

ONE

„ORACLE“ NAUJIENOS VIDUTINIO DYDŽIO ORGANIZACIJOMS

ŠIAME NUMERYJE

Kaip išlaikyti klientus

Raskite ir analizuokite duomenis apie klientus ir imkitės veiksmų savo konkurencingumui pagerinti.

Pokalbių kampelis

„Oracle“ vadybininkas patars ką daryti, kad klientai būtų patenkinti ir jums ištikimi.

Produktų apžvalga

Jums siūlomų produktų apžvalga ir patarimai kaip optimizuoti klientų aptarnavimą su „Oracle“.

SVEIKI, ČIA „ORACLE ONE“ – NAUJIENOS VIDUTINIO DYDŽIO ORGANIZACIJOMS

Atlikti tyrimai parodė, kad įgyti naują klientą kainuoja penkis kartus brangiau, nei išlaikyti turimą. Dabartinėmis verslo sąlygomis kova dėl naujų klientų itin paaštrėjusi. Štai kodėl daugelis bendrovių ieško būdų, kaip užtikrinti, kad jų klientų nenuviliotų varžovai.

Gera pradžia yra užsitikrinti patikimą įžvalgą apie savo klientus ir jų elgesio tendencijas. Pavyzdžiui, verta skirti šiek tiek laiko pirkimo tendencijų kitimui panagrinėti. Kodėl? Ogi todėl, kad informacija apie praeitį gali atskleisti įdomių dalykų, kurie galėtų padėti jums atnaujinti savo paslaugų ar produktų asortimentą. Be to, tiekimo grandinės ir kitų procesų supaprastinimas gali padėti ne tik geriau patenkinti klientus, bet ir sumažinti išlaidas.



Šiame „ONE“ numeryje apžvelgsime, kaip įžvalgos ir efektyvūs į klientą orientuotų procesų derinys gali padėti aplenkti varžovus ir padaryti įspūdį klientams, kad šie išliktų jums ištikimi.

Sužinokite daugiau, kaip „Oracle“ gali padėti jums išsaugoti savo klientus. Jei yra kokia nors tema, kurią norėtumėte matyti išnagrinėtą „ONE“ leidinyje arba norite mums atsiųsti savo atsiliepimus ar patarimų – tiesiog paskambinkite mums telefonu **+370 5 2362795** arba parašykite el. laišką adresu **aurelija.garsauskiene@oracle.com**.

ONE

TURINYS

DAUGIAU IŠTEKLIŲ

Sužinokite daugiau apie tai, kaip išsaugoti klientus su „Oracle“ – apsilankykite **www.oracle.com/goto/retain/lt** dabar ir gaukite nemokamai:

- „Oracle“ trumpą verslo pranešimą,
- savęs įvertinimo testus,
- „Oracle ONE“ produktų apžvalgą,
- bandomąją programinę įrangą ir informacinius dokumentus.

02 PUSLAPIS

Sveiki, čia „Oracle ONE“ – naujienos vidutinio dydžio organizacijoms

03 PUSLAPIS

Viršelio tema: padarykite klientus laimingus

04 PUSLAPIS

Produktų apžvalga: optimalios įžvalgos sprendimai

05 PUSLAPIS

Pokalbių kampelis: kaip išsaugoti klientus

06 PUSLAPIS

„Oracle“ partnerių tinklas: raskite sau tobulą verslo partnerį ir sprendimą

07 PUSLAPIS

„Oracle“ paslaugos: išanalizuokite savo klientų galimybes

IŠLAIKYKITE KLIENTUS LAIMINGUS

Klientų ištikimybė neturėtų būti tapatinama su didžiulėmis investicijomis, tačiau jos tikėtis galima tik tada, kai įmonė gerai organizuota, o jos vadovai gerai informuoti.

Voltas Disnėjus gali būti laikomas neįtikėtinai idėjų apie patenkintus klientus šaltinis, jo patarimas verslo kolegoms: „Tai, ką darote, darykite taip gerai, kad jūsų klientai ne tik norėtų patirti tai dar kartą, bet ir atsivestų savo draugus.“ Šis trumpas sakinytis išreiškia tai, apie ką kai kuriose verslo knygose prirašyta šimtai puslapių. Jis nurodo mums, kad reikia teikti pirmenybę kokybei, žinoti kliento poreikius ir vertinti klientų rekomendacijų galią. Daugelis vidutinio dydžio organizacijų supranta, kad klientus būtina patenkinti, ypač ekonominio sunkmečio sąlygomis. Tačiau šia tema prirašyta tiek daug, kad gali būti sunku nuspręsti, kurią strategiją pasirinkti.

