

产品介绍

ORACLE 网上支持 11i

Oracle®网上支持系统是一个为客户和员工提供基于 Web 的支持服务的自助式应用系统。该系统是 Oracle 客户关系管理解决方案的一个重要组件，后者是一个促进可盈利客户交互的集成套件。

提供个性化支持的同时降低服务成本

不论是客户需要得到产品问题的解答、在凌晨 3 点需要最新的文档，还是退货，自助式 Web 支持都是解决这些问题的最直接途径，而对你来说则是成本最低的服务渠道。Oracle 网上支持系统提供一个安全的每周 7 天、每天 24 小时的 Web 门户，可提供所有类型的自助式支持。客户可以方便地搜索在线知识库，或者通过在线论坛向其他用户学习。主页上的个性化通告将使客户及时掌握适用于自己的产品的有关升级和产品召回的信息。自助式账户管理和退货流程对于客户来说很方便，而且还可降低你的支持成本。交叉销售和追加销售甚至可将服务交互转变成盈利机会。与 Oracle 电话服务系统的集成使座席能够参与服务并提供现场帮助。因此，Oracle 网上支持系统使你能以更低的服务成本获得更高的客户满意度。



Oracle 网上支持系统为客户和员工提供每周 7 天、每天 24 小时个性化的自助服务

利用 Oracle 网上支持系统，企业能够：

- 利用低成本的 Web 渠道为客户提供服务
- 提供方便和个性化的服务
- 将服务交互转变成盈利机会

利用低成本的 Web 渠道为客户提供服务

Oracle 网上支持系统通过让用户利用 Web 而不是费用高昂的座席服务来解决大多数问题，来降低服务成本。

在线知识库在无需座席帮助的情况下可解决大多数问题

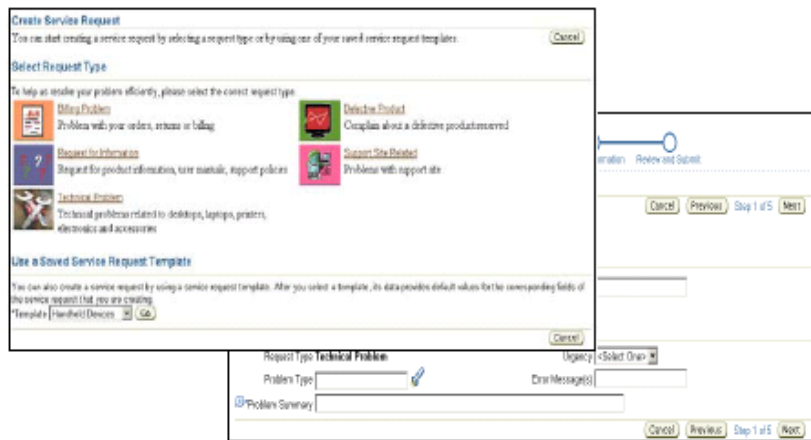
每一次客户需要在线解决问题时只需打一个费用很低的电话或者向支持人员发一个电子邮件。Oracle 网上支持系统使用户能够方便地搜索或浏览针对一般问题的在线知识库中的解决方案、常见问题解答、故障排除指南以及最新的文档。知识的安全性规则将为每个用户提供适当的访问权限。例如，经销商或者服务人员可以访问维修工作程序，而最终用户就不能访问。知识库会根据以往的实际经验自动辨别哪些解决方案在解决特定问题时对用户有用。

自助式状态跟踪可减少电话和电子邮件的数据

即使用户通过电话提出服务请求，你的服务机构仍然可以通过确保客户不必再打第二次电话查看该请求的处理情况来节约资金。通过使客户能在线验证服务事务状况，Oracle 网上支持系统的自助式服务跟踪功能可消除一大部分后续的呼入电话。客户可以每周 7 天、每天 24 小时方便地查看其订单的状态、发票、付款、发货、退货、维修和服务协议。Oracle 网上支持系统可减少呼入电话的业务量，并使客户免除了额外的电话费负担。

智能服务请求管理功能帮助座席更快地解决问题

当除了座席的现场支持之外别无他法时，Oracle 网上支持系统能帮助你的座席以最短的服务时间提供最佳的服务结果。完备的服务请求管理功能使客户可以在线提交服务请求，管理尚未处理的请求和查看座席推荐的解决方案。可配置的智能请求捕获功能提供上下文驱动流的创建和表单，它们可以捕获与每种类型问题相应的所有信息。该系统根据所请求的服务类型、问题类型、产品以及紧急程度提出不同的问题。座席可以解决这些问题并快速向前推进，因为解决每个问题所需的所有信息都提前捕获到了。



