

# 产品介绍

## ORACLE 服务合同

### 日常商务智能

Oracle 服务合同日常商务智能 (DBI) 使管理人员能够了解企业重要的服务合同活动。日常商务智能通过每天提供企业范围的绩效信息, 提高了服务合同的可视性。服务合同日常商务智能使服务合同专业人员能够实现绩效和机会的最大化, 及早识别潜在的问题, 并在它们升级为真正问题之前对其进行妥善处理。Oracle 日常商务智能是 Oracle 电子商务套件的组成部分, 后者是一套集成的应用系统, 是为确保企业业务应用系统捕获和创建的数据能够转化为可提升企业竞争优势的信息而设计的。

#### 了解和提高签订服务合同的绩效

在过去的十年, 越来越多的领先企业开始重视绩效测评。尽管企业努力优化他们的服务业务, 但这些努力的效果却微乎其微。虽然企业已从改善业务流程和实施事务处理系统中获得了实实在在的好处, 但高层管理人员仍然需要适时的相关信息来使其公司有效地进行运转。

服务合同日常商务智能提供了一组服务合同指标, 带有可据此采取行动的细节和趋势的每日汇总信息以及多维分析功能和比较分析功能。它还提供了全面的测评指标, 用于随时监测服务合同的签订、取消、终止和到期情况。它将当期服务合同测评结果与上期或上年度的结果进行比较。日常商务智能以自助服务的方式, 提供直接来自关键业务应用系统的可靠信息, 从而使主管人员摆脱既难用又容易出错的定制解决方案。利用服务合同日常商务智能, 管理人员就有了充足、集成和最新的信息来提高服务合同的签订率并实现战略目标。

#### 每日管理服务合同的安装用户

在当今高速变化的商务环境中, 识别和响应影响企业绩效的日常变化并非易事。借助服务合同日常商务智能, 高层主管、服务管理人员和销售专业人员能够实现其服务合同管理目标, 所提供的信息使他们能够:

- 提高续签过程的效率
- 从新合同和续签合同中获得最大收入
- 及时解决合同事件
- 分析业务趋势, 判断机会
- 通过访问全球信息做出更好的决策
- 按年度统计的数据使财务报表编制更加轻松

#### 提高续签过程的效率

服务合同日常商务智能提供了对全面而精确的数据的访问, 以管理服务业务的绩效。服务管理人员和高层管理人员需要了解有关是否按预期续签了合同以及他们是否能在给定时间内完成任务。服务合同日常商务智能为管理人员提供有关当前合同签订情况、有望续签合同的情况, 以及这些期望实现情况的自动的最新信息, 从而帮助他们实现目标。管理人员可以很容易地识别出相对于期望业绩的偏差, 并及时进行根源分析。这使管理人员可以做出前瞻性决策, 因此确保在续签过程中既不损失价值又不丢失客户。

通过提供监控某一时期相对于期满合同总数的合同续签率这一关键信息，日常商务智能可帮助企业提高续签过程的效率。（见图 1）。通过确定具有最大改进空间的销售小组，管理人员能够区分改进工作的优先次序。通过随时密切关注，诸如过期续签的平均时间或最近续签或签订的合同数这样的关键参数，管理人员能够监控绩效，从而评估所做改进的有效性。