ŽINIOS – TAI GALIA

Siekiant užtikrinti klientų pasitenkinimą, išieities taškas visada yra žinios apie jūsų klientus ir jūsų rinką. Naujausia informacija gali paskatinti atnaujinti paslaugas ir padėti išsaugoti klientus, žvilgčiojančius į jūsų varžovus. Tereikia pagalvoti apie mobiliųjų telefonų rinką. Daugelis operatorių siūlo patrauklias sąlygas naujiems abonentams. Tačiau ilgalaikiai klientai dažnai moka daugiau, nei kaina, kurią jie mato reklamose. Operatoriai gali privilioti naujų klientų patraukliais pasiūlymais, tačiau praras kai kuriuos esamus klientus, nes klientų pasitenkinimo elemento nėra. Taigi, galutinis brangios reklamos kampanijos rezultatas gali būti palyginti menkas. Naujos paslaugos pasiūlymas esamiems vartotojams nebūtinai turi brangiai atsieiti. Tačiau svarbu žinoti, kaip šį pasiūlymą priderinti jūsų kliento reikmėms. Tikriausiai jau turite daugybę duomenų apie savo klientus įvairiose sistemose. Tačiau juos reikia sutelkti ir išanalizuoti, kadangi tik taip galite pastebėti tendencijas ir imtis reikiamų veiksmų anksčiau, nei jūsų varžovai.



„Tai, ką darote, darykite taip gerai, kad jūsų klientai ne tik norėtų pamatyti tai dar kartą, bet ir atsivestų savo draugus.“

PAPILDOMA NAUDA JŪSŲ VERSLUI

Klientų analizė taip pat padeda pagerinti jau taikomus procesus. Analizuodami klientų patirtį, galite pastebėti, kad pristatymo arba užsakymo procesą galima „suderinti“ ir padaryti efektyvesnį. Sklandūs procesai suteikia akivaizdų pranašumą ne tik jūsų klientams, bet ir jūsų verslui. Jei pastebite, kad klientai dažnai skambina, užduoda klausimus ir turi laukti atsakymų, galėtumėte įdiegti klientų savitarnos portalą, neskirdami didelių investicijų. Taip ne tik pagerintumėte klientų pasitenkinimą, bet ir sumažintumėte savo bendrovės einamąsias išlaidas. Aptikus galimybę teikti naują arba geresnę paslaugą, žymiai lengviau įdiegti atitinkamą procesą, jei jūsų bendrovės infrastruktūra glaustai integruota. Ji padeda lengviau dalytis informacija ir valdyti procesus. >>>>

DAUGIAU IŠTEKLIŲ

Norite sužinoti daugiau?
Apsilankykite www.oracle.com/uk/smb/assessment
ir atlikite vieną iš savęs
įvertinimo testų internetu:
„Informacijos įžvalgos
optimizavimas“ ir „Procesų
lankstumo gerinimas“.

>>>>

KAIP „ORACLE“ GALI PADĖTI

„Oracle“ technologijos suteikia patikimą, gerai organizuotą ir integruotą infrastruktūrą. Taip apsaugoma informacija sujungiant esamas sistemas, net jei jos yra iš skirtingų IT sprendimų tiekėjų. Rentabilus būdas vidutinio dydžio organizacijoms yra pradėti nuo „Oracle Business Intelligence Standard Edition One“. Taip įsigysite visą asortimentą pažangių verslo įžvalgos funkcijų, kurios padės jums išanalizuoti informaciją ir atpažinti bei pagal svarbą išdėstyti klientų aptarnavimo pagerinimo galimybes. Šios priemonės – tai interaktyvieji valdymo skydeliai, duomenų analizės ir įvairūs ataskaitų pateikimo formatai. Be to, „Oracle Business Intelligence Standard Edition One“ pateikiama su „Oracle Database 11g

Standard Edition One“. Tai svarbiausias puikaus duomenų tvarkymo pagrindas, prisitaikantis prie jūsų jau turimos aplinkos. „Oracle“ taip pat siūlo visą asortimentą išbaigtų, konkrečiai verslo sričiai skirtų programų, specialiai pritaikytų vidutinio dydžio organizacijų reikmėms ir biudžetui.

Labai gali būti, kad Voltas Disnėjus apie duomenų tvarkymą daug negalvojo. Bet jis pagalvojo apie jau esančios informacijos vertę klientams patenkinti. Jis sakė: „Šiame įnoringame mūsų versle, negalime užsnūsti ant laurų, net trumpam, kad pažvelgtume atgal. Laikai ir sąlygos kinta taip sparčiai, kad privalome nuolat išlaikyti dėmesį, sutelktą į ateitį.“ **ONE**

PRODUKTŲ APŽVALGA: OPTIMALIOS ĮŽVALGOS SPRENDIMAI

Šie „Oracle“ produktai padės jums patenkinti klientus ir pagerinti veiklos efektyvumą.

