

# 产品介绍

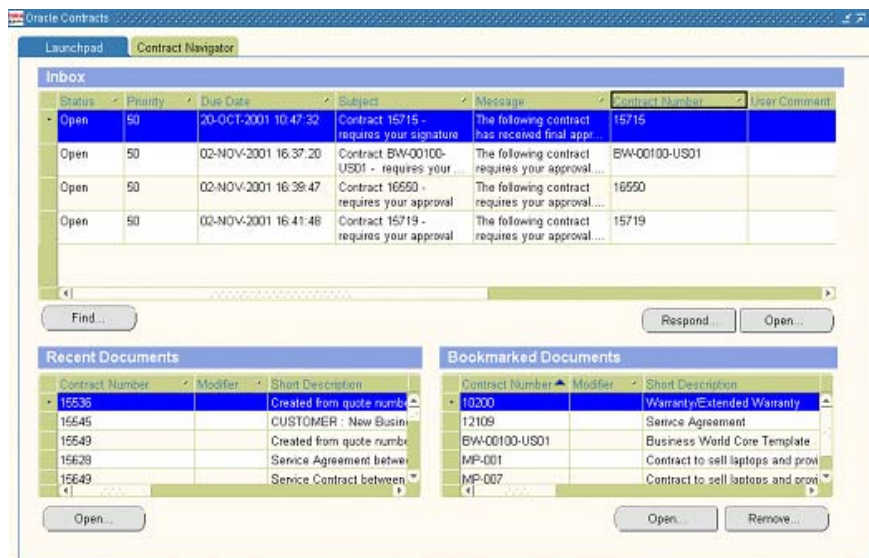
## ORACLE 服务合同管理系统 11i

Oracle® 服务合同管理系统 (Oracle® Service Contracts) 提供了一套完整的合同编制与执行解决方案, 可以用来管理担保、延期担保、基于使用情况和订购的服务及复杂的服务协议。服务提供商可以使用权利证明检查功能, 来准确确定通过呼叫中心支持、修理厂或现场服务流程向客户提供的服务级别。与 Oracle 服务管理应用程序的集成, 可以确保客户的服务申请能够得到及时回应。其准确的定价与计费选项确保客户可以得到准确的发票。其自动化的合同续订流程通过引导客户和销售代表提前完成续订流程, 从而提高收入, 并保证客户服务的不间断性, 同时最大限度减少服务提供商的收入漏失。Oracle 服务合同管理系统是 Oracle 电子商务套件的一部分, 后者是为协同工作而设计的应用程序集成套件。

### 支持多种服务

#### 简化合同编制过程

合同管理人员可以在 Oracle® 服务合同管理系统中设置标准的服务内容, 并编制服务合同。他们可以借助预定义的合同模板、担保规则及标准条款与条件库中的条款, 快速创建复杂的合同。合同编制台 (Contracts launchpad) 使合同管理人员能够从一个单一的工作台浏览、修改、续订和终止合同。Oracle® 服务合同管理系统有助于规范全球服务内容, 同时也为合同编制人员提供了足够的灵活性, 使他们能够编制为满足客户特定需要而定制的复杂合同。



#### 合同编制台

#### 保修期限、延长的保修期限及服务协议

多数情况下, 工厂或办公设备、车辆或器具的采购, 都会在价格内都包括最初的担保, 而延期担保和服务合同协议则会为服务提供商提供重要的升级销售机会。销售产品或服务的时候在 Oracle® 订单管理系统中, 可以自动生成保证书。可以直接在 Oracle® 服务合同管理系统中编制延期担保和服务协议。保障的开始日期可以与所担保设备的安装日期相同。编制服务协议的时候, 可以包括特定的序列号、某库存项目的实例、某个客户拥有的所有产

品、某个地点安装的所有产品，以及某套系统中包括的所有项目。

### **基于使用情况的服务**

某些行业，诸如医疗设备或办公自动化设备，都是根据设备的使用情况来给服务定价的。Oracle®服务合同管理系统使服务提供商可以根据实际或估计的计数器读数以及协议价值来为服务合同定价。例如，维护办公打印机服务的费用可以根据已打印的页数来确定。通过Oracle®服务合同管理系统与Oracle® Install Base的集成，可以访问设备的计数器读数，来为服务计费。如果计费期间无法获得计数器读数，那么Oracle®服务合同管理系统能够根据预定义的计算方法估计读数，它还可以为该计费周期运用一个最小阈值。