智能请求捕获和管理功能帮助座席更快地解决问题

提供方便和个性化的服务

通过提供卓越的、个性化客户服务体验，Oracle 网上支持系统能帮助企业满足日益增长的客户期望。

每周 7 天、每天 24 小时的完善服务渠道使客户可在任何时候解决问题

最近的市场研究报告显示，只要从网上获得的服务质量与座席所提供的服务质量相同，则很多客户都更乐于从网上获得支持服务。通过使他们能每周 7 天、每天 24 小时在线获得和座席提供的完全相同的支持资源，Oracle 网上支持系统能确保客户实现这一夙愿。由于你可以向客户披露那些与向现场支持座席提供的信息的相同信息，因此客户可以在线获得与从现场支持座席获得的同样质量的答案。该系统甚至能够为你提供将 Web 支持链接到现场座

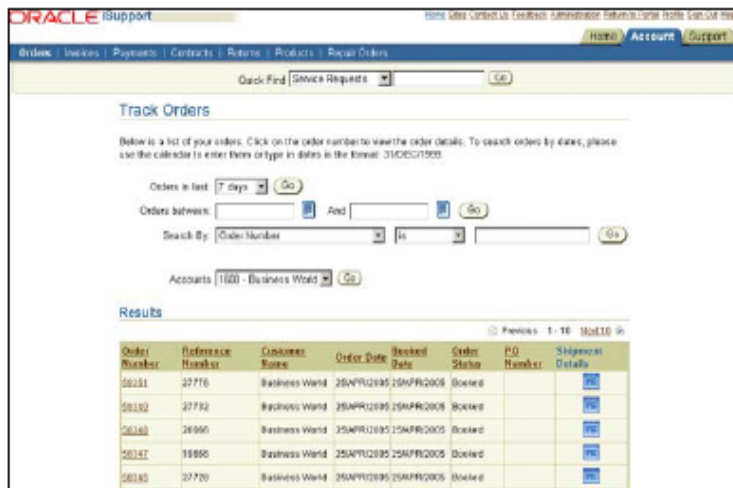
席的选项，从而让用户知道如果他们遇到难题，他们会随时获得帮助。

个性化的用户主页提供最相关的信息

当客户无需经过太多导航选择就可查看到他们关心的信息时，感觉是最舒适的。Oracle 网上支持系统的可个性化的主页使用户能够选择他们最喜欢的内容和布局。主页上很有针对性的通告使用户不必搜索网站就可掌握有关产品升级和召回的信息。对于在地理位置、状态或已拥有产品等方面符合相应标准的客户，Oracle 网上支持系统甚至能让企业在这些客户的网站主页上发布其他个性化信息。例如，已购买了打印机的客户可以接收到有关更换墨盒的特价优惠信息。

访问历史记录使客户可以全方位查看他们所有的交互信息

所有客户交互的全方位视图对于客户和对你来说都同样有用。Oracle 网上支持系统使你的客户能够访问与支持机构之间的所有交互信息。除了支持历史信息外，该系统还和 Oracle 电子商务套件密切协同工作，从而获得整个企业的视图。客户可以在线查看整个企业的事务处理概要和细节，其中包括订单、发票、付款、发货、退货、维修单、服务协议以及他们所拥有的产品的详细信息。借助 Oracle 网上支持系统，你所维护的全球客户信息对于你自己和客户都具有十分重要的价值。



Oracle 网上支持系统为客户提供他们与支持机构的所有交互活动的单一视图

将服务交互转变成盈利机会

Oracle 网上支持系统让你能充分利用服务联系来增加客户盈利和忠诚度。

服务过程中上下文驱动的有针对性的产品推荐可增加收入

在许多服务交互活动中，促进附加的采购是该解决方案的一部分。Oracle 网上支持系统通过前后有联系的交叉销售和追加销售的能力，来利用这一销售机会窗口。在回答客户提出的问题或者解决问题的同时向客户推荐有关的产品可以增加收入和客户的价值。¹ Oracle 网上支持系统与来自 Oracle 市场营销系统的业务规则、客户群和推荐的产品信息无缝集成，可以在相匹配的客户的支持主页上动态地显示个性化的销售建议。利用 Oracle 网上支持系统，你不但可以令客户满意，还可以增加他们的价值。