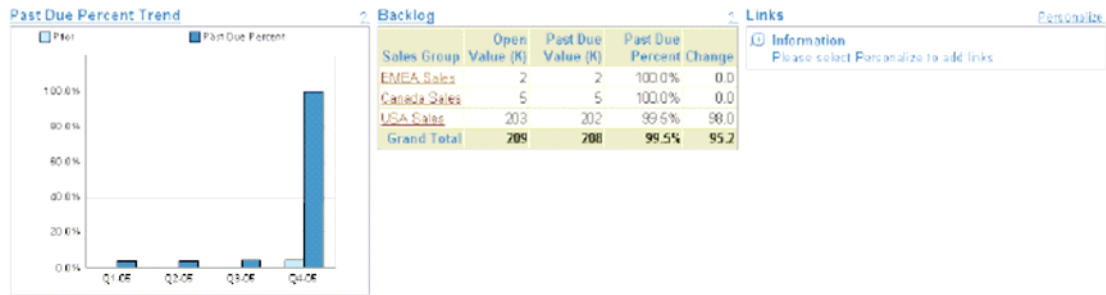


图 1：快速了解续签趋势

## 从新合同和续签合同中获得最大收益

公司希望监控和建立一种新客户和现有客户重复业务的收入之间的平衡。新合同与续签合同之间的平衡是保持长期可持续发展的关键。服务合同日常商务智能为高层管理人员提供了监控这种平衡以及出现问题时识别重新建立这种平衡的机会所需要的信息。（图 2）

服务合同日常商务智能可为管理人员提供有关到目前为止已签订的合同以及预测某一时期签订的合同的信息。这能帮助管理人员将当前绩效与制定的目标进行比较，并使他们能够在需要采取纠正措施时找到切实可行的替换方案。管理人员可以了解关键指标，如快到期合同的数量、合同续签率和续签合同的平均价值，从而估算重复业务的服务收入。这些指标还使管理人员能够前瞻性解决由于谈判结果不理想或失去续签机会而造成的收入漏损问题。

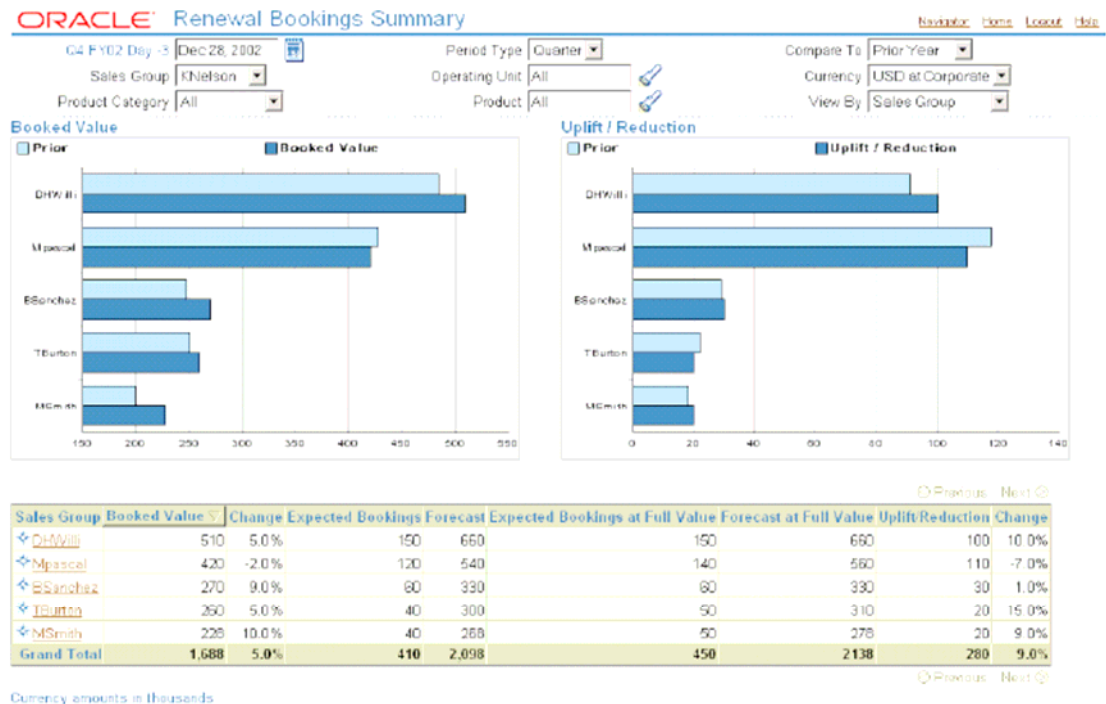


图 2：每日测评和监控合同签订情况

## 及时处理合同事件

对于服务机构来说，拥有有助于他们有针对性地采取纠正措施所必需的及时而详尽的报表是极为重要的。借助服务合同日常商务智能，用户可以从高层汇总信息出发，并钻取到所需级别的详细信息，包括交易的详细数据。（见图 3）。这一高级功能是通过日常商务智能强健的结构框架来实现的，该框架利用了 Oracle 技术的最新成果。

详细的合同报表提供了必要的信息以分析即将到期的合同、过期续签合同、取消或终止的合同，使管理人员能够前瞻性地解决签订和续签合同过程中出现的问题，从而减少收入漏损。详细的报表还包括取消和终止合同的原因，这样就能进行根源分析并采取纠正措施。



图 3：从汇总信息直接钻取相关的交易

## 分析业务趋势

服务合同日常商务智能为管理人员提供各种关键绩效指标信息，如签订的合同、到期的合同和终止的合同。（见图 4）。此外，管理人员可以非常容易地将当前绩效与前一阶段或上年相应时期的绩效进行比较。这一功能有助于判断趋势和确定能够更好地管理业务并实现公司目标的业务模式。通过向下钻取详细信息和查看过去任意时期的报表和测评结果，管理人员可以找到产生差异的原因。这些前所未有的趋势知识和丰富的比较特性使管理人员可以制定出能最大限度地提高服务收入的战略决策和经营决策。业务模式知识还帮助管理人员提高业务预测的水平。



图 4：跟踪关键绩效指标，最大限度地提高服务收入

## 通过访问全球信息做出更好的决策

日常商务智能使向外拓展的企业的全局信息可以从一个地方获得，而不需要从几个地区或地方整合数据。这对于全球运营的企业或拥有全球客户的企业是至关重要的。管理人员能够查看一个或所有服务机构的绩效指标和报表，筛选特定客户的信息，或者了解特定销售团队的绩效数据。对于诸如哪些销售小组的合同续签率最高，哪些服务领域或哪类客户增长最

快，哪些销售小组的过期续签率最高这类问题，日常商务智能系统可迅速给出答案。这为管理人员提供了服务绩效趋势、客户关系、合同效力以及最佳销售实践的全球视图，这一视图可用于推动全球范围内的服务业务改进。

管理人员可以轻松地从汇总视图钻取详细信息。可以按销售小组、销售代表、机构、客户类别、服务领域和产品类别来查看服务合同的绩效信息。提供的多个维度及筛选参数使用户能够根据需要来灵活地详细划分和筛选信息。例如，管理人员首先可以比较各个销售小组的合同续签率。一旦发现合同续签率低的销售小组，经理可以按类别和产品向下钻取详细报表并查看续签合同，以评估该服务小组的绩效是否有问题，或者该服务小组所负责的产品和服务领域的合同续签率是否通常比较低。

## 基于年度数据进行比较和估算

日常商务智能通过提供基于年度合同额的规范化数据使财务报表编制和比较十分轻松。如果服务合同能够反复续签，经理就能够借助这些报表估算来自某一给定客户的年度收入。年度收入能以任一种日常商务智能支持的全球货币进行计算。（见图 5）。

