

信息动力之源

Siebel CRM 8.0: 变革性客户关系管理 ——领先的动力



在当今要求苛刻的业务环境中，企业若不领先就会落后。Oracle Siebel CRM 8.0 就是为应对这种快速变化的现实而设计的，它使企业可以抓住最佳的发展机会，同时确保最高的客户满意度。

“Oracle 致力于维护 Siebel 在客户关系管理市场中的历史领先地位，并且其 Siebel [管理软件] 策略已经明确：要将该产品和品牌发展成为适用于许多垂直行业的功能最全面的解决方案。”

Forrester 研究公司首席分析师比尔·邦德（资料来源：SearchCRM.com）

“借助 Siebel [CRM] 8.0，我们相信我们能够大大缩短培训时间，以更一致的方式提供客户服务，进而提高总体客户满意度。”

澳大利亚金融集团销售 IT 经理霍顿·莱

通过推出 Siebel 客户关系管理 (CRM) 8.0，Oracle 遵守了其“应用无极限”的承诺，这是一项旨在对现有 Oracle 管理软件提供持续改进的长期计划。Siebel CRM 8.0 是有史以来最完整、最易用、技术上最先进的客户关系管理套件，它利用整个 Oracle 技术栈为企业关键的端到端业务流程带来价值。

通过发挥团队人才的最大优势，Siebel CRM 8.0 可帮助企业将竞争对手远远甩在身后。我们将此称为“领先的动力”，这正是企业的竞争优势所在。

增强用户能力

在当今的业务形势下，企业如果不创新就会停滞不前。企业面临的主要挑战之一就是确保创新不只是少数拥有特权的高层管理人员的权利，而是要将创新渗入到企业的所有层面和职能领域。

● 流程创新——Siebel CRM 8.0 通过支持用户改进其日常工作流程，帮助用户

实现创新。这一更新的解决方案包含了一个基于任务的新用户界面，授权用户可以使用该用户界面创建自己的工序。他们可以使用一个无需代码的逐步式流程设计器来组织任务，该设计器采用了一个许多桌面和 Web 2.0 应用程序都通用的向导式序列。

例如，如果用户在账户申请流程中发现了一种更高效的数据输入方式，用户即可轻松创建一个新的流程。之后，修改后的任务可以在单个团队或整个机构中进行部署——无需 IT 部门帮助。

● 业务规则创新——Siebel CRM 8.0 添加了一个简单易用的规则引擎，该规则引擎使非技术用户能够创建和管理复杂的业务规则，这使用户的能力达到了一个新的水平。规则就是“如果这样，就那样”的基本逻辑，它使管理软件能够成功执行关键业务流程及合规计划。业务分析人员可以实时重新配置业务流程，以提高流程效率——无需编写 IT 代码或复杂脚本。



事实：全球已有 460 多万的企业用户成功实施了 Oracle 的客户关系管理解决方案。

例如，在汽车贷款行业，父级贷款机构可能会跨多个区域与当地汽车经销商的财务主管共享关键的个人信 息。借助 Siebel CRM 8.0，用户可以轻松创建本地化的业务规则（如安全、隐私及其他与遵守法规相关的计划），以实现父级贷款机构与当地财务主管之间的高效信息共 享——所有这一切都不超越当地管辖机构的法律约束和针对特定业务流程的约 束。

● **决策支持创新**——Siebel CRM 8.0 嵌入的实时决策功能可确保企业所有员工都遵循最优秀的员工所证实的最佳实践。系统利用实时预测分析生成建议，这些建议可帮助员工做出更加以客户为中心的决策，从而改进决策产生的结果。无论是建议如何解决服务问题还是推荐适当的用于追加销售的产品和服务，Siebel CRM 8.0 都会给每位员工提供适当的建议和支持，从而帮助他们做出有利于企业成功的决策。

提高响应能力

企业捕捉新的发展机会的能力取决于其快速调整运营和流程的能力。Siebel CRM 8.0 中的技术增强可提高企业快速响应新业务机会的能力。

- **零宕机部署**——使用新推出的应用开发管理器随时部署产品增强——无需宕机。
- **以更低的成本实现更高的用户生产力**——Siebel CRM 8.0 与用户所熟悉的 Microsoft 工具（如 Word、Excel、Outlook 和 SharePoint）的双向同步可提高用户生产力，降低培训成本。
- **跨渠道的客户关系管理功能**——Siebel CRM 8.0 具有广泛的 Web 服务支持，这使用户可以在整个企业内轻松扩展 CRM 功能，使之延伸到企业的所有客户交互渠道并与其他业务职能部门建立联系。Siebel CRM 8.0 采用了面向服务的架构（SOA），使用户可在任何地方共享可伸缩、现成可用、基于标准的客户关系管理。
- **对 Oracle 融合中间件的全面支持**——Siebel CRM 8.0 使用户能够构建由主要客户交互触发的完整的端到端业务流程。用户还可以无缝连接到 Oracle 融合中间件提供的一系列丰富的企业服务，包括搜索和身份管理。

确保价值

凭借着全球 460 多万的企业用户，Oracle 可以确保 CRM 实施的各个方面（人员、流程、技术和项目治理）都能获得成功。

- **了解企业业务流程的人员**——作为世界上最大的客户关系管理生态系统的一部分，Oracle 比其他任何一家企业软件公司都更注重行业问题，并且其咨询和支持人员很清楚如何解决用户面临的独特挑战。
- **可带来更多价值的技术**——Oracle 提供了大量的集成和部署选项，不管企业首选何种技术组合或部署策略，Oracle 都可确保企业从其技术投资中获得可能的最高价值。
- **基于经过验证的计划的项 目治理**——成功的业务变更通常都依赖于有效的项 目治理。Oracle 既有经过验证的计划来帮助用户治理技术项目，又有实际经验来帮助用户避免成功道路上的隐患。

Siebel CRM 8.0 是当今最具创新性、最完整和技术上最先进的客户关系管理解决方案。要使自己从竞争中脱颖而出，就不要只是改进业务——还要变革业务。Oracle Siebel CRM 8.0 为您提供领先的动力。

与我们联系

要了解更多信息，请致电 800 810 0161 或访问 <http://www.oracle.com/lang/cn/applications/home.html>