„Oracle Database 11g Standard Edition One“ paketo sudėtis ir kaina pritaikyta vidutinio dydžio organizacijoms. Pagrįsta atvira technologija, „Oracle Database 11g“ apjungia duomenis iš visų jūsų naudojamų programų – netgi iš skirtingų IT sprendimų tiekėjų pateiktų sistemų. Todėl svarbią informaciją apie klientus galite lengvai rasti vienoje saugykloje. Dėl to galite greičiau priimti sprendimus ir sumažinti išlaidas, o sistemos priežiūra tampa paprastesnė.

„Oracle Business Intelligence Standard Edition One“ yra išbaigtas, integruotas verslo įžvalgos sprendimas vidutinio dydžio organizacijoms už prieinamą kainą. Lengvai įdiegiamas ir tvarkomas, jis padeda sutelkti visą informaciją, kad galėtumėte greitai apžvelgti visą savo verslą. Jame yra pažangios verslo įžvalgos funkcijos, pavyzdžiui, interaktyvieji valdymo skydeliai, duomenų analizė ir įvairūs ataskaitų pateikimo formatai. Koks viso to rezultatas? Optimizuota informacijos įžvalga, suteikianti tikrą pranašumą prieš varžovus.

„Oracle Accelerate“: „Oracle Accelerate“ vidutinio dydžio organizacijoms pateikia užbaigtas programas, greito diegimo priemones ir platų partnerių tinklą. „Oracle Accelerate“ sprendimai pateikia visą programų rinkinį, kuriame yra visos konkrečiai verslo sričiai pritaikytos funkcijos už prieinamą kainą. Šias programas lengva įdiegti ir prižiūrėti.

„Oracle Applications“ vidutinio dydžio organizacijoms yra užbaigti sprendimai už prieinamą kainą, pritaikyti individualiems jūsų reikalavimams ir konkrečiam sektoriui. Jų pranašumai – nedidelės, iš anksto žinomos išlaidos ir geresnis tinkamumas jūsų verslo reikmėms. „Oracle Applications“ padės jūsų organizaciją padaryti našesnę ir pelningesnę.

„Oracle WebLogic Server Standard Edition“ yra patikimas ir laiko patikrintas programų serveris programoms plėtoti ir vykdyti bei paslaugoms teikti. Jame visiškai įgyvendinti naujausi „Java EE“ standartai, yra programinių struktūrų asortimentas ir visos reikalingos priemonės. Be to, ji lengva tvarkyti, naudojant ergonomišką grafinį valdymo skydą ir (arba) automatizavimo priemones, padedančias lengvai administruoti sudėtingas sistemas. **ONE**

DAUGIAU „ONE“

Naujausias kainas sužinosite
<http://oraclestore.oracle.com>.
Taip pat galite paskambinti
mums telefonu
+370 5 2362795 arba
parašyti el. laišką adresu
[aurelija.garsauskiene@
oracle.com](mailto:aurelija.garsauskiene@oracle.com).

Yra papildomų sąlygų ir apribojimų.

Norite išbandyti „Oracle“
technologijos sprendimus
vidutinio dydžio
organizacijoms?
PRADĖKITE jau šiandien:
apsilankykite www.oracle.com/goto/get-started/uk
ir užsisakykite nemokamą DVD!

POKALBIŲ KAMPELIS: KAIP EFEKTYVIAU IŠLAIKYTI KLIENTUS



Aurelija Garsauskiene ieško būdų geriau patenkinti klientus.

K: KAS YRA PAGRINDINĖ KLIENTŲ LOJALUMO VAROMOJI JĖGA?

A: Manau, jog tai įžvalga į kliento poreikius ir atitinkamų procesų įdiegimas jiems patenkinti. Pavyzdžiui, Vokietijos finansinių paslaugų teikėjas „Deutsche Leasing“. Jie turi visapusę įžvalgą į klientų poreikius iš bet kurios darbo vietos. Tai padeda susidaryti visapusišką kiekvieno konkretaus kliento vaizdą, įskaitant besikeičiančius jų poreikius ir būsimas pardavimo galimybes. Todėl jie sudarė daug naujų kryžminės prekybos sandėrių su esamais klientais ir ženkliai padidino savo pajamas. Jie net laimėjo šalies laikraščio įsteigtą apdovanojimą už puikią prekybą! Įžvalgos ir konkrečioms reikmėms pritaikytų procesų derinys gali padėti išlaikyti klientus – net itin konkurencingoje rinkoje.

