

Siebel CRM ソリューション

競争優位を獲得する「顧客主体経営」の構築を強力にサポート



キャンペーン応募者
の中から見込み客が
絞りきれない。

顧客の生の声、
真のニーズが
つかめない。

顧客からの
問い合わせに即座に
応えられない。

その問題を解消するには、「顧客主体経営」へのシフトが必要です。

勘に頼った営業を
しているので
受注確率が低い。

部門間の連携が
悪くアフタサービスの
対応に漏れが多い。

各部門の
役割分担があいまいで
責任の所在が
分からない。

マーケティング活動によるファースト・コンタクトから 商談、購入、アフターサービスに至るまで 顧客の変化に合わせて対応が可能な Siebel CRMにより「顧客主体経営」を実現します。

顧客志向の経営を実現するためには、顧客の要望に迅速かつ正確に応える以前に、顧客が求めている製品やサービスが何であるかを詳しく知る必要があります。そこで重要となるのが、顧客経験マネジメントとビジネスプロセスの構築です。いま顧客がどのような状態にあるのかを把握して、顧客を中心に「マーケティング→セールス→サービス」の複雑なプロセスを統合することで効果的かつ効率の良い顧客対応を実現しなければなりません。Siebel CRMは、顧客の変化に合わせて対応可能なCRM (Transformational CRM) として、顧客情報基盤を中心に企業を顧客主体の経営へと導き、顧客と長期的な信頼関係を築くことを可能にします。

■顧客を主体にマーケティング・セールス・サービスのプロセスを統合



1 業界特化対応

■あらゆる業種に対応するため、ソリューションを豊富に揃えています。

あらゆる業種のニーズに応えられるよう、20種類以上の業種別アプリケーションに加え、100を超える業界特化型のソリューションを提供しています。業界特有のベストプラクティスとビジネスプロセスが組み込まれているため、従来のCRMの問題点である自社システムとの統合のしにくさを解消。顧客が本当に必要とするサービスを提供できるCRMを実現します。

2 優れたユーザビリティ

■誰でも利用できるよう、使いやすいユーザー・インタフェースを提供します。

どんなに機能が充実しているシステムであっても、日々忙しい営業、サポートスタッフにとってITスキルが必要とされたり、使い勝手が悪いシステムではせっかく導入したシステムも使われなくなってしまいます。Siebel CRMでは、使いやすさと利便性を第一に考え、ユーザーが業務でごく自然に使えること、さらに分析機能や検索機能などユーザーにとって使いやすいシステムを提供します。

3 リスク&コスト削減

■企業経営に負担を及ぼさないよう、初期コストと投資リスクを軽減します。

Siebel CRMは、規模や業種を問わず、ニーズや市場の変化に伴うビジネス要件の見直しに即応した解決策をそのたびに提供しますので、長期的なIT投資リスクの軽減に役立ちます。また、予算や規模に応じた柔軟な価格設定のモデルも用意されているほか、自社内にシステムを導入するだけでなく、「Siebel CRM On Demand」のようなSaaS型サービスもあります。

4 細密なビジネス分析

■情報収集だけで完結させないため、次の一手につながる“見える化”を実現します。

企業活動で収集した顧客データの検索/分析/予測レポート作成・参照を行うBI (ビジネス・インテリジェンス) ツールを豊富にご用意。利用者はPC画面に表示される、見やすくデザインされた業績指標などから、「どのキャンペーンが最も効果を上げているか」「最重要顧客の受注状況」といった情報をリアルタイムに把握し、次のアクションにつなげることができます。

5 ガバナンスの強化

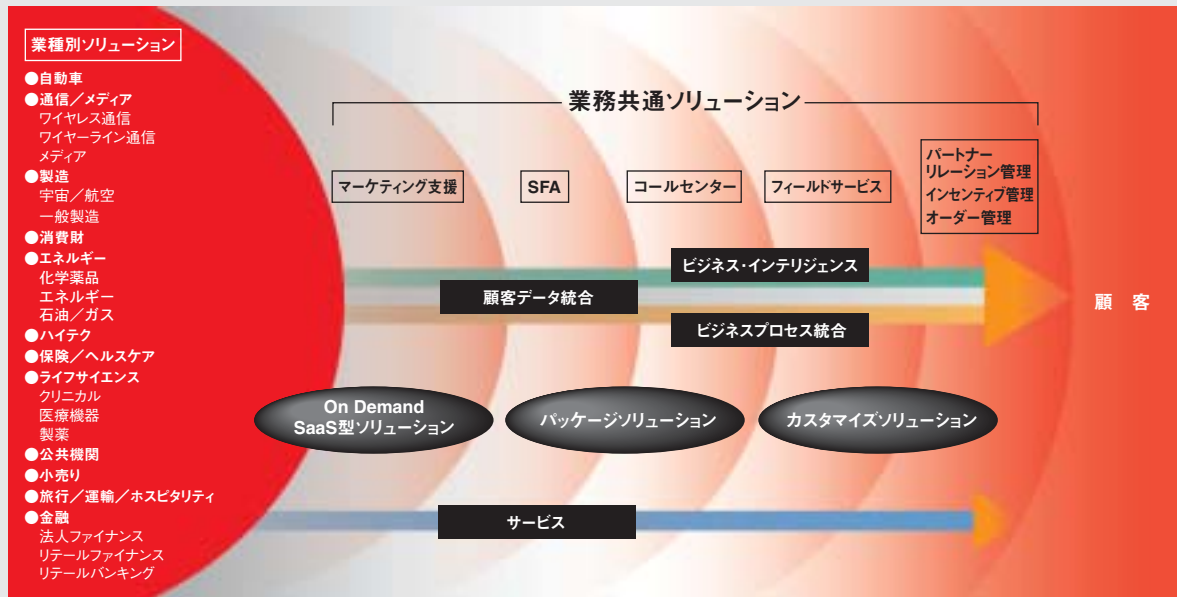
■ユーザーからの信頼失墜を防ぐため、ガバナンスを強化し企業ブランドを守ります。

万一、重大な結果を招く欠陥製品を出しても、Siebel CRMなら顧客の購買履歴の詳細なデータを基に、該当製品の所有者の特定を迅速に行ない、素早く回収することができます。また、社内からの情報漏えいを防止するため、ユーザーの作業結果の監査証跡として保存する機能も搭載するなど、コンプライアンス確立とセキュリティ強化を実現します。