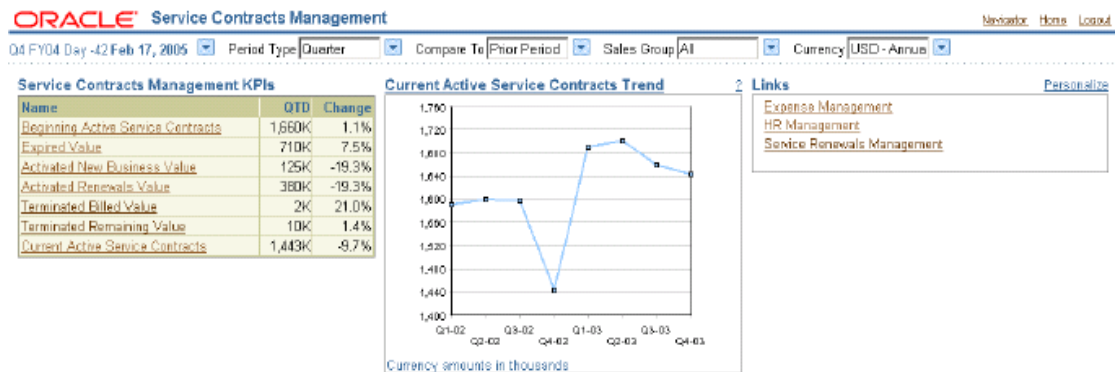


图 5：基于年度收入的关键绩效指标评估

## 简单的安装过程

日常商务智能可以直接而又简单地进行实施。日常商务智能能够利用现有 Oracle 应用程序中已有的设置和条件。因此，它是一个简化的报表应用系统，几乎可以立刻用于提供企业的“每日绩效评测”。

## 从汇总信息到原始交易数据

日常商务智能通过深入到影响关键绩效评测结果的交易数据来完成从汇总信息到细粒度详细数据的整个循环。这使用户能够识别并查看汇总背后的特定交易，以解决发生的问题。

## 针对特定行业可配置、可扩展

决策者需要及时和恰当的信息。借助日常商务智能，可以在适当的 DBI 控制板上对关键绩效指标和报表重新命名、隐藏或重新排列，而且可根据特定行业的需求定制 DBI。日常商务智能也是可扩展的，使企业能够基于 Oracle 数据源和非 Oracle 数据源创建新的关键绩效指标和报表。版本升级将丝毫不影响添加到 DBI 控制板的新内容，从而使企业获得最大的投资回报和最佳的可重用性。

## Oracle 电子商务套件——完整的解决方案

Oracle 电子商务套件使企业能够有效地管理客户流程、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结构上的各个应用系统来完成的。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，提供了单一的定义。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

#### 分析服务业务趋势

- 利用预先定义的关键绩效指标跟踪管理目标
- 按照合同的所有权进行合同库的端到端管理
- 观察以月、季或年为周期的趋势
- 分析有效合同余额的发展趋势
- 识别新签订的合同并查看合同的签订趋势
- 识别某阶段续签的合同并查看合同续签的趋势
- 识别某阶段续签率和上浮/下降的趋势
- 分析终止合同的价值趋势

- 评估是否按时完成了合同的签订，还是太早或太晚
- 跟踪到期合同是得以续签还是失去了业务
- 确定在续签过程中是否有增加/减少
- 根据定额跟踪续签合同
- 确定合同终止和取消的原因
- 跟踪一个阶段内的续签率和过期续签的合同
- 根据最近签订和预期签订的合同估计一个阶段结束时的合同签订情况
- 核对续签率
- 判断销售代表是否能在出现新续签机会的同时续签合同

#### 比较分析

- 比较不同时期的绩效
- 比较不同销售小组和销售代表的绩效
- 比较不同类产品和服务项目的绩效
- 比较不同客户群的绩效
- 比较所有运营单位的绩效

#### 对业务的灵活支持

- 使用不同的维度从多个业务角度对数据进行分析
- 利用年度数据做出更好的比较
- 使用几个筛选参数进行详细的绩效分析
- 利用跨销售团队的报表安全性机制

#### 最大限度地提高效率

- 评估成功的、延期的和失去的续签

服务合同日常商务智能关键绩效测评指标	
这些测评指标使你能够监视关键目标的发展趋势	
● 在起始点有效的服务合同——在选定时期的起始点有效的全部合同	● 已签订价值——当期续签的合同价值总和
● 到期合同价值——当期到期的全部合同价值总和	● 预测——已签订价值和预期签订价值之和
● 激活的新合同价值——当期生效的全部已签定的新合同	● 上浮价值——续签合同的已签订价值与相应的原始合同价值之差
● 激活的续签合同价值——当期生效的全部续签合同	● 某时期续签价值——某时期签订的全部续签合同价值
● 终止合同的已支付价值——当期终止的合同的真实价值总和	● 某时期已签订价值——某时期签订的全部续签合同的价值，其合同签订日是在截止日或截止日之前
● 终止合同的剩余价值——当期终止的合	

