

产品介绍

ORACLE 电话销售 11i

Oracle 电话销售系统(Oracle Telesales)是一个为联系中心专职人员优化设计的内部销售应用系统，无论这些专职人员是呼入还是呼出电话销售座席。Oracle 电话销售系统提供了一套功能全面的工具，以帮助内部销售团队管理从调查潜在客户到签订订单的整个销售周期。它提供了一个真正的多渠道销售解决方案，充分利用所有销售渠道——联系中心、互联网和现场销售。其主要特性包括联系人、任务、线索、机会、报价和订单管理、以及活动注册和宣传资料发送等。Oracle 电话销售系统经过轻松配置可用来支持诸如服务和收款这样的售后活动。没有任何一家其他厂商能够在单一应用系统中提供这么广泛‘现成可用’的功能。Oracle 电话销售系统，为销售座席提供合适的销售信息，提高了从潜在客户到商业机会的销售效率，从而更快地完成交易。Oracle 电话销售系统是 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。

全面的客户管理

企业对企业和企业对客户销售模式

向企业销售和向客户销售需要不同的流程和方法。Oracle 电话销售系统通过为电话销售座席提供高效进行销售和客服所需的所有信息，同时支持企业对企业和企业对客户两种销售模式。电话销售座席可以轻松地将向公司联系人进行的销售转变为向他个人（作为个体消费者）进行的销售。可以针对一个或多个组织或消费者来量身定制关系计划，指定座席与客户进行交互。

The screenshot displays the Oracle Telesales 11i user interface. At the top, there is a menu bar with options like File, Edit, View, Folder, Tools, Navigate To, Actions, Window, and Help. Below the menu is a toolbar with various icons. The main window title is 'eBusiness Center - Andre Beaulie - Business World, San Jose'. The interface is divided into several sections:

- Party Information:** Includes fields for Party Type (Party Relations...), Organization (Business World), Account (1608), Title, First Name (Andre), Last Name (Beaulie), Middle, Alias, Relation (Organization Contacts), Type (Telephone), Phone (1 800 5558355 582), Email (sales@localhost.oracle), Address (United States, 2391 L Street... San Jose, Santa Clara, CA, 95106), Department, Job Title (Manager), Primary Role (Ship To), Department Type (Information Techn...), Position Maker (Y), Reference (N), and Internal Ref Num (3773). Buttons for 'Create' and 'Find' are present.
- View Details:** A dropdown menu showing 'Andre Beaulie - Business World'.
- Navigation Tabs:** Overview, Dashboard, Organiza..., Person, Address/..., Relation..., Account, Lead, Opportunity, Quote, Proposal, Order, Event, Collateral, Task.
- Source Section:** Contains a search area with Code, Name, and Type fields, and a 'Search' button. Below it is a table for 'Targeted Source Code' with columns for Code, Name, and Type.
- Interaction Section:** Features a date range filter (View From: 23-OCT-2004 To: 23-NOV-2004) and a 'Display' button. It contains a table with columns: Date, Outcome-Result-Reason, Activity, Object, and Time.
- Right Sidebar:** A vertical menu with options: Overview, Dashboard, Organization, Person, Address/Phone, Relationship, Account, Lead, Opportunity, Quote, Proposal, Order, Event, Collateral, Task, Note, Service Request, Collection, and Contract.
- Footer:** A status bar with the text 'This is an optional field. Press Ctrl + L to see a list of values.' and 'Record: 1/1'.

电子商务中心——一站式访问客户信息

统一的‘电子商务中心’提供全面的客户信息

电话销售座席始终面临着提供最佳客户体验的挑战。所以，能够跨各业务部门访问客户信息以全面满足客户需求是极为重要的。传统情况下，电话销售座席不得不访问很多不同数据源和系统才能得到与客户交互的必要信息。电话销售座席在打销售电话之前需要了解升级的服务请求和未决的收款事宜。服务代表在提供服务之前需要确认客户的付款状况和可能的销售机会。通过充分利用 Oracle 电子商务套件的强大功能，Oracle 电话销售系统的电子商务中心从一个单一的统一联系中心桌面提供对所有业务部门的客户信息的轻松访问。从这个桌面，电话销售座席可以访问售前售后的信息，例如有针对性的市场营销活动、客户、客户账户、联系人、线索、机会、报价、订单、服务请求、收款事宜、销售和服务合同、以及已安装的产品。一个单一的可配置信息显示板提供了包括可能的销售机会、待处理的服务请求以及未决欠款等关键业务指标，从而给出客户状态的概述信息。

