

# CREARE VALORE DALLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

Una soluzione CRM completa per risultati davvero eccellenti

Siebel CRM On Demand





**ORACLE IS THE INFORMATION COMPANY**

Ora può migliorare  
i risultati di business  
grazie alla soluzione  
CRM On Demand più  
completa

Vendita, marketing e automazione dei servizi sono solo l'inizio. L'azienda più apprezzata in ambito CRM le offre la soluzione on-demand più completa per valorizzare al massimo le relazioni con i clienti e ottenere risultati di business eccellenti e un time-to-value più rapido.

A prescindere dalle dimensioni della sua organizzazione, dalla effettiva dislocazione dei suoi clienti — vicini o sparsi in tutto il mondo — la gestione di attività di vendita, marketing e servizio clienti richiede comunque una soluzione completa di Customer Relationship Management (CRM). Infatti, solo la precisa conoscenza dei clienti, delle loro esigenze, delle loro modalità d'acquisto, ecc., permette alle organizzazioni di proporre prodotti e servizi di maggiore successo.

Ovviamente lei, come gli altri 4,6 milioni di utenti che già ci hanno scelto, si attende che le soluzioni on-demand della società leader del mercato offrano vantaggi insuperati nelle aree di tradizionale impiego del CRM. Ma Oracle Siebel CRM On Demand va oltre le vendite, il marketing e l'automazione dei servizi per offrire funzionalità totalmente esclusive.

Prenda decisioni di business più mirate e rapide grazie alle capacità analitiche avanzate. Offra un servizio assistenza clienti di livello superiore, mediante un contact center virtuale incorporato. Sfrutti le funzionalità specifiche delle versioni settoriali per ridurre drasticamente l'esigenza di costose personalizzazioni. Inoltre, Siebel CRM On Demand è una soluzione altamente intuitiva e facile da usare, quindi il suo team sarà in grado di renderla rapidamente parte della propria routine quotidiana.

Solo Siebel CRM On Demand le offre tutto questo, più l'Oracle Advantage: database, middleware e applicazioni best-in-class, combinate con la migliore infrastruttura di hosting del settore, il tutto perfettamente integrato e fornito da un unico fornitore.

Cominci subito a usufruire di tutti i vantaggi garantiti dalla soluzione CRM On Demand più completa del settore.

Oracle ha implementato con successo ben 4,6 milioni di utenti "live" (il valore è stimato)—un numero superiore a quello di qualsiasi altro fornitore di soluzioni CRM.

“Abbiamo riscontrato miglioramenti nei nostri processi di vendita sin dal primo giorno in cui abbiamo iniziato a usare Siebel CRM On Demand. Infatti, ora il nostro ambiente di vendita è in grado di gestire 3.500 chiamate annue in più. E non è finita qui: ci aspettiamo che questo valore aumenti ulteriormente.”

Andy Haffke, Direttore Vendite di LexisNexis

## La soluzione CRM On Demand più completa

### Fattori di differenziazione di Siebel CRM On Demand

- Straordinaria expertise in ambito CRM
- Funzionalità CRM predefinite e complete
- Data warehouse analitico integrato per una reale ed effettiva analisi dei dati storici
- Versioni per settori di mercato
- Un unico fornitore

Siebel CRM On Demand va oltre le semplici attività di vendita, marketing e automazione dei servizi e offre una vasta gamma di funzionalità che rispondono con efficacia alle specifiche esigenze del business, fra cui:

- Soluzioni complete e innovative di vendita, marketing e servizi in grado di massimizzare i risultati di business.
- Report di analisi incorporati che forniscono le informazioni necessarie a prendere decisioni migliori.
- Un data warehouse predefinito per analizzare con rapidità informazioni complesse tramite analisi storiche (per individuare le tendenze che emergono nel corso del tempo).
- Un contact center virtuale incorporato che permette di offrire vendite e servizi di assistenza di livello superiore senza effettuare gli investimenti preventivi in risorse hardware, software e ICT (integrazione di computer e telefonia) tradizionalmente necessari.
- Le edizioni settoriali specializzate aiutano a valorizzare al massimo i clienti senza dispendiose personalizzazioni.
- Integrazione di front e back-office che offre panoramiche a 360 gradi dei clienti e delle loro relazioni con l'azienda.

### Oltre l'automazione della forza di vendita

Siebel CRM On Demand offre la serie più completa di funzionalità di vendita, marketing e automazione dei servizi di qualsiasi altra soluzione CRM on-demand.

