyrektor działu marketing korporacyjnego i planowania strategicznego w firmie 3M Mexico

Aplikacje branżowe firmy Oracle

Branża lotnicza i obrona
Motoryzacja
Branża chemiczna
Towary konsumpcyjne
Edukacja i badania
Inżynieria i budownictwo
Produkcja przemysłowa
Nauki przyrodnicze
Media i rozrywka
Zasoby naturalne

System Siebel CRM zapewnia następujące możliwości:

- **Zwiększenie produktywności użytkowników poprzez integrację pulpitu ze standardowymi aplikacjami.** Dwukierunkowa synchronizacja systemu Siebel CRM ze standardowymi aplikacjami firmy Microsoft, takimi jak Word, Excel, Outlook i SharePoint, zapewnia użytkownikom większe możliwości, obniżając jednocześnie koszty szkolenia i asysty technicznej.
- **Zwiększenie poziomu akceptacji systemu przez użytkowników dzięki interfejsowi opartemu na zadaniach.** System Siebel CRM jest wyposażony w dynamiczny interfejs użytkownika, który przeprowadza użytkowników krok po kroku przez najważniejsze zadania. Dzięki większej łatwości obsługi, standaryzacji procesów biznesowych i podniesieniu jakości danych oparte na zadaniach interfejs użytkownika systemu Siebel CRM przyspiesza akceptację tego systemu przez użytkowników i obniża koszty szkoleń.
- **Zwiększenie konkurencyjności firmy za pomocą rozwiązań mobilnych.** System Siebel CRM zapewnia obsługę urządzeń przenośnych — w tym laptopów i urządzeń BlackBerry — aby umożliwić użytkownikom wydajną pracę i osiągnięcie przewagi nad konkurencją, nawet gdy są poza biurem.
- **Zapewnienie wydajności użytkowników przy jednoczesnej ochronie integralności danych.** Rozwiązanie Oracle Secure Enterprise Search udostępnia użytkownikom znany interfejs do wyszukiwania w Internecie, zapewniając jednocześnie ochronę danych poufnych przed niepożądanym dostępem.

Zwiększenie prędkości działania

Kompletny system CRM nie jest jedynie platformą do obsługi klientów. Umożliwia również szybkie i elastyczne dostosowywanie się do zmian zachodzących na rynku, wśród konkurencji i w przepisach. System Siebel CRM osiąga to, udostępniając firmie otwarte, oparte na standardach narzędzia integracyjne, które w razie potrzeby pozwalają natychmiast zmieniać procesy biznesowe, zachowując jednocześnie spójność informacji o klientach, nawet gdy procesy, zespoły i segmenty klientów ulegają ciągłym zmianom. System Siebel CRM zapewnia następujące możliwości:

- **Efektywniejsze wykorzystywanie zasobów.** Dzięki wbudowanym najlepszym procedurom zgodnym z biblioteką Information Technology Infrastructure Library (ITIL), służącym do zarządzania incydentami, wnioskami o wprowadzenie zmian i innymi procesami obsługi infrastruktury informatycznej, oprogramowanie Siebel HelpDesk (wchodzące w skład rozwiązania Siebel Contact Center) udostępnia kompletne, zintegrowane rozwiązanie do serwisowania i obsługi infrastruktury informatycznej. Rozwiązanie to poprawia wykorzystanie ograniczonych zasobów, zwiększa szybkość i podnosi jakość reagowania serwisu oraz usprawnia zarządzanie kosztami infrastruktury informatycznej.

„System Siebel Automotive pomógł nam przekształcić firmę w przedsiębiorstwo koncentrujące się w swoich działaniach przede wszystkim na klientach. Dziś nasi pracownicy i dilerzy obsługują klientów wydajniej i efektywniej — korzystają przy tym z udostępnianych w czasie rzeczywistym, scentralizowanych danych o klientach i pojazdach, a także z analiz wykonanych w ramach pakietu Oracle Business Intelligence Suite [dawniej Siebel Analytics]”.

Jagdish Belwal, kierownik projektu związanego z wdrażaniem systemów CRM i DMS (*Data Management System*) w firmie Tata Motors

- **Szybkie dostosowywanie się do zmian rozwojowych w technologii.** Firma zainwestowała znaczne środki w technologię, która pozwala jej dziś prowadzić działalność biznesową. Jednocześnie chce korzystać z nieuniknionych innowacji, które pozwolą jej zrealizować długoterminowe plany strategiczne. Applications Unlimited to nazwa realizowanej przez Oracle strategii ciągłego rozszerzania istniejących aplikacji oraz równoległego rozwoju aplikacji nowej generacji.
- **Łatwa integracja aplikacji odpowiednio do wymagań biznesowych.** Jest to możliwe dzięki architekturze Oracle Application Integration Architecture, która zapewnia wbudowane możliwości integracji aplikacji. Oprócz skrócenia czasu i obniżenia kosztów integracji aplikacji, oszczędza ona również wiele czasu specjalistom ds. sprzedaży, gdyż eliminuje potrzebę wielokrotnego wprowadzania tych samych danych do różnych systemów.
- **Zapewnienie elastyczności firmy dzięki udostępnieniu różnych, zgodnych operacyjnie opcji wdrażania.** Oracle CRM On Demand to szybkie we wdrażaniu i łatwe do dostosowania rozwiązanie wspomagające sprzedaż, marketing i serwis. Użytkownicy instytucjonalni mogą je szybko dostosować do własnych potrzeb. Rozwiązanie to zwiększa przejrzystość procesów sprzedaży, pomaga budować lojalne, długoterminowe kontakty z klientami, zwiększa produktywność pracowników i wydajność telecentrum oraz zawiera wbudowane mechanizmy zapewniające wgląd w dane biznesowe w czasie rzeczywistym, a także wgląd w dane historyczne.

System Siebel CRM udostępnia wiele opcji wdrażania. Firma może się zdecydować na tradycyjne wdrożenie lokalne (on-premises), powierzyć firmie Oracle opiekę nad zainstalowanym lokalnie oprogramowaniem CRM oraz zarządzanie nim lub zaabonować pakiet Oracle CRM On Demand. Może też wdrożyć najlepsze aspekty tych trzech modeli, decydując się na rozwiązanie zintegrowane, łączące w sobie elementy zainstalowane lokalnie i udostępniane w outsourcingu, odpowiednio do potrzeb firmy i jej możliwości budżetowych.

Aplikacje branżowe firmy Oracle

Energetyka
Usługi specjalistyczne
Turystyka i Transport
Bankowość
Telekomunikacja
Usługi finansowe
Służba zdrowia
Nowoczesne technologie
Sektor publiczny
Handel detaliczny
Usługi użyteczności publicznej

„Celem naszej firmy jest oferowanie klientom indywidualnym większej kontroli, aby zapewnić im większe możliwości oraz większą poufność przy podejmowaniu decyzji dotyczących własnego zdrowia. Zakładaliśmy konieczność koncentracji na klientach już od pierwszego dnia naszej działalności, gdyż jesteśmy przekonani, że stwarza to firmie doskonałą możliwość wyróżnienia się na rynku.

Dan Israel, specjalista ds. rozwoju produktu w dziale eksploatacji systemu CRM (*CRM Operations*) w firmie Revolution Health

Firma Honeywell zwiększa zadowolenie klientów

Firma Honeywell Aerospace wykorzystuje system Siebel CRM do konsolidacji informacji o klientach na skalę całego przedsiębiorstwa i do przekształcenia tych informacji w zasób usprawniający kontakty z klientami. Od czasu wdrożenia aplikacji firma Honeywell Aerospace podniosła poziom zadowolenia klientów o 38%, zwiększyła wskaźnik terminowej obsługi zgłoszeń serwisowych z 45% do 83% oraz zwiększyła wskaźnik wykorzystania pojawiających się możliwości biznesowych.