避免/消除重复客户

既然客户是任何业务处理中最重要主体，怎么强调客户数据质量的重要性都不过分。过去，电话销售座席一直在与导致混乱、客户不满和效率低下的重复客户记录做斗争。Oracle 电话销售系统的数据质量管理特性解决了重复客户数据问题，避免了在系统中产生重复客户记录的可能性。它还提供了强大的模糊匹配逻辑和评分方法，帮助座席识别记录，方便对客户信息的在线更新。

集成的全面业务流程

从营销活动到现金

利用销售和市场营销数据，Oracle 市场营销系统可以生成目标列表、策划营销活动、设定电话指导用语，并跨联系中心、互联网和现场销售等各种渠道实施有针对性的营销活动。ORACLE 电话销售座席在联系中心进行这些活动，包括呼入和呼出营销活动。产生的线索经过分级被立即按区域发送给合适的销售代表。合格的线索被转换为销售机会，预算和销售信息得到更新以进行准确及时的预测。几秒钟之内就可以使用机会信息来生成报价。在下订单之前可以对报价进行补充调整和增加条款。下订单将触发发货、库存管理和支付等后端应用系统。无论是长销售周期(线索到机会到报价到订单)还是短销售周期(电话到订单)，Oracle 电话销售系统都维护每个交易的活动信息以进行准确的投资回报分析。

线索管理

借助 Oracle 电话销售系统，潜在客户可以被转换为企业内可预测的销售线索。集中化的线索管理引擎自动管理线索的产生，并实时评估、发布和跟踪线索。这个引擎还跨 Oracle 市场营销和合作伙伴关系管理解决方案来跟踪线索的后续发展。

在线索生命周期的每个阶段中，销售线索管理引擎使用适用于不同营销活动策略、区域、产品和客户的业务特定的规则，将线索的审核、优先级和分配逻辑进行封装。该引擎的这种灵活性有助于设计符合整个线索生命周期的规则，能够实现线索质量及可预测性和线索覆盖范围的最优化。

机会管理

Oracle 电话销售并不仅仅是下订单，还为要求大量后续活动的销售周期提供强大的机

会管理特性。它使座席能够成功管理其销售活动而不仅仅是跟踪客户的采购。利用经过验证的预定义销售方法体系，销售团队可以了解每个销售阶段应完成的任务。整个销售团队可以共享有购买兴趣的销售对象，以确保准确地销售预测和报酬。座席可以从销售机会直接生成建议书，以专业的方式快速回应客户对产品和服务的咨询。为了更好地了解机会的进展情况，用户可以查看机会在整个销售生命周期变化的历史数据。与 Oracle 合作伙伴管理系统协同工作，可自动选出合作伙伴来帮助完成交易。

无论交易是盈是亏，盈/亏分析特性使电话销售座席能够评估交易为什么以及如何完成或没能完成，竞争对手和客户决策因素都被记录下来。销售过程中收集的信息不仅对其他销售座席在处理类似销售机会时很有价值，而且也有助于销售管理人员制定今后的销售策略以获得更好的收益率。

缩短销售周期和降低成本

真正的团队销售

维护大规模的现场销售团队成本很高。电话销售相对于现场销售是个更便宜的可选方案，而且可以在任何可能的时候介入到交易中来。要成功地管理和完成交易，销售团队经常跨小组、区域、渠道和组织进行工作。Oracle 电话销售系统可以与 Oracle 销售系统和 Oracle 合作伙伴关系管理系统无缝地协同工作，以创建一个虚拟的销售团队，从而实现在销售团队的成员之间共享线索、机会、报价、联系人、备忘录、任务和其他有关客户的信息。线索和机会可以自动或手工地分配给销售座席和合作伙伴。现场销售代表在准备现场会议时可以访问重要的客户信息。间接资源的自动分配可以确保在销售队伍中为拥有最佳技能的合作伙分配角色以缩短销售周期。Oracle 销售系统的各个应用程序彼此之间互相补充，为在不断变化的销售环境中进行团队销售提供了完美的解决方案。Oracle 的安全性组件非常灵活，可以应对这种级别的复杂性，消除了账户或客户信息遭受破坏的风险。

区域管理

拥有合格的可满足客户需求经验丰富的座席可以显著缩短销售周期。Oracle 电话销售系统充分利用 Oracle 区域管理器来决定最符合要求的销售队伍。区域管理人员可以根据地理位置、客户基本信息（如行业、市场划分、产品兴趣和销售渠道等）来定义区域。区域引擎可以实时或者按规定的时间间隔激活。间接渠道是重要区域创建过程的一部分，因此可以利用间接资源到客户销售队伍的自动分配特性。区域结构可以被 Oracle 销售系统和所有其他 Oracle 电子商务套件应用系统共享，从而实现客户视图在整个机构一致和统一。

用来提高成交率的销售方法体系

随着越来越多采用全球和虚拟销售团队，销售高层管理人员感到有必要推行经过测试的一致流程，让销售队伍成员来遵守。经过验证的销售方法体系通过执行致胜战略能够简化销售流程，提供统一而灵活的机会管理方法，并提高成交率。Oracle 电话销售系统使销售高层管理人员能够配置销售方法体系，并基于其销售团队来管理这些体系。销售方法体系由一套预定义的销售程序和任务组成，通过创建后继的步骤及计划的销售程序，自动实施最佳销售实践。

提高生产力的交互中心技术

计算机电话集成 (CTI)

电话销售座席需要迅速有效地管理与每个客户的交互以促成交易。无论客户选择哪种渠道进行交易，如通过电话、亲自上门或通过网络，电话销售座席都需要为客户提供快速、高质量的服务。通过充分利用 Oracle 交互中心套件产品的电话技术，Oracle 电话销售系统自动将呼入和呼出电话以及客户数据发送给合适的销售座席，从而提高座席的工作效率。当交互结束，一次点击就可完成呼叫从而继续处理下一个。呼叫脚本功能可以提供预先编写好的脚本，以便在与客户交互期间进行指导。当座席恢复一个挂起的脚本时，可以从上次会话结束的地方重新开始。

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

维护客户和联系人信息

- 销售给 B2B 和 B2C 客户
- 存储和管理客户简介：
组织、人员和关系
- 建立和维护客户账户
- 对售前售后客户信息的单一访问
- 可配置的信息显示板视图：
线索、机会、报价、订单、服务请求和已安装的产品
- 管理复杂的关系
- 管理客户数据质量

销售线索和销售机会管理

- 手工或自动分配销售线索并确认其是否合格
- 将销售线索转变为销售机会
- 将一个机会连接到一或多条线索
- 对销售机会进行分类
- 从机会生成建议和报价
- 跟踪障碍因素并完成销售机会盈/亏分析
- 为机会提供销售方法体系支持

活动注册

- 登记客户、联系人和相关人员
- 将活动资料发送给登记者
- 查看活动议程
- 查看客户、联系人或相关人员的登记历史和状态
- 记录活动的出席情况

宣传资料发送

- 发送电子版和实物宣传资料
- 通过电子邮件、传真或运输发送宣传资料
- 在 Oracle 市场营销系统中创建电子版的宣传资料，并通过 Oracle 履行系统以电子邮件方式发送
- 使用 Oracle 市场营销系统或 Oracle 库存系统创建实物宣传资料
- 通过 Oracle 订单管理系统发送实际的宣传资料并在 Oracle 库存系统中进行跟踪
- 查看宣传资料的历史信息以监测交付状态

报价与订单管理

- 查看和建立报价与订单
- 通过 Oracle 网上支付系统验证信用卡采购
- 全球承诺量 ATP 检查
- 计算营业税、折扣、运费兑换
- 进行手工价格调整和免税处理
- 进行产品配置

预测管理

- 创建地域层次、产品层次和销售机会层次上的预测
- 根据销售机会创建预测
- 即时查看销售机会预测
- 以多币种进行全球预测

客户活动

- 使用通用工作队列联系市场部提供的客户
- 将预配置的脚本作为呼叫指导
- 查看针对某个客户的所有市场活动
- 建立一个快速服务请求
- 查看合同信息
- 查看一个机构依据服务合同安装的产品
- 查看发票信息
逾期余额、支付信息、账龄、拖欠发票
- 记录和查看客户交互内容
*跟踪座席与客户的交互
手工或自动开始和完成多个交互*
- 通过 Oracle 网上会议系统或其他网络协作应用系统与客户协作

计算机电话集成

- 同 CTI/ACD 系统和 IVR 无缝集成
- 利用呼入屏幕弹出和多 ANI (自动数字标识) 匹配
- 使用预览、渐进或预测模式来拨号

呼入和呼出

- 显示呼入电话的客户信息
- 将呼叫转给另一位座席
- 记录交互内容
- 当前一个呼叫完毕时自动显示下一个呼叫的详细信息
- 重新安排呼出
- 查看呼入和呼出的呼叫统计信息

对工作项目的集中访问

- 在通用工作队列的保护下查看媒体队列和非媒体工作项目
- 呼入和呼出电话、线索、机会、报价、市场联系人列表、任务和个人列表
- 使用工作面板方便地处理队列中的项目

个人工作效率

- 将个人工作列表添加到通用工作队列
- 从应用系统直接向客户发送电子邮件
- 通过通用搜索查找以下实体：
机构、个人、关系、线索、机会、报价、市场活动、事件等。
- 保存搜索结果和搜索条件
- 基于用户参数选择的字段默认值

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

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 and 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 1 月

ORACLE®