Siebel CRM On Demand fornisce potenti strumenti di Sales Analytics per i tassi di successo, del valore medio dei contratti e di altri parametri chiave di valutazione delle prestazioni. Soltanto Siebel CRM On Demand contiene un Sales Process Coach che offre coaching e risorse specifiche per la fase di vendita. Sales Process Coach consente la replicazione delle best practice dei migliori venditori della sua organizzazione e, di conseguenza, riduce la durata dei cicli di vendita, accelera i tempi di formazione dei nuovi professionisti della vendita e contribuisce al successo delle attività commerciali.

Le funzioni di automazione del marketing all'interno di Siebel CRM On Demand possono aiutarla a pianificare ed attuare in modo semplice le sue campagne di marketing, oltre a quantificarne l'efficacia. Siebel CRM On Demand la aiuta non solo a generare più lead, ma anche a gestirli e assegnarli con maggiore efficienza nel contesto della sua organizzazione di vendita, ad accelerarne la conversione e a verificare l'efficacia delle campagne di marketing. Inoltre, data la sempre maggiore esigenza di comprovare il ROI del marketing, Siebel CRM On Demand le offre la possibilità di verificare la destinazione specifica di ogni

“Per me, la perfezione di questo strumento [Siebel CRM On Demand] si vede proprio dalla qualità eccezionale del reporting. Per quanto riguarda il reporting, una volta personalizzati i modelli, si parla di un'attesa di pochissimi secondi per avere i risultati attesi. Le informazioni sono davvero immediatamente a portata di mano.”

Frank Arant, National Sales Manager, TechnoGym USA

euro investito in operazioni di marketing. Per esempio, si potrà facilmente individuare quale tra le fiere sponsorizzate dalla sua società abbia garantito il costo minore per opportunità di vendita generata.

Nel contesto dell'automazione dei servizi, Siebel CRM On Demand include gli strumenti di gestione delle informazioni necessari a offrire non solo servizi eccellenti, ma anche il cross e l'up-selling di prodotti e servizi aggiuntivi, naturalmente senza rinunciare a ridurre i costi complessivi. Siebel CRM On Demand è la sola soluzione in hosting a disporre di un call center incorporato, Siebel CRM Call Center On Demand, le aziende di tutte le dimensioni possono offrire servizi di assistenza in voce, voice-mail ed e-mail di eccezionale qualità senza le spese e la complessità derivanti dalla realizzazione di una propria infrastruttura di contact center. Inoltre gli agenti possono accedere a un contact center strettamente integrato con ricche funzionalità CRM, in modo da offrire servizi cliente di qualità superiore su tutti i canali di comunicazione.

### Business intelligence pervasiva per decisioni migliori

Siebel CRM On Demand le offre tutte le informazioni necessarie per passare all'azione, grazie a funzionalità di business intelligence pervasive e a potenti funzionalità analitiche integrate, che consentono di prendere rapidamente decisioni di business migliori e più mirate.

Alcune soluzioni della concorrenza, invece, costringono gli utenti di business a dipendere dal proprio dipartimento IT per la creazione, l'esecuzione o la modifica di report. Siebel CRM On Demand consente agli utenti di business di eseguire analisi ad-hoc, grazie a strumenti intuitivi che semplificano la creazione di rapporti interattivi.

Siebel CRM On Demand le offre anche report predefiniti, specificamente concepiti per soddisfare le esigenze delle organizzazioni di vendita, marketing e servizi. Questi report sono presentati mediante dashboard interattivi personalizzati per gli utenti, a seconda del loro ruolo nell'organizzazione. I dashboard forniscono una singola interfaccia dalla quale visualizzare lo stato degli account, diagnosticare problemi cruciali e identificare le opportunità. All'interno di ciascuna vista, gli utenti possono effettuare il drill-down in analisi più approfondite e record specifici per prevedere e risolvere subito eventuali criticità. I dashboard interattivi offrono analisi sulla crescita della pipeline, sull'efficienza delle vendite, sul giro d'affari generato dai clienti, sui tempi di risoluzione delle richieste di intervento (SR), sulla lunghezza media delle chiamate, sul ROI di marketing e su altre aree di importanza fondamentale.

### Analisi reali, in grado di stimolare la crescita del business

Siebel CRM On Demand è la sola soluzione on-demand che include un data warehouse in hosting predefinito. Questo data warehouse è in grado di fornire risposte significative e utili alle query più complesse. E lo fa quasi in tempo reale. La verifica delle tendenze storiche è molto più facile e rapida. Per esempio, una tradizionale previsione può indicare che un team di vendita

### Capacità analitiche avanzate trasformano i dati in informazioni strategiche

- Decisioni più informate a tutti i livelli
- Attuazione dei risultati delle analisi per mezzo di dashboard interattivi
- Identificazione delle principali tendenze di business
- Approfondimento delle analisi di business con report personalizzati
- Raffronto storico dell'andamento del business per mezzo di data warehouse integrati

“Nei primi sette mesi trascorsi dall’adozione di Siebel CRM On Demand abbiamo incrementato del 36% il successo delle vendite.”

Flemming Mahs, Direttore, Pianificazione di Business e Strategica, Laird Technologies

### **Il contact center On Demand**

Grazie a Siebel CRM On Demand, gli agenti dei contact center — sfruttando soltanto un telefono e un PC collegato a Internet — possono disporre di tutte le informazioni cruciali su un cliente e la sua storia di servizio. Inoltre, gli stessi agenti possono anche scorgere eventuali opportunità di vendita e campagne di marketing associate a quel cliente.

Grazie a queste conoscenze, invece di sprecare tempo prezioso alla caccia dei dati, gli agenti possono concentrarsi sulla rapida risoluzione della richiesta. Tutte le informazioni pertinenti sul cliente sono disponibili in tempo reale, agevolandone la fidelizzazione e riducendo il tempo di gestione delle chiamate.

supererà la quota assegnata. L’impiego del data warehouse però suggerisce che la proiezione potrebbe essere messa in crisi dallo scarso avanzamento dei contratti una volta che si raggiunge una specifica fase del processo di vendita. Grazie a Siebel CRM On Demand, il sales manager dispone delle informazioni e può scorgere in tempo questo rischio, attuare misure correttive e tradurre in realtà la previsione iniziale, mentre i rappresentanti di vendita possono capire meglio cosa fare per rispettare gli obiettivi di vendita previsti.

### **Servizio clienti sempre e ovunque**

Molti responsabili aziendali si chiedono: “come posso soddisfare le richieste del servizio clienti senza sostenere le imponenti spese legate a infrastrutture fisse di call-center?” Grazie a Siebel CRM Call Center On Demand, naturalmente!

Questa soluzione, infatti, le consente di disporre di vari strumenti per comunicare con i clienti via voce, voice-mail, e-mail e Web, sottraendosi agli onerosi investimenti necessari a implementare la complessa rete di hardware, software e CTI necessaria per le soluzioni che si affidano a contact center tradizionali. Inoltre, dato che la soluzione si fonda su Siebel CRM On Demand, le basterà attivarla e tutti gli agenti dotati di un PC collegato a Internet e di un telefono, a prescindere dalla loro area operativa, potranno immediatamente fornire servizi cliente di alta qualità mediante il telefono, l’e-mail o il Web.

Le chiamate e le e-mail in entrata vengono automaticamente indirizzate all’agente o al gruppo di lavoro più adeguati, abbinando in modo perfetto skill professionali e disponibilità dell’agente con il profilo e le esigenze del cliente. I clienti reali e potenziali riceveranno utili risposte in modo rapido e affidabile — invece di essere sottoposti al consueto rito delle chiamate senza esito e delle e-mail senza risposta.

### **Time-to-Value più rapido grazie alle specifiche edizioni settoriali**

Le società preferiscono adottare soluzioni che incorporano le procedure ottimali del loro settore di riferimento, senza richiedere estese operazioni di personalizzazione. Non cada nella trappola costituita dalla promessa di personalizzazione di una soluzione generica, le specifiche soluzioni settoriali di Siebel CRM On Demand le consentono di arrivare più rapidamente a godere dei vantaggi promessi dalle soluzioni CRM.

In qualità di leader assoluto in ambito CRM e di più importante società al mondo di produzione di software per le aziende, Oracle ha collaborato con le imprese leader nei vari mercati per identificare le best practice utilizzate dalle aziende di maggiore successo di ciascun settore. Ora può attingere a questo prezioso patrimonio grazie alle specifiche edizioni settoriali di Siebel CRM On Demand. Potrà trarre immediatamente vantaggio dalla straordinaria expertise di Oracle e dai modestissimi requisiti di personalizzazione. Le edizioni settoriali sono state concepite specificamente per adattarsi alla perfezione alle procedure di business chiave di ogni industria. Sono disponibili edizioni specifiche per il settore automobilistico, per i servizi finanziari, l’alta tecnologia, le assicurazioni e il settore farmaceutico e parafarmaceutico.