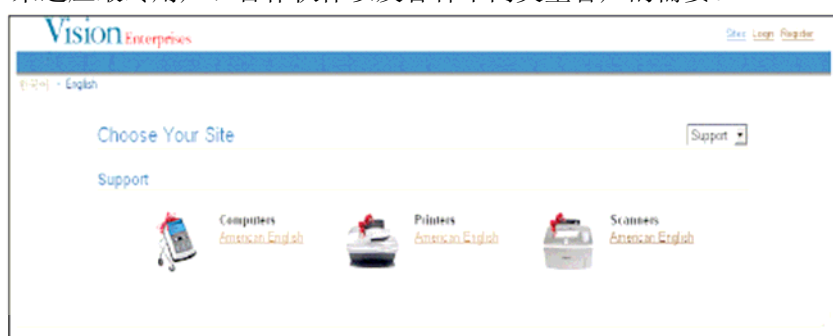
注 1 The Forrester Wave™: eService (网上支持服务)，2005 年第一季度，作者：John Ragsdale

网上商店的集成将产品推荐变成实际销售

当服务交互使客户意识到需要一次新的采购时,你必须使他们感到能很方便自然地完成采购过程。Oracle 网上支持系统与 Oracle 网上商店共享通用的 Web 框架,以便能使客户方便地通过自助式服务支持进行采购。点击个性化支持页面上的推荐产品按钮就能将客户带到 Oracle 网上商店中的相应产品。客户拥有单一的界面,并从支持到订购再到付款整个过程一气呵成。

个性化的、基于客户群的自助式门户可满足不同客户群的需求

不同类型的客户有不同的需求。借助 Oracle 网上支持系统的多站点框架,服务机构可以在一个单一的网上支持系统实例内部署多个支持站点,以满足不同类型的客户群的需要。这些站点可以按客户群、产品系列、地区或者其他一些准则来组织。站点可以有不同的内容、外观甚至使用不同的语言。利用 Oracle 网上支持系统,你可以提供一个内容广泛的 Web 站点,来适应最终用户、合作伙伴以及各种不同类型客户的需要。



在单一的网上支持系统实例内的多个站点有针对性地为不同的客户群提供适当的支持

主要特性

多个支持站点

- 多个可个性化的支持站点可满足各种客户群的需求
- 多语言支持

个性化支持体验

- 个性化的主页内容和布局
- 前瞻性的和有针对性的通知使用户能够及时了解产品升级和召回等特殊事件信息

服务请求管理

- 基于业务背景的可配置的服务请求创建流程和服务请求界面
- 在线报告和跟踪服务请求
- 创建过程中利用模板收集重要数据
- 在提交请求之前,有选择地进行统一的知识库搜索
- 使用描述性弹性域来增加客户服务请

求数据域而无需编程

- 自动将最佳的合同/默认的服务水平协议与通过 web 创建的服务请求关联起来
- 附件支持
- 建议座席为通过 Web 创建的服务请求建立副本
- 完整的服务请求历史记录
- 基于规则向服务请求联系人自动发送通知
- 将服务请求自动分配给最有资格的座席

知识管理

- 搜索和浏览知识库
- 用“统一搜索”功能对跨多个知识库进行搜索
- 多个搜索选项
- 利用知识安全性规则向适当的用户提

供适当的知识访问权限

- 智能知识库随着使用和反馈情况得到改进
- 附带的可下载的文档作为解决方案的一部分
- 简单知识创造工具
- 流程驱动的解决方案创建

技术库

- 根据安全规则搜索和浏览选定的文档

交互式在线论坛

- 用户可以通过参与交互式讨论论坛获得同行的帮助
- 用户组驱动的论坛访问功能
- 论坛主持人

事务查询

- 跟踪订单、发票、付款、发货、退货、合同、维修单以及服务请求
- 管理所购产品及配置；产品注册
- 报告产品使用情况，以保证准确使用

退货

- 自助式退货
- 全面的单一订单/多订单退货流程

追加销售和交叉销售

- 实时的追加销售和交叉销售建议

监测用户满意度

- 利用调查获取客户的反馈信息，来提高客户满意度并优化服务

Web 回叫请求

- 通过 Web 回叫请求寻求现场支持

自行注册和授权的自助式用户管理

- 可配置的自助式用户注册流程
- 自助式密码重获用户管理
- 授权的自助式账户创建、审批和访问的安全性设置
- 授权的自我管理特性使客户能够管理他们自己的用户

对未注册用户的访问

- 未注册用户能够执行某些选定的功能，如对知识库的访问

可配置和可扩展的用户界面

- 用户界面中的占位符区域提供了可扩展性，而无需编程
- 上述区域的通用上下文环境

全面集成

- 支持单一登录机制；与 Oracle SSO/LDAP 解决方案的直接集成
- 通过与 Oracle 电子商务套件各应用程序的完整集成来增强功能

Oracle 公司
全球总部
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA94065
USA

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

Oracle (NASDAQ: 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©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 5 月

ORACLE |