

## Siebel 实时决策



### 主要业务收益

- 在客户接触点识别具有盈利性的相关服务，并通过两个或多个因素提高响应率
- 在客户接触点实时识别可能流失的客户，并将客户保留率至少提高 50%
- 通过有针对性的恰当应对方案提高客户满意度
- 通过更好的决策支持提高呼叫中心座席的满意度和生产力
- 协调多个且常常相互竞争的业务目标

### 主要 IT 收益

- 通过动态获取元数据和智能高速缓存满足大容量以及高并发性和可靠性需求
- 通过基于最佳实践的预建前端办公集成降低实施成本
- 通过基于标准的组件架构和 J2EE/XML 基础架构与现有系统集成
- 通过消除人工模型维护最大限度地减少管理费用

在当今市场上，各个行业的企业都面临着一系列共同的业务挑战。客户流动性大、客户钱包份额不断缩小，以及传统市场营销策略普遍失败等现状仅仅是企业目前面临的业务挑战中的很小一部分，它们正迫使企业重新制定商业策略。传统的对外市场营销信息发布往往会使客户收到自己并不希望了解的信息，因此很少能满足客户的实际需求。直邮和电子邮件常常淹没在各个企业竞相发布的众多信息中。而由客户发起的内向交互则是一个留住客户并销售更多产品和服务的绝佳机会，目前尚未得到充分利用。那些将电话打进呼叫中心或浏览 Web 网站的客户已经做好了聆听或搜索信息的准备。他们允许企业有效利用自己的时间。更重要的是，他们的需求是显而易见的。因此，充分利用客户发起的交互将为企业提供获得竞争优势的独特机会。

### 优化与客户联系时的每一次交互

Oracle Siebel 实时决策 (RTD) 解决方案通过将创新性预测分析与动态业务和客户应对规则相结合，帮助企业从客户发起的交互中获得最大价值。Siebel RTD 是 Oracle 商务智能解决方案的 Siebel 业务分析系列的组成部分，可帮助企业更充分地利用洞察力。

Siebel RTD 通过实时预测客户的需求并根据确定的需求定制每次交互，来优化面向客户的业务流程。该软件能够持续观察不断变化的客户行为并从中获得对客户的洞察力，然后系统会在任何客户接触点应用这些洞察力以提供实时决策和建议。在客户交互过程中，无论是通过 IVR(交互式语音应答)、呼叫中心还是通过 Web 交互，Siebel RTD 都会确定有针对性的市场营销信息，这些信息与客户高度相关并与企业目标协调一致。Siebel RTD 能够充分利用现有的客户管理解决方案投资，并能通过提供以下益处助力于企业提高收入和盈利水平：

- 通过改进交叉销售和追加销售来促进收入增长
- 通过提高客户保留率来降低采购成本并提高盈利能力
- 通过更有效的内向市场营销来减少外向市场营销开支
- 通过更智能和更简便的业务流程来降低运营成本

### 高性能的实时决策平台

**Siebel RTD** 平台的核心是一个高性能的事务处理服务器，可在客户接触点提供实时决策或建议。该服务器是一个自动化的分析平台，可在业务流程内提供决策并生成洞察力，并可根据流程中的实时数据流创建出可指导行动的智能。该服务器基于面向服务的 **J2EE** 构建，可向所有客户接触点和在流程中发挥作用的员工提供非侵入性智能。

该决策服务器结合了业务规则和预测分析引擎。为了根据接触点的请求预测针对给定客户的最佳建议，规则引擎首先确定符合该客户条件的一组可选方案。接下来，分析引擎预测该客户接受每个合格方案的可能性。在确定合格性和可能性时，服务器结合分析了该客户的资料（如统计数据、行为测评）和实时交互信息（如呼叫原因、服务请求类型或 **Web** 点击流事件）。服务器通过将接受可能性与关键业务指标（如与市场营销相关的产品利润或产品可供性）相结合，来为该组合格可选方案评分和排序。然后该组经排序的可选方案将返回到客户接触点（如网上商店、**Siebel** 呼叫中心管理软件）以便使用/显示，从而促进实时产生尽可能最好的结果。

### 借助高级预测分析促进智能化的客户交互

**Siebel RTD** 解决了试图通过传统的业务规则、数据挖掘或统计方法来实施个性化的客户应对方案时面临的挑战，并从每一次客户交互中吸取经验以不断完善未来建议。通过独特的自学习和适应性模型，并配合使用动态业务逻辑，**Siebel RTD** 使企业能够不断优化服务方案，并获得对不断变化的客户行为的卓越洞察力。**Siebel RTD** 采用了可用于实时决策的最先进的预测分析技术，并在前几代基于规则、数据挖掘和实时预测解决方案的基础上融入了大量创新特性。这些独特的特性包括：

