

利用信息获得更多客户价值

可最大化业务成效的全面的 CRM 解决方案

Siebel 托管型 CRM



ORACLE®

利用最全面的
托管型 CRM，
实现业务成效最
大化

销售、市场营销和服务自动化仅仅是第一步。CRM 领域最负盛名的供应商 Siebel 提供了最全面的外包服务——来帮助您获得更多客户价值，从而实现业务成效最大化和缩短获益时间。

无论企业规模大小，客户来自本地还是遍布全球，管理销售、市场营销和客户服务都要求您进行全面的客户关系管理 (CRM)。只有在您知道客户是谁，他们需要什么，他们的购买方式是什么的情况下，您才能确保在合适的时间以合适的价格提供合适的产品或服务。

您可以期待 CRM 市场的领先企业(目前使用其产品的用户约有 460 万)为您提供外包解决方案，在这些传统的 CRM 领域提供无与伦比的收益。而且 Oracle Siebel 托管型 CRM 所提供的远不只是销售、市场营销和服务自动化，它还能提供其他外包供应商所不能给予的独特特性和功能。

借助高级的分析功能更快地制定更明智的业务决策。通过内置的虚拟联系中心以最低的管理成本提供出众的客户服务。针对特定行业的版本可精确地满足您所在行业的客户的要求，而且极大地减少对成本高昂的定制的需要。此外，Siebel 托管型 CRM 高度直观、易用，因此您的团队能快速上手，在日常工作中使用它。

只有 Siebel 托管型 CRM 能带来上述这些益处，而且还能提供 Oracle 的独特优势：一流的数据库、中间件和管理软件，同时提供业界领先的托管基础架构——所有这些都来自一家供应商，而且可以无缝地协同工作。

利用业界最全面的托管型 CRM，获得更多收益。

事实：目前有大
约 460 万用户在使用
Oracle 产品和服务
——用户数量比其
他任何一家 CRM 提供
商都要多。

“从使用 Siebel 托管型 CRM 的第一天起，我们的销售流程
就开始得到改进。事实上，我们的销售队伍现在每年能多处理
3,500 个电话，而且我们预计这个数字会进一步增长。”

律商联讯 (LexisNexis) 公司销售部总监 Andy Haffke

最全面的托管型 CRM

Siebel 托管型 CRM 独 到之处

- 广泛的 CRM 领域专
业知识
- 全面的预建 CRM 功
能
- 内置的分析型数据
仓库，用于对历史
数据进行分析
- 针对特定行业的版
本
- 由单一供应商负
责：CRM 和托管

Siebel 托管型 CRM 所提供的远不只是基本的销售、市场营
销和服务自动化，它还提供一系列满足企业独特需求的功能，包
括：

- 全面、创新性的销售、市场营销和服务解决方案，帮助
您实现业务成效最大化
- 内嵌的分析功能提供了制定更明智的决策所需的洞察力
- 预建的数据仓库可帮助您通过分析历史数据，来快速分
析复杂的信息（并预测未来趋势）
- 内置的虚拟联系中心使您无需对硬件、软件和 CTI（计
算机电话集成）资源进行前期投资，就能提供卓越的销售
和服务支持，而传统上这些投资是建立联系中心所必需
的
- 针对特定行业的版本可帮助您获得更多客户价值，而不
必进行成本高昂的定制
- 前端到后端办公集成可使您全面了解客户以及他们与企
业的关系

远不止是销售队伍自动化

Siebel 托管型 CRM 提供了丰富的销售、市场营销和服务自
动化功能集，是所有 CRM 外包解决方案中最全面的。

Siebel 托管型 CRM 提供了强大的销售分析工具，用于比较
平均销售周期、成功率、交易规模和其他关键绩效指标。而且只
有 Siebel 托管型 CRM 包含销售流程指导 (Sales Process Coach)，
该项功能提供针对各个销售阶段的指导和相关资源，以便将顶级
销售员的最佳实践传遍整个销售机构——从而实现更高的成交
率，缩短销售周期，降低新销售员工的学习难度。