### **有形订购与无形订购**

Oracle®服务合同管理系统支持带有灵活履行安排的订购协议。这些协议可以包括有形项目，如定期送抵的研究文章；也可以包括无形项目，如用于浏览网站内容的会员资格。对于有形订购，可以在编制合同的同时创建一个交付计划表。交付计划表通过Oracle®订单管理系统促进订购项目的发布。

### **综合质量保障与审批跟踪**

Oracle®服务合同管理系统仔细检查所编制的合同，以保证它们都符合商务确认规则。如果违反了某些规则，例如：如果同一产品具备两个或两个以上的担保日期，那么系统将向用户发出一条警告；但是，在合同送交审批之前，系统还会强制实施其它一些规则，如确保销售额贷记总计为100%。可以轻松扩展预定义的确切规则，以便纳入那些客户业务特有的规则。通过了这些质保检查的合同将被发送给主管人员审批。基于工作流的通知功能使得用户可以轻松在审批链上跟踪合同的审批进展情况。

### **准确的定价与计费**

#### **折扣、额外费用与定价**

Oracle®服务合同管理系统与Oracle®高级定价管理系统集成在一起，可用来确定用于服务的合同价格。可以为服务确定一个固定价格，也可以将服务的价格规定为所担保商品价值的百分之多少。可以根据预定义的条件，对服务价格进行修改，从而产生出额外费用或折扣。可以根据数量，针对使用情况削减价格，并按照比例削减部分期间的价格。可以将这些价格削减锁定到一个合同中，这样，价格表的变更便不会影响到正在执行的合同。价格信息被发送到Oracle®应收账款管理系统，以显示在客户发票上。合同的真正价值，其中包括已实施的调整，都可直接从合同上看到。

#### **灵活的计费与开具票据**

准确的发票是很高的客户满意度与保留率的保障。Oracle®服务合同管理系统支持复杂的计费方案。例如：客户可以选择在头两个月里按月计费，然后按季计费；他们也可以选择合同期限内每月以相同数额计费。可以预先浏览计费计划表，以便在连接到Oracle®应收账款管理系统之前确保准确无误。该软件还可以计算预计的税金，并显示在合同中，这样，服务提供商便能够向客户开具更为准确的发票总计金额。

服务提供商常常向客户提供汇总的发票。然而，很多客户要求提供详细的计费细节，为其答疑。借助Oracle®应收账款管理系统，客户可以查看Oracle®服务合同管理系统中的额外计费信息，以作为对打印的发票的补充。

### **及时检查应享受的服务权力**

#### **现场服务、修理厂与呼叫中心支持**

可以在Oracle®服务合同管理系统中定义担保条款，以便客户下服务请求单的时候，确

定客户可享受的服务权力。担保定义包括在多个时区内担保的时间与日期、响应和解决时间、担保的中止、首选的或不包括在内的资源、人工费用，以及每个业务流程的折扣等。

客户可以通过客户服务中心、现场服务中心或修理厂设施就所担保的产品下服务请求单。Oracle®电子商务套件与 Oracle®服务合同管理系统集成在一起，可以在客户下服务请求单的时候，准确确定其应享受的服务权利，申请合同规定权利内的担保服务，同时确定服务费用。这些端到端的功能使得用户可以前瞻性地管理合同义务，并提供及时、迅速的客户服务。

### **预防性维修**

预防性维修计划对于最大限度减少计划外设备故障并确保担保条款的正确履行来说至关重要。可以按照担保模板，制定预防性维修计划，该计划涵盖某日或某段期间的维修活动。服务请求在 Oracle®服务管理系统中自动生成，以便派遣服务工程师去完成预防性维修作业。

### **自动续订合同，再创收入机会**

服务合同的续订使得服务提供商能够再次获得高盈利的收入机会。可以自动化地续订大量低价值服务合同以降低管理成本，同时让销售人员去特别关注那些高价值的合同。

Oracle®服务合同管理系统允许合同管理人员设置续订合同时使用的价格变更和付款选项以及会计规则等。在合同到期之前，该软件可以按照用户定义的时间间隔，自动生成报价与提示通知。它会提醒销售代表们合同即将到期，这样他们便可以提前开始协商过程。此外，该软件还可以将报价与提示通知直接发送给客户。在以电子化方式续订合同的情况下，客户可以在网上提供付款信息并接受报价，从而简化了合同管理过程。

### **简化变更管理**

#### **终止合同**

对于需要提前终止的服务，Oracle®服务合同管理系统可以根据合同中定义的付款选项，计算客户应该支付的款额。可以将已收的全额费用退还给客户，也可以根据服务终止的日期，按照已收的金额的比例退款。对于按使用情况提供服务的合同，可以根据计数器读数，按照比例退款。在发送给 Oracle®应收账款管理系统处理之前，合同管理人员可以手工驳回计算出来的款额，也可以彻底将其删除掉。终止合同涉及的款额显示在合同中，并用来在任何给定的时间确定合同的真正价值。