### 及时恰当的客户应对方案

**Siebel RTD** 能够在适当的时间和地点确定适当的信息。一旦在某个内向渠道中识别出客户，或观察到匿名的潜在客户，**Siebel RTD** 便会确定最恰当的应对方案，而不管交互过程中的新信息何时可用。**Siebel RTD** 基于从客户历史交互中获得的知识，来充分考虑客户关系的最新信息和当前的交互环境，以制定智能化的决策。

## 自学式预测分析

**Siebel RTD** 解决方案完全实现了自动化，无需构建人工离线模式和对预测模型进行人工培训或再培训。与传统的数据挖掘解决方案相比，**Siebel RTD** 通过实时自主更新其预测模型，来从每一次客户交互中自动学习。这不仅减少了管理开销，还消除了新数据提供、模型再培训和部署之间的延迟时间。所学知识可立即用于随后的预测，从而推动高价值的交互。

## 全面的企业协调

**Siebel RTD** 使企业能够管理相互竞争且通常相互矛盾的业务目标，这些目标会随时间推移不断变化。增加收入、提高客户忠诚度和降低成本等多个业务目标都可在单一 **Siebel RTD** 管理软件中得到协调。**Siebel RTD** 在对服务和其他可选方案评分时，会考虑多个业务目标，并相应地优化决策。**Siebel RTD** 还会反映和考虑各个业务部门的需求，以便以一种平衡的方式将它们的产品和服务组合在一起。该软件可预测和管理决策对多个关键绩效指标的影响，确保成效并考虑其他企业约束。

## 平衡的业务和模型驱动的决策

**Siebel RTD** 实现了用户定义的业务规则和基于观察和所学知识的预测模型间的平衡。领域专家可以说明性逻辑的形式来提供他们的业务知识，同时充分利用模型驱动的决策。业务可以按部就班，同时展现模型驱动的决策的好处，通过这种手段将分析功能渐进部署到业务流程之中。

## 多渠道支持

各个渠道通常会展示不同的响应特征。单纯汇集渠道数据的预测模型是以不正确的假设为基础的。针对各个渠道进行单独分析的解决方案效果也不是很好。**Siebel RTD** 提供分区的学习模型，可使用一组通用决策逻辑来支持真实的多渠道决策应用程序，同时维护统一的单一实施。

## 考虑时效性的学习

客户行为会随时间而改变。自学式预测模型应反映这一事实，不应该同等考虑所有客户交互历史记录。**Siebel RTD** 维护一个仅模拟当前客户行为的动态时间窗口。与客户交互的时间距现在越近，则交互记录纳入模型和预测流程的考虑因素中的几率就越高。实际上，**Siebel RTD** 能够“忘记”那些不反映当前客户行为的较早的客户交互记录。

**Siebel RTD** 功能是为 **Siebel CRM** 预先构建的，并在 **Siebel** 行业领先的客户适应性 **CRM** 解决方案中得到了充分利用。预建的管理软件提供与 **Siebel** 市场营销和 **Siebel** 呼叫中心的现成可

用的最佳实践集成。这些管理软件提供了现成可用的小程序，用于在呼叫中心座席界面中显示实时建议。与 Siebel 市场营销的集成使营销人员能够推动闭环的内向和外向市场营销活动，同时实时持续地跟踪客户对营销响应行为的驱动因素。

通过为任何接触点提供集成支持，Siebel RTD 旨在插入任意业务流程，并提供实时决策。Siebel RTD 解决方案基于利用行业标准的 J2EE 应用服务器（如 Weblogic、WebSphere 和 JBoss）的面向服务的架构(SOA)构建，可基于行业标准（如 XML、SOAP 和 JDBC）轻松集成到一系列广泛的基于 Web 和大型机的客户端-服务器架构。

## 总结

Siebel 实时决策能够提供巨大的投资回报，它使企业能够前瞻性地管理客户流失并使收入实现内生性增长，同时充分利用客户发起的交互中所固有的大量尚未利用的潜力。Siebel RTD 利用实时预测分析和动态业务逻辑的独特组合，来确定最佳信息，这些信息可适应不断变化的客户行为并完全与业务目标协调一致。由于拥有新一代面向服务的实时决策平台，因此 Siebel RTD 提供了能够跨渠道和接触点制定实时决策的解决方案。

# 甲骨文（中国）软件系统有限公司

## 北京总部

地址：北京市朝阳区建国门外大街1号，国贸大厦2座2208室  
邮编：100004  
电话：(86.10) 6535-6688  
传真：(86.10) 6505-7505