Siebel 托管型 CRM 的市场营销自动化功能可帮助您轻松地
计划和执行市场营销活动，以及测评活动的效果。Siebel 托管
型 CRM 可帮助您生成更多的线索，在整个企业内更有效地管理和
分配这些线索，加速线索转化，跟踪营销活动的效果，以便不

“对我而言，该工具（Siebel 托管型 CRM）的魅力在于其编制的报表极其出色。就编制报表而言，一旦定制好了模板，几秒钟后就能看到想要的结果。信息立刻唾手可得。”

泰诺健（TechnoGym）美国公司国内销售经理 Frank Arant

断优化营销支出。此外，考虑到企业日益强化了说明营销活动投资回报的责任，Siebel 托管型 CRM 为您提供了一个重要工具，使您能够跟踪特定收入的营销投入。例如，您可以轻松说出贵公司赞助的哪项商贸会展的平均销售机会成本是最低的。

在服务自动化方面，Siebel 托管型 CRM 提供了企业所需的信息管理工具，以便其提供世界一流的客户服务和交叉销售、追加销售其他产品和服务——同时降低客户服务总成本。而且，因为 Siebel 托管型 CRM 是惟一一个具有内置呼叫中心（Siebel CRM 呼叫中心外包服务）的托管解决方案，因此，各种规模的企业都可以借此提供无与伦比的语音、语音邮件和电子邮件支持，而不必投入大量资金自己建立联系中心架构和处理相关的复杂问题。此外，服务座席现在能访问一个具有丰富 CRM 功能的紧密集成的联系中心，因而他们能在所有沟通渠道提供卓越的客户服务。

智能数据意味着更明智的决策

Siebel 托管型 CRM 提供了您采取恰当行动所需的信息。它广泛的商务智能和强大的内置分析功能使企业能更快地制定更明智的决策。

对于某些解决方案而言，业务用户必须依赖其 IT 部门创建、生成或修改报表。Siebel 托管型 CRM 使业务用户自己就能进行强大的特定分析。直观的点击工具使用户能轻松创建交互式的报表。

Siebel 托管型 CRM 还提供预建的报表，这些报表专为满足销售、市场营销和服务相关机构的需求而设计。这些报表通过个性化的交互式信息显示板提供，其内容取决于用户在机构中的角色。信息显示板为用户提供了一个单一界面，以便他们查看客户状态、分析重要问题和识别机会。在每次查看过程中，用户都能深入到特定记录进行深入分析，诊断问题，在问题升级之前加以解决。交互式信息显示板使用户能深入了解管道成长、销售效率、客户支出、服务请求（SR）解决时间、平均呼叫时长、市场营销投资回报等关键领域。

可据以采取行动的洞察力推动业务发展

Siebel 托管型 CRM 是惟一一个包含内置的托管数据仓库的解决方案，该数据仓库能几乎实时地为您解答更加复杂、有意义和有用的查询。分析历史趋势变得轻松、快捷得多。例如，传统的未来预测可能推断某个销售团队将超过其限额，而数据仓库的分析结果则表明该

高级分析功能将数据
转化为可据以采取行
动的洞察力

- 促进各个层面都做出更有依据的决策
- 通过交互式信息显示板将洞察力转化为行动
- 识别重要业务趋势
- 通过定制报表加深对业务的了解
- 通过内置的数据仓库比较一段时期内的业绩

“在开始使用 Siebel 托管型 CRM 后的头七个月我们就把成功率提高到了 36%。”

莱尔德科技 (Laird Technologies) 公司
业务和战略计划总监 Flemming Mahs

Siebel 托管型 CRM 为您打造专业的联系中心

借助 Siebel 托管型 CRM, 联系中心的座席只需配备一部电话和一台联网的计算机, 就能快速轻松地了解客户的概况和服务历史记录。他们还可以了解与该客户相关的任何销售机会和营销活动。

有了这些知识, 座席就能把精力集中在快速解决手头的服务问题上, 而不是花费宝贵时间去获得客户的服务历史记录。座席能够实时获得所有相关的客户信息, 这将使客户满意度提高, 呼叫处理时间缩短。

预测应受到质疑, 因为交易目前停留在某个特定销售阶段。借助 Siebel 托管型 CRM, 销售经理就拥有了及时发现风险、采取正确措施和进行预测所需的信息, 同时销售代表也能更好地理解他们需要执行的措施, 从而实现预期的销售目标。

随时随地提供客户服务

您如何满足频繁波动的客户服务需求, 而又不承担固定不变的呼叫中心架构会产生的大量管理成本? 借助 Siebel CRM 呼叫中心外包服务, 您可以在销售、市场营销、服务交互中向客户提供语音、语音邮件、电子邮件和网络沟通方式, 而不必对传统联系中心所使用的一系列复杂硬件、软件和 CTI 进行前期投资。而且, 由于该服务已经内置到 Siebel 托管型 CRM 中, 您只需简单地启用该服务, 任何座席, 无论他在何处工作, 只要具备一部电话和一台联网的计算机, 就能通过电话、电子邮件和网络快速提供专业的客户服务。

呼入的电话和发来的电子邮件会根据座席的技能和可用性与客户情况和需求的匹配程度来自动发送给相应的座席或工作组。座席会迅速、稳妥地向客户和潜在客户提供有用的解答信息, 掉线或邮件丢失这样的现象则不会发生。

利用针对特定行业的版本缩短获益时间

公司倾向于采用结合了行业最佳实践的现成解决方案, 而不是需要进行大量定制的解决方案。不要陷入对通用解决方案进行大规模定制的泥潭, 利用 Siebel 托管型 CRM 针对特定行业的版本迅速获益吧。

作为 CRM 专家和全球最大的企业软件公司, Oracle 与各行业的领先企业一起协作, 识别相应行业最成功的企业所采用的最佳实践。我们通过 Siebel 托管型 CRM 针对特定行业的版本来向您提供这些最佳实践。您只需进行极少量的定制, 就可以从 Oracle 现成的 CRM 垂直行业知识中获益。针对特定行业的版本是为满足不同行业的关键业务流程需求而设计的, 这些行业包括汽车、财富管理、高科技、保险和生命科学。

“从管理角度来看，Siebel 托管型 CRM 提供了了解销售团队绩效的关键洞察力，使我们能够更好地奖励、培训和管理销售团队，从而帮助公司实现积极的业务成果。”

Accordance 公司业务拓展主管 Nicholas Hallam

事实：Oracle 在客户关系管理研发方面已投入了 20 多亿美元的资金。

无缝集成后端办公系统以实现 360 度全方位视图

单一客户记录，单一客户视图。这个简单的理念可以显著改进一线销售人员、管理人员、市场营销专业人员和客户服务代表的工作成效。但要获得 360 度的全方位客户视图，企业需要使前后端办公系统间的数据同步。

只有当企业的 CRM 系统与后端办公流程保持同步时，企业的销售人员才能清楚了解以下情况：哪些客户拖延付款？哪些客户请求的服务尚未提供？哪些客户最有可能购买这类特殊产品或服务？

Siebel 托管型 CRM 为企业提供一整套灵活的 Web 服务 API：基于 XML（可扩展标记语言）和 SOAP（简单对象访问协议）标准，使企业能够以定制方式集成 Siebel 托管型 CRM 和其他后端办公管理软件。这大大降低了定制集成的成本和复杂性。

加快取得业务成效

加快成交速度。从每笔交易中获得更多收入。降低每条线索的成本。提高客户满意度。通过 Siebel 托管型 CRM 来释放客户信息的价值您就可以获得这些实实在在的业务成效。由于 Siebel 托管型 CRM 作为订购服务提供，因此企业无需安装、维护和保护任何软件。相反，由于升级是自动进行的，性能是有保证的而且 Oracle 安全托管网络本身具有高度的可靠性，因此企业能够更快地启用并运行，从而缩短实现业务价值的时间。

通过用户快速采用显著提高员工的生产力

Siebel 托管型 CRM 具有一个高度直观的用户界面，使用户能够快速启用并运行。此外，联系上下文的帮助、内置的用户辅导和无限制的电话支持等服务，最大限度地减少了企业培训员工的需要，而且用户和管理人员能够快速见证 Siebel 托管型 CRM 为企业带来的效益。

