

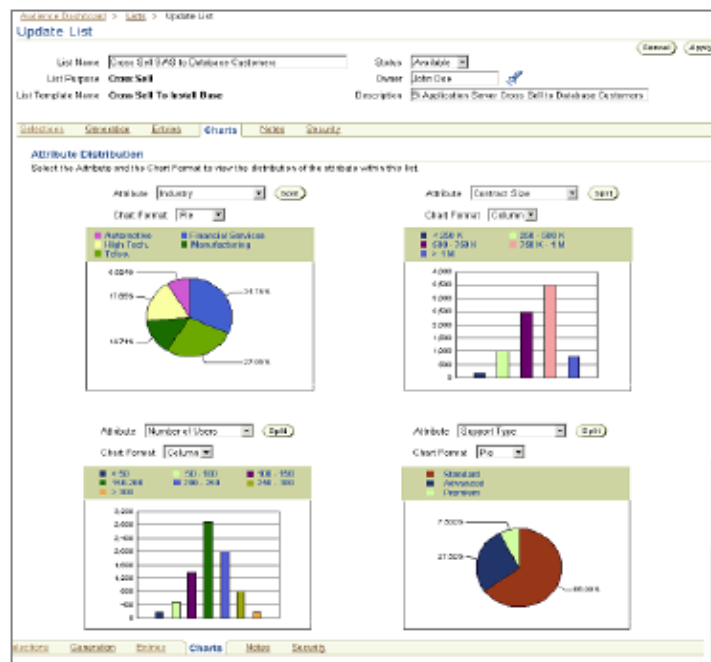
产品介绍

ORACLE 市场营销系统 11i

Oracle®市场营销系统是利用企业客户信息来计划和执行信息驱动的营销活动的应用系统。Oracle 市场营销系统是 Oracle 客户关系管理解决方案的关键组件之一，后者是促进可盈利客户交互的集成化套件。

利用企业数据增强营销效果

在当今全球化经济条件下，市场营销机构承受着应对竞争威胁、增加收入和提升客户价值的持续压力。但基于分散客户数据的单点市场营销解决方案经常使你劳而无功，实际上降低了客户忠诚度和价值。Oracle 的解决方案根据每个客户单一、全面的视图开展市场营销，这个视图利用了各方面的业务信息。Oracle 市场营销系统是集成的客户关系管理解决方案的核心，该解决方案将整个企业范围的数据转化为可据之采取行动的营销洞察力，以推动协同的市场营销。该系统提供了工作流和自动化功能来简化关键的市场营销流程——从客户细分和预测建模，到活动计划和列表生成，再到通过直接、间接和电子商务销售渠道的执行。通过与 Oracle 销售系统、订单管理和财务系统全面集成，Oracle 市场营销系统实现了对企业营销策略的无缝执行。



Oracle 市场营销客户信息工作平台使市场营销管理者能够监测关键的业务活动

利用 Oracle 市场营销系统，企业能够：

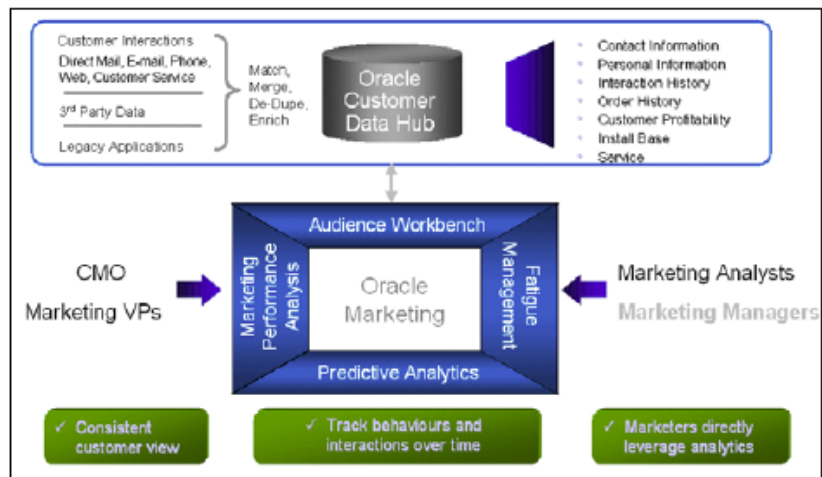
- 将客户数据转化为竞争优势
- 跨客户互动点实现一致的市场营销
- 准确评估营销效果