Co jeszcze ważniejsze, firma zwiększyła o 100% roczne przychody ze sprzedaży części zapasowych na rynku wtórnym: z 45 mln USD do 100 mln USD, przy czym około 20% tego wzrostu można bezpośrednio przypisać infrastrukturze systemu Siebel CRM.

Obniżenie całkowitego kosztu posiadania dzięki wdrażaniu aplikacji branżowych

Firma Oracle wie, że różne branże muszą sobie radzić z różnymi wyzwaniami biznesowymi. Dlatego wykorzystwała najlepsze procedury z tysięcy wdrożonych systemów CRM i opracowała na ich podstawie różne wersje systemu Siebel CRM, dostosowane do specyficznych potrzeb firm w ponad 20 branżach. Aplikacje te są wyposażone we wszystkie funkcje podstawowych rozwiązań systemu Siebel CRM, zawierają jednak także dodatkowe funkcje odwzorowujące procesy biznesowe danej branży. Branżowe rozwiązania CRM firmy Oracle pozwalają przedsiębiorstwom:

- poprawić kontakty z klientami poprzez zaoferowanie im dokładnie tych funkcji, których potrzebują;
- osiągać lepsze rezultaty z wykorzystaniem gotowych, standardowych możliwości obejmujących branżowe procesy biznesowe, reguły i najlepsze procedury;
- wykorzystać kompletny branżowy system CRM do zaspokajania wszystkich bieżących i przyszłych potrzeb biznesowych.

Przewaga oferty Oracle

Przekształcenie firmy w przedsiębiorstwo działające z myślą o klientach jest operacją, której nie można wykonać we własnym zakresie. Potrzeba w tym celu systemu CRM wspieranego przez zaawansowaną, sprawdzoną na rynku infrastrukturę techniczną. Potrzeba też dostawcy, który ma za sobą udane wdrożenia i zobowiąże się udostępniać technologie, asystę techniczną i rozszerzenia produktów również w przyszłości.

Firma Oracle może zaoferować to wszystko, a nawet więcej. Między innymi zapewnia następujące możliwości gwarantujące zaspokajanie potrzeb firmy również w przyszłości:

- **Integracja ze szczególnie ważnymi aplikacjami dla działu obsługi klienta i zaplecza.** Zgodna ze standardami architektura Oracle Application Integration Architecture umożliwia dokonywanie otwartej i rozszerzalnej integracji, co pozwala szybko tworzyć procesy biznesowe skoncentrowane na kliencie. Architektura ta jest oparta na najlepszym w branży oprogramowaniu warstwy pośredniej Oracle Fusion Middleware, dzięki czemu umożliwia efektywne prowadzenie firmy dziś, a jednocześnie toruje drogę ku technologiom, które pozwolą zmodernizować firmę w przyszłości.

„System Siebel CRM pozwala firmie KPN uzyskać jeden, skonsolidowany widok danych o klientach oraz zapewnić ich ujednoliconą obsługę. Architektura Oracle Application Integration Architecture, system Siebel CRM, aplikacja Oracle Communications Billing and Revenue Management oraz pakiet Oracle E-Business Suite umożliwiają nam obniżenie kosztów, szybsze opracowywanie produktów oraz podniesienie ogólnego poziomu zadowolenia klientów”.