事实：通过采用 Siebel 托管型 CRM，实际集团(InFact Group)成功转化销售机会所用的时间减少了 15%。

“Siebel 托管型 CRM 定制起来如此简单，使用起来如此容易，这给我们留下了深刻的印象。人们真正乐意使用该系统，并将其纳入日常工作中是对我们所做努力的最好嘉奖。此外，如果内部部署解决方案可带来业务价值，我们可以轻易迁移到这种方式，这也是我们欣赏的一大优点。”

Acuity 业务系统部署经理 Kurtis Wheeler

尽管现成的产品可满足多数公司的需求，但一些公司仍需要跟踪某些特定的信息，如客户的按揭利率或生日。借助 Siebel 托管型 CRM，您就不会因为 IT 资源不足而长久等待定制解决方案出炉。Siebel 托管型 CRM 具有直观的用户界面和向导驱动的提示信息，使业务用户可以轻松配置解决方案以满足其独特业务需要。

轻松开始，轻松运行

当今的公司需要那种不会给其有限的 IT 资源增加负担的灵活解决方案，并且他们希望能够以低廉的总体拥有成本实施和维护这些解决方案。而 Siebel 托管型 CRM 恰恰提供了一组强大的管理和集成功能：

- 无需 IT 部门干涉即可在几分钟之内轻松开始工作。只需输入用户名和职位即可。系统将自动处理其余工作：用户在公司中的角色和在层次结构中所处的位置决定了他有访问的销售机会、客户和联系信息。
- 无缝迁移数据。利用存储在其他系统中的现有联系人信息、销售线索和机会并将其无缝地批量导入到 Siebel 托管型 CRM 中。易用的在线向导使该过程简单轻松。
- 轻松定制公司的独特业务流程。Siebel 托管型 CRM 具有丰富的预建功能，这些功能涵盖了一般的业务方案，但业务用户也可以通过直观的用户界面和向导驱动的提示信息来定制配置。
- 以本地语言实施全球部署。Siebel 托管型 CRM 支持德语、法语、西班牙语、意大利语、葡萄牙语、日语、韩语和汉语。Siebel 托管型 CRM 全面支持 160 多种全球货币，而且其高级的国际化特性可用于创建账单和发货地址字段以及可直接拨打的电话号码，因此无论企业在何处开展业务，都可通过 Siebel 托管型 CRM 来简化运营流程。
- 可在企业员工日常使用的桌面应用程序中运行。虽然 Siebel 托管型 CRM 具有直观、易用的用户界面，但它也允许用户使用自己熟悉的桌面应用程序来与该管理软件交互。Siebel 托管型 CRM 提供与 Microsoft Outlook、Microsoft Word、Microsoft Excel 和 IBM Lotus Notes 等应用程序的简单、无缝集成，可最大限度地减少培训成本，降低学习难度和提高用户的采用率，从而使企业快速获益。

“Siebel 托管型 CRM 部署起来非常快速，其直观特性确保了我们的员工在理解和使用该解决方案方面不存在任何问题。我们开展了两个小时的培训后，我们的员工即可立即无缝地迁移到 Siebel 托管型 CRM。”

NBO 集团总监 Gary Nelson

事实：Siebel 托管型 CRM 不断进行创新——在不到 3 年的时间里推出的产品版本超过 11 个。

依赖经过验证的客户关系管理和外包专业知识

如果您选择 Oracle 作为外包客户关系管理提供商，那么您是在把投资用在管理软件市场中业绩最佳的软件提供商。在过去的 12 年中，Siebel 客户关系管理（Siebel CRM）软件一直是领先的客户关系管理解决方案，目前使用它的用户大约有 460 万。

这种辉煌的历史是至关重要的，因为成功的客户关系管理解决方案既要注重技术又要注重人和流程。我们为您提供经过验证的最佳实践、服务和部署方案来确保您取得成功。而且，由于 Siebel 客户关系管理解决方案来自 Oracle 公司，因此您可以利用 Oracle 的优势：您的 CRM 外包解决方案将运行在业界领先的托管基础架构上，包括业内最安全、可靠的数据库（Oracle 数据库 10g）和增长速度最快的中间件解决方案（Oracle 融合中间件）。并且，Siebel 托管型 CRM 基于 Siebel CRM——全球领先的内部部署型客户关系管理套件。