あるゆる業界に対応するビジネスプロセスのベストプラクティスを搭載、 「顧客主体経営」へのシフトを容易にするTransformational CRMを実現します。

Siebel CRMは、20種類以上の業種・業界のベストプラクティスを搭載した顧客情報基盤を核として、企業の持続的な成長に求められるカスタマー・ライフサイクル・マネジメントを支援。ビジネス環境における課題を解決し、顧客のベネフィットと企業のプロフィットを高いレベルで実現します。

■Siebel CRMソリューション全体像



CRM戦略をバックアップするソリューション&サービスを豊富にご用意。

[SaaS型アプリケーション]

Siebel CRM On Demandは、「よりシンプルに」「より迅速に」「よりスマートに」をキーワードに、Siebelの13年以上の経験を凝縮した、少ない投資で短期間に成果を提供するソリューションです。中堅企業や部門単位でも導入しやすいSaaS型 (ASPサービス) で提供し、導入・運用コストを低く抑えつつ、顧客志向経営へのスピード変革を短期間で実現します。

[顧客データ統合]

厳しいビジネス環境を勝ち抜くためには、いかにお客様のニーズに合った商品やサービスを提供し続けるかにかかっています。そのためには、企業内に分散している膨大な顧客情報を整理・統合し、有効活用することにより、意思決定のスピードを上げることが不可欠です。オラクルの提供する「顧客データ統合」では、複雑に絡み合う顧客情報を統合することで、正確な顧客情報の獲得が可能になり、差別化された顧客サービスを提供し、商品開発を可能にします。

[ビジネス・インテリジェンス]

ビジネスの成功には、適切な情報へのタイムリーなアクセスが欠かせません。経営の効率化・収益増大・コスト削減を図るためには、顧客を知り、情報の戦略的活用を推進する必要があります。情報の可視化により、企業のバリューチェーンにおけるすべての業務データの統合が可能となり、さらに効果的な情報分析を行なうことで、より迅速なビジネスプロセス、意思決定、行動を可能にします。

次世代テクノロジーを活用

1 ユーザビリティを向上

Siebel CRMでは、常にエンドユーザーの利便性向上を機能強化の主眼としています

■タスクベース・ユーザー・インタフェース

- タスクベースのユーザー・インタフェースにより、ユーザーの作業負担を軽減すると同時に、抜け漏れのない高品質なデータを確実にシステムに取り込むことが可能
- ITスキルのあまり高くないビジネスユーザーでも、ビジネスの現場の変化に応じて直接設定が可能

■企業向け検索エンジン

- ユーザーの権限に応じた検索結果のみが表示されるため、セキュリティと情報活用を同時に実現

■ビジネス・インテリジェンスとの強い連携

- ユーザーが業務タスクをこなしながら関連する分析情報を参照でき、業務効率の向上、および情報の自動入手が可能

2 ビジネス適合性の向上

オラクルがもつ次世代のソフトウェア技術を存分に活用し、SOAへの親和性を向上しました

■クロスチャネルCRM機能

- 幅広いWebサービスをサポートしているので、CRM機能を企業全体に容易に拡張できます。これにより、すべての顧客交流ルートを把握し、他のビジネス機能と接続可能
- サービス指向アーキテクチャ (SOA) を採用しているので、標準ベースにCRMを拡張、他システムとの統合を実現可能

■ビジネス・プロセス変化管理

- メタデータ制御のビジネス・ルールおよびワークフローにより、ビジネス・プロセス変更への対応時間および労力を削減

3 価値の最大化

複数の導入選択肢をサポートすることにより、既存の投資を有効に活用し、統合を簡単に最低限のコストで実現します

■柔軟な導入

- Siebel CRMは、SaaS型のSiebel CRM On Demandとオンプレミス (自社内導入型) を使用規模、用途によって導入を選択できるほか、その両方をシームレスにデータ共有し、連携させながら並行運用することも可能

■プラットフォーム

- データベースは、OracleデータベースのみならずIBM DB2やMicrosoft SQL Serverをサポート
- Siebelアプリケーション・サーバーのOSは、AIX、HP-UX、Solaris、Windowsに加えて、Red HatやSUSEなどLinuxにも対応

本カタログの情報は、2007年2月現在のものです。実際の製品とは内容が異なる場合があります。
*Oracle, PeopleSoft, JD Edwards及びSiebelは米国オラクル・コーポレーション及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。
他社名又は製品名は、それぞれ各社の商標である場合があります。

Copyright © 2007, Oracle. All rights reserved.

日本オラクル株式会社

〒107-0061 東京都港区北青山2-5-8 オラクル青山センター
oracle.com/jp

お問い合わせ窓口

Oracle Direct

TEL 0120-155-096

URL <http://www.oracle.com/lang/jp/direct/>

代理店名