## 北京上地6号办公室

地址：北京市海淀区上地信息产业基地，上地西路8号，  
上地六号大厦D座702室  
邮编：100085  
电话：(86.10) 8278-7300  
传真：(86.10) 8278-7373

## 甲骨文(中国)软件系统有限公司上海分公司

地址：上海市卢湾区湖滨路222号，企业天地商业中心1号楼16层  
邮编：200021  
电话：(86.21) 2302-3000  
传真：(86.21) 6340-6055

## 甲骨文(中国)软件系统有限公司广州分公司

地址：广州市天河区珠江新城华夏路8号合景国际金融广场  
18楼  
邮编：510623  
电话：86-20-8513 2000  
传真：86-20-8513 2380

## 甲骨文(中国)软件系统有限公司成都分公司

地址：成都市人民南路二段18号，四川川信大厦20层A&D座  
邮编：610016  
电话：(86.28) 8619-7200  
传真：(86.28) 8619-9573

## 甲骨文(中国)软件系统有限公司大连分公司

地址：大连软件园东路23号，大连软件园国际信息中心2号楼  
五层502号A区  
邮编：116023  
电话：(86.411) 8465-6000  
传真：(86.411) 8465-6499

## 甲骨文(中国)软件系统有限公司济南分公司

地址：济南市泺源大街150号，中信广场11层1113单元  
邮编：250011  
电话：(86.531) 8518-1122  
传真：(86.531) 8518-1133

## 甲骨文软件研究开发中心（北京）有限公司

地址：北京市海淀区中关村软件园孵化器2号楼A座一层  
邮编：100094  
电话：(86.10) 8278-6000  
传真：(86.10) 8282-6455

## 甲骨文研究开发中心（深圳）有限公司

地址：深圳市南山区高新南一道飞亚达大厦16层  
邮编：518057  
电话：(86.755) 8396-5000  
传真：(86.755) 8601-3837

## 甲骨文(中国)软件系统有限公司沈阳分公司

地址：沈阳市沈河区青年大街219号，华新国际大厦17层D单元  
邮编：110016  
电话：(86.24) 2396 1175  
传真：(86.24) 2396 1033

## 甲骨文(中国)软件系统有限公司南京分公司

地址：南京市玄武区洪武北路55号，置地广场19层1911室  
邮编：210028  
电话：(86.25) 8476-5228  
传真：(86.25) 8476-5226

## 甲骨文(中国)软件系统有限公司杭州分公司

地址：杭州市西湖区杭大路15号，嘉华国际商务中心702室  
邮编：310007  
电话：(86.571) 8717-5300  
传真：(86.571) 8717-5299

## 甲骨文(中国)软件系统有限公司西安分公司

地址：西安市高新区科技二路72号，零壹广场主楼1401室  
邮编：710075  
电话：(86.29) 8833-9800  
传真：(86.29) 8833-9829

## 甲骨文(中国)软件系统有限公司福州分公司

地址：福州市五四路158号，环球广场1601室  
邮编：350003  
电话：(86.591) 8801-0338  
传真：(86.591) 8801-0330

## 甲骨文(中国)软件系统有限公司重庆分公司

地址：重庆市渝中区邹容路68号，大都会商厦1611室  
邮编：400010  
电话：(86.23) 6370-8898  
传真：(86.23) 6370-8700

## 甲骨文(中国)软件系统有限公司深圳分公司

地址：深圳市南山区高新南一道飞亚达大厦16层  
邮编：518057  
电话：(86.755) 8396-5000  
传真：(86.755) 8601-3837

## 甲骨文亚洲研发中心（上海）

地址：上海市杨浦区淞沪路290号，创智天地10号楼512-516单元  
邮编：200433  
电话：86-21-6095 2500  
传真：86-21-6095 2555



公司网址: <http://www.oracle.com> (英文)  
中文网址: <http://www.oracle.com/cn> (简体中文)  
销售中心: 800-810-0161  
售后服务热线: 800-810-0366  
培训服务热线: 800-810-9931

版权©2008 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。

本文的宗旨只是提供相关信息, 其内容如有变动, 恕不另行通知。Oracle 公司对本文内容的准确性不提供任何保证, 也不做任何口头或法律形式的其他保证或条件, 包括关于适销性或符合特定用途的所有默示保证和条件。本公司特别声明对本文档不承担任何义务, 而且本文档也不能构成任何直接或间接的合同责任。未经 Oracle 公司事先书面许可, 严禁将此文档为了任何目的, 以任何形式或手段(无论是电子的还是机械的)进行复制或传播。

Oracle 是 Oracle 公司和/或其分公司的注册商标。其他名字均可能是各相应公司的商标。