K: AR GALI RIBOTO BIUDŽETO BENDROVĖS PAGERINTI KLIENTŲ LOJALUMĄ?

A: Taip, žinoma. Nereikia manyti, kad teks imtis didelių investicijų. Pradėti galite tiesiog užtikrindami, kad galėsite sekti ir analizuoti klientų duomenis bei procesus. Pavyzdžiui, „Oracle Business Intelligence Standard Edition One“ pateikiama su „Oracle Database 11g Standard Edition One“ – tai komplektas už patrauklią kainą. Jis dirba su visa jūsų turima informacija, padėdamas ją analizuoti, gerinti procesus ir tiksliai nustatyti kryžminio

ar papildomų produktų pardavimo galimybes ir galimas problemas.

K: KAIP GREITAI ATSIPERKA ŠIE SPRENDIMAI?

A: Investicijų grąža įvairiose bendrovėse yra skirtinga. Tačiau naudą pastebėsite iškart, kadangi šie sprendimai yra suderinami – ir sujungiami – su jūsų jau turimomis sistemomis. Tai reiškia, kad galite gauti įžvalgą iš visų šaltinių, pateikdami tik vieną užklausą. Be to, šie produktai ne tik pateikia geresnę įžvalgą apie klientus, bet ir padeda sumažinti IT išlaidas bei pagerina vidinį įmonės efektyvumą ir darbo našumą.

K: KAIP GREITAI AUGANČIOS BENDROVĖS GALI UŽTIKRINTI ILGALAIKĘ IŠTIKIMYBĘ?

A: Anksčiau mūsų apžvelgti sprendimai yra geras pirmasis žingsnis klientų pasitenkinimui užtikrinti. Toliau galite žengti kitą žingsnį ir pažvelgti į santykius su klientais stambesniu mastu. Tinkamas santykių su klientais modelis gali padėti jums pagerinti prekybos, paslaugų ir palaikymo procesus, kartu didinant darbo našumą ir diegiant geriausią išliekamąją praktiką visoje kliento vertės grandinėje. **ONE**

DAUGIAU „ONE“

Norite sužinoti daugiau?
Kreipkitės į:

Oracle ECE Ltd filialas
Goštauto g.40,
LT01112 Vilnius.

Tel.: +370 5 2362795,

fax: +370 5 2362796

email: reception_lt@

oracle.com Arba

apsilankykite mūsų

portale vidutinio dydžio

organizacijoms **www.**

oracle.com/global/lt/smb.

LIETUVOJE PASIPILDĖ SERTIFIKUOTŲ ORACLE PARTNERIŲ GRETOs



Šiais- 2009-aisiais- metais sertifikuotų Oracle partnerių tinklas Lietuvoje pasipildė dar vienu nariu: CP (sertifikuoto) partnerio lygį š.m. sausio mėnesį pasiekė ilgametis Oracle partneris, UAB “Algoritimų sistemos”.

Oracle partneriai skirstomi į tris pagrindinius lygius pagal turimą kvalifikaciją: partneris (P), sertifikuotas partneris (CP), ir sertifikuotas “advanced” (CAP) partneris. Įmonė, siekianti sertifikuoto partnerio lygmens, turi atitikti korporacijos nustatytus sertifikavimosi reikalavimus, kurių esmė yra- įmonė turi būti aktyvi rinkos dalyvė, bei turėti tam tikrą skaičių Oracle produktų specialistų (diegėjų, administratorių...), baigusių Oracle universiteto (OU) mokymus ir turinčių tai patvirtinančius dokumentus. Šiuo metu Lietuvoje dirba šešios įmonės, turinčios Oracle CP partnerio statusą. **ONE**



„ORACLE“ PASLAUGOS, JŪSŲ VERSLĄ KEIČIANTI TECHNOLOGIJA

„Oracle“ siūlo visą asortimentą paslaugų, padedančių įgyti ir įdiegti jūsų IT infrastruktūrą, kuri savo ruožtu padės jums tvarkyti, bendrai naudoti ir apsaugoti jūsų informacijos išteklius.

SUMAŽINKITE BENDRĄ NUOSAVYBĖS KAINĄ (TCO) SU „MY ORACLE SUPPORT“

IT sprendimų tiekėjai klientai reikalauja aktyvesnio palaikymo, kad galėtų geriau patenkinti savo klientus. „My Oracle Support“ platforma kaip tik atitinka šį reikalavimą. „My Oracle Support“ teikiama visiems mūsų klientams pagal jų jau turimas „Premier Support“ sutartis. