

# Implantaciones Rápidas de CRM

## Consideraciones Generales



- Oracle dispone de un innovador enfoque de implantación rápida para los procesos de negocio claves de su compañía en la Gestión de Relaciones con sus Clientes.
- Las Implantaciones Rápidas de CRM son Paquetes de Soluciones, que cubren varios Procesos de Negocio de la E-Business Suite con los servicios de instalación e implantación asociados.
- Son soluciones con un alcance acotado, que permiten ofrecer al mercado un plazo y un coste cerrado.
- Las Implantaciones de CRM constituyen un programa para implantar Flujos de Negocio (Business Flow) globales, en entornos Internet, y a través de las áreas de Marketing, Ventas y Servicios, en torno a 12 semanas

**Oracle**Consulting



# Implantaciones Rápidas de CRM



## Contenido de la Oferta

- Implantación del Business Flow elegido de los indicados en la tabla adjunta.
- Instalación de 3 entornos para el desarrollo del proyecto, pruebas y formación, y por último para el paso a producción.
- 3 Workshops de Posicionamiento (Modelo de Clientes, Estructura Organizativa y Proceso de Negocio elegido)
- Configuración de los módulos necesarios y el Foundation de CRM.
- Entregables predefinidos, según nuestra metodología, adaptados a las necesidades del cliente.
- Utilidades DBA para clonación de entornos.
- Formación a formadores.
- Se excluye el diseño y construcción de desarrollos adicionales al Business Flow estándar.

	Duración Proyecto (Días Laborables)	Módulos	Coste Servicios
1 Planificación de Campañas	60	Marketing Online, Discoverer	72.125,00 €
2 Ejecución de Campañas vía Call Center	50	Marketing Online, TeleSales, Scripting	68.525,00 €
3 Ejecución de Campañas vía Web / eMail	50	Marketing Online, Advanced Marketing, iStore, 1to1 Fulfillment	68.525,00 €
4 Gestión de Respuestas y Análisis de Campañas	40	Marketing Online, Marketing Intelligence	54.100,00 €
5 Gestión de Oportunidades y Forecast	60	Sales Online, Sales intelligence	86.550,00 €
6 Ventas vía Call Center	80	TeleSales, Scripting, Customer Intelligence, Interaction Intelligence	108.180,00 €
7 Tienda en la Web	60	iStore	57.700,00 €
8 Planes de Compensación	70	Incentive Compensation	93.760,00 €
9 Gestión de Contratos	60	Contract Core, Service Contract	72.125,00 €
10 Captura de Incidencias vía Call Center	70	TeleService, Scripting, Service Contract, Customer Intelligence	90.150,00 €
11 Captura de Incidencias en la Web	60	iSupport, Service Online, Customer Intelligence	57.700,00 €
12 Resolución de Incidencias	80	Service Online, Service Contract, Customer Intelligence	108.180,00 €

# Implantaciones Rápidas de CRM

## Beneficios

**Tiempo** : rápido desarrollo de la solución (p.e. prototipo, piloto para pruebas, producción) a través de:

- Aprovechando las mejores practicas incluidas en los Business Flows.
- Posibilitando el solapamiento de varios subproyectos (varios Business Flows) al mismo tiempo.
- Un método que permite instalar y configurar más eficientemente.
- Accediendo a la tecnología de vanguardia en entornos Internet.

**Coste** : rápido retorno de la inversión a través de :

- Minimizando el coste de operación (p.e. infraestructura , recursos para instalar, soporte, administración)
- Reduciendo la inversión inicial en hardware (p.e. utilizando entornos en hosting "e-square")
- Entregas rápidas

**Complejidad** : se simplifica la implantación de la solución a través de :

- Mejor control del alcance
- Resolución de casos más sencilla
- Pruebas automáticas
- Solución basada en flujos integrados

**Estabilidad** a través de:

- Procesos de negocio certificados
- Implementación basada en metodología.

**Flexibilidad** eligiendo la ubicación del entorno de desarrollo del proyecto (en casa del cliente o en un entorno de Oracle en Hosting "eSquare") y posibilidad de cambiarlo en el paso a producción.

**Globalización** : utilización de una arquitectura internet que facilita la utilización de los Business Flows en localizaciones geográficas dispersas, con procesos de negocio comunes.