将客户信息转化为竞争优势

Oracle 市场营销系统提供了一个完整的共享数据模型和一套可伸缩的分析工具，利用它们可以把来自于业务各个方面的数据信息转化为可据之采取行动的营销洞察力。

客户数据平台通过交互方式识别客户

Oracle 市场营销系统利用特有的 Oracle 客户数据平台跨所有业务应用系统提供一个全方位的客户信息单一视图。该系统整合来自于 Oracle 和遗留应用系统的数据，提供针对每个客户的单一定义。这个统一的视图可以帮助市场营销人员跨所有功能领域（包括销售、电子商务、服务、订单管理等）识别客户并一致地加以对待。对来自多种互动点采购和服务历史记录可以帮助企业更好地为客户服务并且及时跟踪客户行为和价值。



Oracle 客户数据平台和 Oracle 市场营销系统集成在一起识别高价值的客户。

集成的预测模型识别值得投资的客户

每家企业都需要识别并且把投资集中在有最高价值潜力的客户和潜在客户上。Oracle 市场营销系统利用 Oracle 数据挖掘建立预测模型，这种模型可以最大限度地提高客户的投资回报——包括营销活动反响、客户流失风险和任何用户定义的客户行为数据。营销成本和预算约束可用于优化模型，模型可以通过 Oracle 市场营销系统、Oracle 电话销售和 Oracle 销售系统进行部署来发挥作用。

先进的客户细分工具有助于提供差异化的营销和服务

Oracle 市场营销系统提供灵活的细分工具来轻松地细分客户以提供差异化的营销和服务。自然语言查询和图形化的细分工具帮助企业用户快速地细分客户并生成目标客户清单，而无须数据库知识背景或 IT 人员的帮助。现成的清单模板支持常规的营销通信，包括对先前的营销交互、响应和线索进行交叉销售、追加销售和跟踪。可以使用存储在客户模型或任何用户定义的数据源中的客户信息来定义客户清单。

跨客户互动点实现一致的市场营销

Oracle 市场营销系统推动并协调整个企业的市场营销和销售活动，使企业能够向客户提供一致的信息。

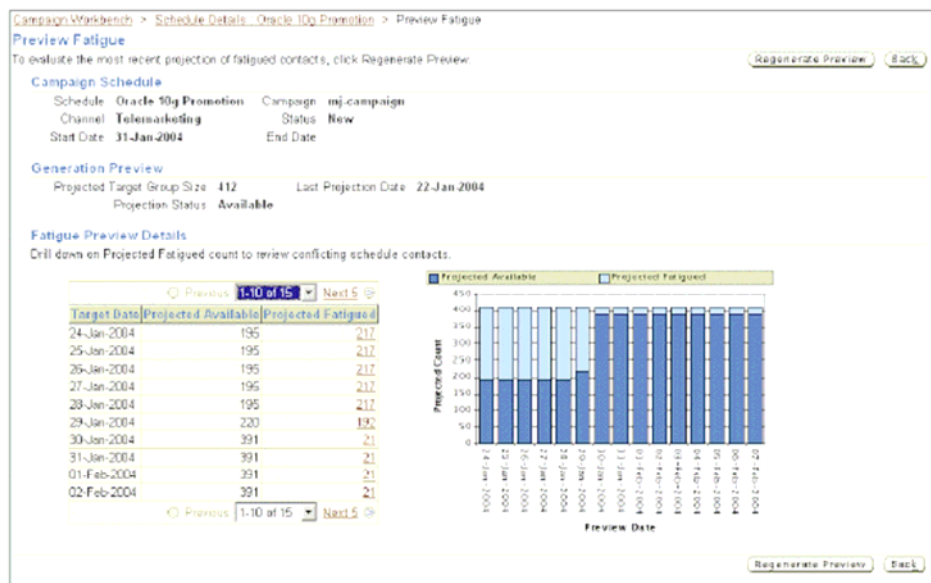
利用多渠道的促销活动向客户互动点分发信息

借助 Oracle 市场营销系统，你能够在单一规划和跟踪界面中规划、管理和跟踪交叉渠道的营销计划——包括直邮、电话销售和电子商务。内建的内容管理仓库跨渠道管理相关资料，同时模板和基于角色的审批确保企业品牌被准确地推介——不论营销活动是通过

电子邮件、直邮、电话销售还是网络。

基于互动的服务创造了新的收入机会

Oracle 市场营销系统利用最新的信息在客户最乐于接受时向他们提供针对性的服务。服务可以被诸如近期采购或库存变化等简单事件触发,也可以被随时间变化的客户行为变化触发。通过与所有 Oracle 客户关系管理应用系统集成,该系统能够通过自动电子邮件、电话销售呼叫或传递给直销团队的线索和含有点进 URL 地址的动态 Web 内容向客户提供服务。Oracle 市场营销系统还能够利用 Oracle 个性化系统实时向每个客户提供更具针对性的服务。



疲劳管理能够预测和防止跨所有服务渠道与客户的过多接触。

全面的疲劳管理防止了与客户的过多接触

Oracle 市场营销系统的疲劳管理功能使得定义客户约请规则,进而自动防止与客户的过多接触变的容易。因为 Oracle 市场营销系统是企业的中心计划工具,疲劳管理考虑到了所有的交互并且跨所有渠道中遵从客户的喜好。Oracle 市场营销系统还能够预测疲劳趋势,因此企业能够预测产生最佳效果接触频率和渠道。

准确评估营销效果

Oracle 市场营销系统利用整个企业范围内的信息准确评估营销活动效果

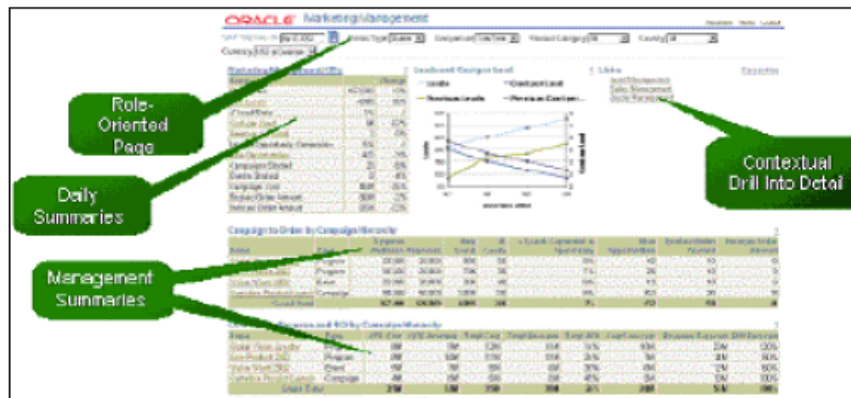
集成客户管理提供了真实的市场可见度

Oracle 市场营销系统从 Oracle 的企业资源计划和客户关系管理应用系统中获取信息,以帮助市场营销人员全面了解业务各方面中的客户相互。主要实例包括:面向报价和履行优化的 Oracle 高级定价系统和订单管理系统发布网络广告和产品实时推介的网上商店;面向交叉销售、追加销售和对内信息营销的网上支持系统;面向协同对外营销的销售和合作伙伴关系营销;用于在线客户会话管理的脚本系统。通过利用所有这些来源的信息,Oracle 市场营销系统提供了全面的客户洞察力。

日常商务智能可以提供最新的营销效果评估

Oracle 市场营销系统内含市场营销日常商务智能 (DBI),预定义了关键绩效指标 (KPI) 并预置了 100 多个现成可用的报表。不需要数据仓库或者额外的数据模型。日常商务智能 (DBI) 还包括面向角色的页面,该页面近乎实时地为每个用户提供最相关、可据之采取行动的信息。该系统使你能够对企业的营销绩效进行端到端的监控——包括对何种销售采取何

种营销活动, 每次营销活动的产品收益, 和哪种服务实现了最敏锐的线索洞察力。



Oracle 市场营销日常商务智能加速了业务决策

营销活动报告提供渠道交付和深度的最新信息

虽然日常商务智能 (DBI) 为你提供了综合的管理级信息, 但 Oracle 市场营销系统的运营指标却帮助你跟踪单独的营销活动的效果。这些运营报告提供了关于客户疲劳和禁止、渠道交付、点进跟踪、网络和调查活动的实时状态信息。它们对市场营销活动提供了一个全面、近乎实时的健康检查。

主要特性

预算管理与市场计划

- 日历管理和营销活动甘特图
- 灵活的预测和累积指标
- 支票簿式预算管理
- 成本与收益跟踪
- 服务管理

活动管理和实施

- 基于模板的营销活动
- 多种通信渠道，包括：邮件、电子邮件、传真、网络、活动、销售
- 基于触发器的活动
- 集成的审批 workflow
- 基于团队的安全性模型

网上营销

- 电子邮件营销与互联网管理营销活动渠道
- 即时可用的 Oracle 网上商店和网上支持集成

集成的内容管理

- 基于 XML 的内容模板模型；XSL 部署和发布模型
- 内容复制支持
- 对内容访问的灵活分类
- Web、销售、营销和履行集成

客户细分和清单管理

- 具有自然语言客户清单界面的直观的客户信息工作平台
- 与现有客户数据集市适当集成
- 对已租赁与购买了产品的客户清单的支持
- 多层次的客户细分
- 疲劳管理提供对过多客户接触的检查能力
- 与交互中心集成，以实现对联系历史记录跟踪和对客户的洞察

预测建模和分析

- 与 Oracle 数据挖掘无缝集成提供一个预测客户行为的闭环流程。
- 灵活的模拟与评分方法
- 最佳目标客户分析
- 与 Oracle 个性化系统集成，以提供实时的互联网报价推荐信息

线索管理

- 灵活的线索导入向导
- 灵活的用来捕获、清理、处理和分配销售线索的规则引擎
- 用于监视后续行动等待时间的监视引擎
- 与 Oracle 区域管理器集成
- Oracle 客户数据质量管理支持
- 对实时规则利用率与有效性的跟踪

市场营销智能

- Oracle 营销和销售线索日常商务智能
- 面向团队的页面，可针对不同的角色进行配置
- 管理各类汇总表和关键绩效指标，并具备灵活的钻取与要点分析功能
- 借助“迄今为止”分析保存时限和进行趋势分析
- 用于实时营销活动跟踪的基于角色的信息显示板

营销活动相关事项的管理

- 定义活动注册规则
- 通过与 Oracle 脚本管理系统集成实现 Web 注册
- 使用自动的电子邮件通知事件注册

合作伙伴管理

- 支持向间接营销渠道和合作伙伴营销计划提供线索
- 向渠道合作伙伴和合作伙伴群体提供产品和服务和促销优惠

强大的安全性

- 通过使用机密标志来限制团队成员对一个或多个营销计划的访问
- 通过将计划设为非机密状态来提供对计划的有限只读访问并支持对活动计划汇总信息的访问

全面的解决方案

- 支持全球化的市场运作，提供对全球各种货币和多种语言的支持
- Oracle 客户数据平台整合来自 Oracle 和非 Oracle 应用程序的数据，以对提供客户、供应商、合作伙伴和员工的一致定义

Oracle 公司
全球总部
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065
U.S.A.

全球咨询：
电话: 650.506.7000
传真: 650.506.7200
网址: www.oracle.com

Oracle 公司 (Nasdaq: ORCL) 是世界领先的信息管理软件提供商，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 8 月

ORACLE