Ernst Lamein, kierownik ds. architektury infrastruktury informatycznej w firmie KPN

- **Rozszerzenia serii produktów dostosowane do potrzeb klientów.** Firma Oracle konsekwentnie inwestuje we wszystkie swoje produkty i zapewnia do nich asystę techniczną. Opinie i sugestie przekazywane przez klientów stymulują wprowadzanie innowacji i rozszerzeń we wszystkich kolejnych wersjach.
- **Bieżące wprowadzanie innowacyjnych uaktualnień.** Dzięki skróceniu czasu przestojów, krótszym cyklom oraz sprawdzonym ścieżkom i metodom uaktualniania, ich wprowadzanie jest teraz prostsze i efektywniejsze.
- **Bezterminowa asysta techniczna bez wymuszania migracji.** Wprowadzony przez firmę Oracle program Applications Unlimited (Aplikacje bez ograniczeń) oraz strategia gwarantowania bezterminowej asysty technicznej (*Lifetime Support Policy*) pozwalają firmie wybrać dogodny dla niej termin uaktualnienia, o ile będzie on potrzebny.
- **Możliwość przejścia na aplikacje oparte na oprogramowaniu Oracle Fusion Middleware.** Wdrażając na bieżąco wszystkie nowe wersje, firma może szybciej przejść na aplikacje następnej generacji oparte na oprogramowaniu warstwy pośredniej Oracle Fusion Middleware, które obniżają całkowity koszt posiadania i zmniejszają ryzyko zarówno w krótszym, jak i w dłuższym horyzoncie czasu.

System Siebel CRM jest katalizatorem przyspieszającym przekształcanie przedsiębiorstw, oferującym większe możliwości pracownikom i pozwalającym na wykorzystywanie pojawiających się nowych możliwości rynkowych. Siebel CRM jest systemem lepszym od rozwiązań konkurencyjnych z uwagi na czołową pozycję w branży, innowacyjność techniczną oraz sprawdzone rezultaty.

- **Czołowa pozycja.** Jako branżowy lider w dziedzinie systemów CRM Siebel CRM zapewnia prężność działania firmy. Jest to rozwiązanie cechujące się wyjątkowo wysokim poziomem specjalistycznej wiedzy branżowej i technicznej oraz wiedzy o aplikacjach i systemach CRM.

„Wdrożenie systemu Siebel CRM, pakietu Oracle E-Business Suite (łącznie z rozwiązaniem Customer Data Hub) oraz oprogramowania Oracle Fusion Middleware pozwoliło firmie Wind River Systems uprościć proces <od zamówienia do zapłaty> (*order-to-cash*), radykalnie zwiększyć integralność danych oraz stworzyć przedsiębiorstwu warunki do dalszego rozwoju i wzrostu wydajności”.

Scott Fenton, dyrektor ds. informatycznych w firmie Wind River Systems

- **Innowacyjność.** System Siebel CRM jest najnowocześniejszym, najbardziej kompleksowym i najbezpieczniejszym opartym na standardach rozwiązaniem CRM dostępnym obecnie na rynku.
- **Rezultaty.** System Siebel CRM zapewnił już niezrównane, wymierne korzyści biznesowe tysiącom przedsiębiorstw i milionom użytkowników.

Przetwanie i dalszy rozwój przedsiębiorstwa w dobie prowadzenia działalności biznesowej z myślą o klientach wymaga dziś nie tylko zaledwie dobrego prowadzenia firmy — nadszedł czas na radykalne przekształcenie tej działalności - z wykorzystaniem systemu Siebel CRM.

[logo Oracle]

Oracle Polska Sp. z o.o.
ul. Sienna 75, 00-833 Warszawa
www.oracle.com/pl
Bezpłatna infolinia handlowa: 0 800 654 726

Copyright ©2008 Oracle. Wszystkie prawa zastrzeżone.
Niniejszy dokument służy wyłącznie celom informacyjnym, zaś jego treść może ulec zmianie bez uprzedzenia.
Niniejszy dokument nie może być kopiowany lub transmitowany w żadnej formie lub przy wykorzystaniu jakichkolwiek metod, zarówno elektronicznych jak i mechanicznych, bez zgody Oracle.
Oracle jest zarejestrowanym znakiem towarowym korporacji Oracle i/lub jej filii.
Inne nazwy mogą być znakami towarowymi zarejestrowanymi na rzecz odpowiednich podmiotów uprawnionych.