<ul style="list-style-type: none"> <li>同的剩余价值总和</li> <li>● 当前有效的服务合同——在选定日之前有效的合同项目总和</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 某时期续签率—— 某时期已签订价值与某时期续签价值之比</li> <li>● 某时期上浮价值—— 针对某时期全部已签订的合同，续签合同价值与相应的原始合同价值之差</li> <li>● 已签价值与续签价值比——已签订价值占续签价值的比率</li> <li>● 过期百分比——过期未续签合同占待续签合同的百分比</li> </ul>
--	--

### 服务合同报表

报表使你能够评估服务合同和续签绩效并对趋势进行分析

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 有效的服务合同——按产品、产品类别、运营单位和销售小组提供合同开始和当前余额的有关信息</li> <li>● 当前有效的服务合同详细信息——提供当前有效的合同的详细视图</li> <li>● 当前有效的服务合同趋势——显示按时间查看的当前有效服务合同 KPI</li> <li>● 到期合同——根据续签的状态对当期到期合同进行细分：已续签、待续签、取消续签和不续签</li> <li>● 到期合同详细信息——提供当期到期合同的详细视图</li> <li>● 到期合同的价值分布——以饼图形式按到期合同类型提供到期合同价值的详细信息</li> <li>● 某段时间内的到期合同——提供一段时间内将到期合同的汇总信息</li> <li>● 某段时间内到期合同的详细信息——提供一段时间内到期合同的详细视图</li> <li>● 激活——提供当期激活的所有合同的信息以及新合同和续签合同分类</li> <li>● 激活合同的详细信息——提供当期变为活动状态的合同的详细视图</li> <li>● 激活趋势——按时间显示总激活价值</li> <li>● 终止合同——提供当期终止的合同信息，显示终止合同的剩余价值和已支付价值</li> <li>● 终止合同的详细信息——提供当期终止的合同的详细视图</li> <li>● 终止趋势——显示终止合同的趋势</li> <li>● 续签合同汇总——提供有关该段时间内签订合同的价值、预测、预期签订的合同以及增加/减少的签订合同的汇总信息</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 续签合同的趋势——显示总签订价值的趋势和预测的趋势</li> <li>● 预期续签的合同的详细信息——提供构成某一产品预期续签合同的合同项目的详细视图最佳续签合同——提供当期签订的价值最高合同的视图</li> <li>● 推迟续签合同——提供续签合同是否按时签订的有关信息</li> <li>● 推迟续签合同的时间——根据合同推迟续签的总天数按时间段列出推迟时间分布</li> <li>● 取消续签汇总——提供有关最近取消的合同的有关信息</li> <li>● 取消续签详细信息——提供构成某一产品取消的价值的合同项目的详细视图</li> <li>● 某时期续签合同汇总——提供在某时期内开始的合同内容的续签价值、签订价值和取消价值的摘要视图</li> <li>● 某时期续签合同的详细信息——提供在某时期签订的合同项目的详细视图</li> <li>● 某时期续签合同趋势——显示续签率、续签价值、签订价值和增加/减少量的趋势</li> <li>● 签订到续签活动——提供有关当期续签的价值和已签订价值以及它们的比值的详细信息</li> <li>● 签订与续签之比的趋势——显示已签订与续签合同之比的趋势</li> <li>● 积压——提供有关待续签合同和过期续签合同的详细信息</li> <li>● 过期续签合同的详细信息——提供过期续签合同的详细信息</li> <li>● 过期百分比趋势——显示过期百分比的</li> </ul>
--	--

息 ● 续签合同的详细信息——提供当期签订的合同的详细视图	趋势
----------------------------------	----

Oracle 公司

全球总部

500 Oracle Parkway

Redwood Shores, CA 94065

USA

全球咨询

电话：650.506.7000

传真：650.506.7200

网址：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，是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©2005 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：2005 年

**ORACLE®** |