#### **退回并替换被担保的商品**

当客户根据退货授权 (RMA) 退回商品的时候，涉及这些商品的服务合同将自动终止。这将导致向客户可能全额或部分退款，或者不退款。如果为退货的商品提供了替代产品，那么此替代产品也可以继续承继剩余的担保项目。

### **最大限度减少服务收入漏失**

Oracle®服务合同管理系统提供了最新的预订与合同续订信息。管理人员可以轻松地将某段时间内的实际预订与预测数据进行对比；跟踪续订比率和过期续订的平均期限；在续订之时，确定合同价值的升、降；并采取纠正措施，最大限度减少服务收入的漏失。

## **Oracle 电子商务套件——完整集成的解决方案**

Oracle 电子商务套件使公司能够有效地管理客户过程、制造产品、按订单发货、接收

货款等，所有这一切都是通过构建在一个统一的信息体系结构上的各个应用程序来完成的。这个信息结构对企业的客户、供应商、员工、产品，即企业的各个方面，提供单一的定义。无论是实施一个模块还是整个套件，Oracle 电子商务套件都使你能够在整个企业范围内共享统一的信息，从而在更好的信息基础上做出更加英明的决策。

## 主要特性

### 合同编写与管理

- 支持基于使用情况、担保和订购的服务合同
- 复制合同和合同模板，以简化合同编制过程。
- 创建和管理担保模板
- 创建预防性维修计划表
- 可扩展的 QA 检查功能
- 通过 Oracle® 工作流管理进行审批
- 跟踪合同版本和历史记录
- 查看合同的真正价值，其中包括折扣、额外费用和合同终止信息
- 对合同条款及分条款的级联属性变更
- 合同条款或次级条款的多级属性变更
- 跟踪记录和客户交互活动
- 各方、客户、地点、系统、项目和产品级别的担保
- 对合同按机构进行安全访问功能

### 定价与计费

- 自动或人工价格调整
- 自动寻找价格属性来源
- 按使用来源情况确定单点或一定范围的价格削减
- 按照比例削减价格并与使用情况紧密联系起来
- 在发票上包括价格削减细节
- 在合同上预先浏览预计的销售税
- 灵活的计费计划
- 每月相同数额、最高级别或担保级别的计费方法
- 多种付款选项——信用卡，承诺的付款数，按采购订单
- 通过与 Oracle 应收账款管理的连接，自动式开具发票

### 担保和权利

- 多种担保业务流程
- 响应与解决时间支持
- 支持多个时区和担保中止
- 基本的、首选的或不包括在内的资源
- 人工费用和折扣
- 自动生成预防性维修服务请求
- 高级权利搜索功能

### 合同变更管理

- 合同的终止
- 支持退货和替换

### 合同的续订

- 基于价值的电子化续订功能
- 销售代表发起的续订过程
- 发送给销售代表和客户的报价与提示通知
- 通过交互日志跟踪进展情况
- 保留原有合同的销售款项
- 通过销售区域分配衍生销售额度

### 服务合同智能

- 关键绩效指标 (KPI)
  - 迄今为某时期内的订购价值
  - 一个时期的续订率
  - 一个时期的预测信息
  - 价值升降分析
  - 最高续订预定值
  - 取消续订
  - 合同过期续订
- 逐个时期的绩效对比
- 按工作单位、销售小组、服务类别和服务查看报表
- 以单一的国际通用币种提供报告

Oracle 公司  
全球总部  
500 Oracle Parkway  
Redwood Shores, CA 94065  
USA

全球咨询: 650. 506. 7000  
传真: 650. 506. 7200  
网址: [www.oracle.com](http://www.oracle.com)

Oracle 公司（纳斯达克: ORCL）是世界领先的信息管理软件供应商和世界第二大独立软件公司。公司年收入超过 101 亿美元，在全球 145 个以上国家提供数据库、工具和应用程序产品及其相关的咨询、教育和支持服务。

本文介绍的特性和屏幕图片可能与发布的产品略有不同。

Oracle 是 Oracle 公司的一个注册商标。

文中涉及的所有其他公司和产品的名称仅起标识作用，它们可能是其各自所有者的商标。

版权©2004 归 Oracle 公司所有。未经允许，不得以任何形式和手段复制和使用。

最后更新: 2004 年 9 月

**ORACLE®**