“Dal punto di vista gestionale, Siebel CRM On Demand ci offre importanti elementi di analisi sulle prestazioni del team di vendita. Questo ci permette di offrire ricompense e corsi di formazione in modo mirato, nonché di migliorare la gestione del team. Siebel CRM On Demand ci consente di puntare a nuovi e più ambiziosi traguardi.”

Nicholas Hallam, Responsabile dello sviluppo del business, Accordance

Oracle ha investito più di 2 miliardi di dollari in attività di ricerca e sviluppo in ambito CRM.

### Perfetta integrazione del back-office per un'unica visione del cliente

Un record per cliente; una vista unica per cliente. È un concetto semplice che può migliorare in modo importante l'efficacia operativa degli agenti di vendita, dei manager, dei professionisti del marketing e dei rappresentanti del servizio clienti. Per realizzare queste panoramiche a 360 gradi, è necessario sincronizzare i dati dei sistemi di front e back-office.

Soltanto quando il suo sistema CRM sarà sincronizzato con i processi di back-office i suoi agenti di vendita avranno a disposizione le risposte a quesiti essenziali. Quali clienti sono in arretrato con i pagamenti? Quali clienti sono in attesa di interventi di assistenza? Quali clienti presentano il maggiore potenziale per quanto riguarda la possibile adozione di un prodotto o servizio?

Siebel CRM On Demand offre una serie completa di API per Web Services flessibili—basati sugli standard XML (Extensible Markup Language) e SOAP (Simple Object Access Protocol)—che consentiranno alla sua azienda di realizzare integrazioni personalizzate tra Siebel CRM On Demand e altre applicazioni di back-office. Questo le consentirà di ridurre drasticamente il costo e la complessità delle integrazioni personalizzate.

## Migliori risultati di business in tempi più rapidi

Riduzione del tempo necessario alla chiusura di una trattativa. Maggiore fatturato per contratto. Riduzione del costo per lead. Maggiore soddisfazione dei clienti. Questi sono i risultati di business tangibili che Siebel CRM On Demand le consentirà di ottenere grazie alla piena valorizzazione delle informazioni sui clienti. Dal momento che Siebel CRM On Demand viene offerto come servizio su abbonamento, non avrà mai la necessità di effettuare operazioni di installazione, manutenzione o protezione di software. Al contrario, gli upgrade sono automatici, le prestazioni sono assicurate e l'affidabilità si fonda sulla sicurezza della rete di hosting Oracle: la sua azienda potrà essere attiva con maggiore rapidità, abbreviando il time-to-value.

### Aumento della produttività dei dipendenti grazie alla maggiore rapidità di adozione

Siebel CRM On Demand è progettato con un'interfaccia altamente intuitiva che consente agli utenti di rendersi operativi con maggiore rapidità. Inoltre, grazie a funzionalità quali la guida in linea, le esercitazioni utente integrate e il supporto telefonico illimitato, i requisiti di formazione sono ridotti al minimo. Utenti e manager possono riscontrare rapidamente i vantaggi di business offerti da Siebel CRM On Demand.

Usando Siebel CRM On Demand, InFact Group ha ridotto del 15% il tempo necessario a trasformare in vendita le opportunità.

“Quello che mi ha più favorevolmente impressionato di Siebel CRM On Demand è la sua semplicità. Questo strumento è davvero facile da usare e personalizzare. Siebel CRM On Demand rende più piacevole il nostro lavoro: il personale ne è davvero entusiasta. Inoltre, siamo soddisfatti della semplicità di un'eventuale migrazione a una soluzione on-premise qualora quest'ultima diventasse utile per l'azienda.”

Kurtis Wheeler, Deployment Manager, Acuity Business Systems

Sebbene la maggior parte dei requisiti siano immediatamente disponibili, alcune aziende devono tenere traccia di informazioni specifiche quali la rata del mutuo di un cliente o la sua data di nascita. Con Siebel CRM On Demand, non dovrà più attendere per personalizzare la soluzione. L'interfaccia utente intuitiva di Siebel CRM On Demand e le sue schermate guidate da wizard agevolano la configurazione della soluzione da parte degli utenti. Finalmente, gli utenti possono realmente adeguare il CRM alle proprie specifiche esigenze di business.

#### Facilità d'uso e di manutenzione

Oggi le aziende esigono soluzioni flessibili che non sovraccarichino le limitate risorse IT a loro disposizione. Queste soluzioni devono inoltre essere caratterizzate da un ridotto costo di proprietà (TCO) in termini di implementazione e manutenzione. Siebel CRM On Demand offre una ricca serie di potenti capacità di amministrazione e integrazione.

- **Online in pochi minuti senza alcun intervento del reparto IT.** È sufficiente inserire il proprio nome utente e l'incarico. Il resto è automatico: il ruolo del dipendente nella società e il suo posto nella gerarchia aziendale determinano quali opportunità, account e contatti gli siano accessibili.
- **Migrazione perfetta dei dati.** Ora i suoi dipendenti potranno accedere a contatti, lead e opportunità esistenti e archiviati in altri sistemi e importarli all'interno di Siebel CRM On Demand senza il minimo problema. Wizard online di facile impiego semplificano la procedura.
- **Facile personalizzazione dei processi di business specifici.** Siebel CRM On Demand dispone di ricche funzionalità predefinite che coprono gli scenari di business più comuni; tuttavia, gli utenti di business possono anche creare configurazioni personalizzate mediante un'intuitiva interfaccia utente e schermate guidate da wizard.
- **Implementazione globale nelle lingue locali.** Siebel CRM On Demand supporta tedesco, francese, spagnolo, italiano, portoghese, giapponese, coreano e cinese. Grazie al supporto completo di tutte le oltre 160 valute mondiali e ad avanzate funzionalità di internazionalizzazione (utili per creare campi indirizzo per la fatturazione e la spedizione e numeri telefonici per chiamate rapide), Siebel CRM On Demand aiuta a semplificare le attività operative, a prescindere dalla località in cui vanno espletate.
- **I dipendenti possono continuare a lavorare all'interno delle applicazioni desktop che usano più spesso.** Siebel CRM On Demand presenta un'interfaccia utente semplice e intuitiva, ma consente comunque ai suoi dipendenti di interagire con il sistema usando le applicazioni desktop che già conoscono. Offrendo un'integrazione facile e perfetta con Microsoft Outlook, Microsoft Word, Microsoft Excel e IBM Lotus Notes, Siebel CRM On Demand minimizza i costi di formazione, diminuisce i tempi di apprendimento e stimola l'adozione da parte degli utenti, agevolando la raccolta dei benefici promessi.

“L’implementazione di Siebel CRM On Demand è davvero rapida. Inoltre, grazie alla sua natura intuitiva, il nostro personale non ha avuto nessun problema a comprendere e ad utilizzare al meglio la soluzione. Con una semplice sessione di training di due ore il nostro personale è stato in grado di eseguire una perfetta e immediata transizione alla soluzione Siebel CRM On Demand.”

Gary Nelson, Direttore di NBOGroup

Siebel CRM On Demand offre un’innovazione continua; più di 11 prodotti presentati in meno di 3 anni ne sono una chiara testimonianza.

## Un’esperienza di provata efficacia per CRM e On Demand

Quando si seleziona Oracle per il CRM on-demand, si sceglie il fornitore leader di mercato. Siebel Customer Relationship Management (Siebel CRM) è la principale soluzione di CRM da ben 12 anni. In questo lasso di tempo il numero dei fruitori è arrivato all’attuale stima di 4,6 milioni di utenti “live”.

Questa tradizione di affidabilità è cruciale, perché i progetti CRM di successo si fondano in egual misura sul valore del personale e delle procedure, e sulla qualità della tecnologia. Siebel CRM offre best practice, servizi e opzioni di implementazione di provata efficacia che garantiscono un sicuro successo. Per di più, ora che Siebel CRM fa parte della grande famiglia Oracle, può contare anche sull’unicità dell’Oracle Advantage:

la soluzione CRM on-demand sfrutta l’infrastruttura di hosting leader del settore, inclusiva del database più sicuro e affidabile del mercato — Oracle Database *10g* — e della soluzione di middleware in maggiore crescita, Oracle Fusion Middleware. Inoltre Siebel CRM On Demand si fonda su Siebel CRM, la suite di CRM on-premise di maggiore successo al mondo.

### Formazione, assistenza e servizi dal leader del CRM

Le migliori soluzioni di CRM sono corredate da ricche opzioni di supporto e assistenza. La suite di servizi di formazione, assistenza ai clienti e consulenza di Siebel CRM On Demand offre livelli impareggiabili di esperienza, guida e processi di altissimo livello. Grazie a Siebel CRM On Demand lei potrà accedere:

- **A una formazione completa.** Siebel CRM On Demand offre una vasta gamma di opzioni di formazione senza alcuna spesa aggiuntiva. Queste opzioni includono una vasta libreria di esercitazioni grafiche e corsi Web interattivi. Versando un canone addizionale, Oracle fornisce corsi di formazione condotti da istruttori — online o presso la sede aziendale — e personalizzati in base alle procedure e alla terminologia che caratterizzano la sua organizzazione.
- **Un’assistenza ai clienti di qualità eccellente.** Siebel CRM On Demand Customer Care è in grado di soddisfare tutte le sue esigenze di assistenza. Il nostro supporto standard include assistenza telefonica illimitata e gratuita, ma anche l’accesso al knowledge base e al portale di assistenza di Siebel CRM On Demand. Il portale registra e verifica le richieste di intervento e fornisce allarmi di sistema, strumenti di autodiagnostica, risposte alle domande frequenti e best practice.
- **Un’esperienza professionale senza precedenti.** Per i clienti di Siebel CRM On Demand che lo preferiscono, Oracle fornisce una varietà senza precedenti di servizi professionali, ad inclusione della pianificazione, della valutazione, dell’implementazione, della migrazione dei dati e dell’integrazione. I pacchetti di consulenza vengono offerti a costo fisso — con costi di implementazione e periodi di applicazione prevedibili — o personalizzati in base ai suoi requisiti di implementazione.

### Leadership comprovata in ambito CRM e On Demand

Oracle è il leader globale nell’ambito del CRM:

- Più di 12 anni di leadership del mercato
- Un numero di utenti “live” stimato in ben 4,6 milioni; 4.000 aziende clienti in tutto il mondo
- Leadership tecnologica totale: dal database all’interfaccia utente per arrivare sino alla piattaforma di hosting

Solo Oracle è in grado di offrirle l'intero stack tecnologico, dal database all'interfaccia utente per arrivare ai servizi di hosting e gestione: questo le garantisce un unico punto di controllo.

“In soli due mesi, Siebel CRM On Demand ci ha offerto importanti elementi di analisi sulle attività di vendita e sul business. Questi risultati hanno consentito a RPM Solutions di raddoppiare il proprio fatturato.”

Paul McLean, CEO di RPM Solutions

### Eccellenza e affidabilità

Oracle garantisce completa affidabilità, attenzione e reattività. Potrà trarre vantaggio dalla partnership con l'unico fornitore di CRM in grado di offrirle l'intero stack tecnologico — dall'interfaccia utente al database integrato per arrivare alle strutture di hosting — questo le garantirà i massimi livelli di prestazioni, scalabilità e affidabilità. Inoltre, i pluripremiati servizi di hosting e gestione di Oracle sono stati testati con il massimo del rigore. Oltre 400.000 utenti appartenenti a 500 organizzazioni si affidano a Oracle per l'hosting e la gestione delle proprie cruciali applicazioni di business Oracle, PeopleSoft, JD Edwards e Siebel.

## Conclusioni

Un time-to-value rapidissimo. Risultati di business comprovati. Leadership in ambito CRM. Questi sono i vantaggi che potrà ottenere grazie a Oracle Siebel CRM On Demand, la soluzione di CRM in hosting più completa disponibile sul mercato.

Cominci oggi stesso a valorizzare al massimo le relazioni con i clienti.

### PER CONTATTARCI:

Per ulteriori informazioni, contatti il numero verde **800 780916** oppure visiti <http://www.oracle.com/lang/it/crmondemand/index.html>.



**ORACLE®**

**Oracle Italia**  
V.le Ercole Marelli, 303  
20099 Sesto San Giovanni (MI),  
Tel. 02-249591

Copyright © 2006, Oracle. Tutti i diritti riservati. Pubblicato negli U.S.A. Il presente documento viene fornito a puro titolo informativo e il suo contenuto è soggetto a variazione senza preavviso. Oracle non garantisce che il presente documento sia esente da possibili errori, ed escluse qualsiasi altra garanzia o condizione, sia esplicita che implicita o prevista da norme di legge, ad inclusione delle garanzie implicite e delle condizioni di commerciabilità o idoneità a un particolare scopo. Oracle rifiuta in modo specifico qualsiasi responsabilità in relazione al presente documento e qualsiasi obbligo contrattuale dovuto in modo diretto o indiretto al presente documento. Il presente documento non può essere riprodotto o trasmesso in alcuna forma o con alcun mezzo, elettronico o meccanico, per alcuno scopo, senza il nostro permesso scritto.