来自领先的客户关系管理解决方案提供商的培训、支持和服务

最佳的客户关系管理解决方案应具有丰富的支持方式。Siebel 托管型 CRM 配套的培训、客户服务和咨询服务可提供无与伦比的专业知识、指导服务和领先的实践。采用 Siebel 托管型 CRM，您可以获得

- 全面的培训。Siebel 托管型 CRM 提供范围广泛的培训项目，其中包括一个大型的图形辅导教程和交互式网络课程库。如果支付额外费用，Oracle 可提供（在线提供或现场教授）教师指导的培训，并且根据您的机构的流程和术语量身定制培训内容。
- 世界一流的客户服务。Siebel 托管型 CRM 的客户服务将满足您的所有支持需要。我们全面的标准支持包括免费、无限制的电话支持和提供对 Siebel 托管型 CRM 知识库和支持门户的访问。该门户记录和跟踪服务请求并提供系统警报、自我诊断工具、常见问题解答和最佳实践。
- 无与伦比的专业知识。对于选择了 Siebel 托管型 CRM 的客户，Oracle 为其提供了种类繁多的专业服务，包括计划和评估、实施、数据迁移和集成。既包含固定价格的咨询服务包，其推广成本和实施时间段是可预计的，也有按照公司的要求定制、价格可变的咨询服务。

在客户关系管理和外包服务领域取得的成绩有目共睹，是当之无愧的领先企业

Oracle 是全球领先的客户关系管理解决方案提供商：

- 占据市场领先地位达 12 年之久
- 在全球拥有 4,000 家客户，使用其产品的用户约有 460 万
- 技术领先地位——从数据库、用户界面到托管平台均处于领先地位

事实：只有 Oracle 拥有整个技术栈——从数据库到用户界面到托管和管理服务本身，从而为用户提供一个单一控制点。

“仅仅两个月，Siebel 托管型 CRM 就为我们提供了深入了解销售活动和业务状况的洞察力，这使得 RPM Solutions 公司的收入增长了 100%。”

RPM Solutions 公司首席执行官 Paul McLean

可靠且可预测的性能，您可以放心依赖

在响应和满足用户服务需求方面，Oracle 尽职尽责，无人能比。与唯一一家拥有整个技术栈（从用户界面到底层数据库到托管设备）的客户关系管理解决方案供应商合作，您将受益匪浅，因为 Oracle 将确保您获得最高水平的性能、可伸缩性和可靠性。此外，Oracle 备受嘉奖的托管和管理服务通过了严格的测试。500 家机构的 400,000 多名用户都依赖 Oracle，放心地让其托管和管理重要的 Oracle、PeopleSoft、JD Edwards 和 Siebel 业务管理软件。

基本评价

快速实现业务价值；有目共睹的业务成效；先进的客户关系管理。采用 Oracle Siebel 托管型 CRM——市场上最全面的托管客户关系管理解决方案，您就可以获得以上好处。

立即从企业客户信息中获得更多价值。

与我们联系

欲了解更多信息，请致电 +1.866.906.7878 或访问 crmondemand.com 网站。



甲骨文公司

全球总部
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA
94065
美国

全球咨询：
电话
+1. 650. 506. 7000
+1. 800. ORACLE1

传真：
+1. 650. 506. 7200

网址：
www.oracle.com

版权©2006 归 Oracle 公司所有。未经允许，不得以任何方式和手段进行复制和使用。在美国印刷。本文只作提供信息之用，其内容如有变动，恕不另行通知。本文不保证没有错误，也不遵循任何其他无论是口头表达的还是法律默示的保障和条件，包括关于适销性或符合特定用途的所有默示保证和条件。我们在此特别声明不承担有关本文的任何责任，本文不直接或者间接形成任何合同义务。未经书面许可，不得为任何目的，以任何电子或机械形式或手段复制或转载本文。

Oracle、JD Edwards、PeopleSoft 和 Siebel 是 Oracle 公司和/或其子公司的注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。
06. 0997

C15509-01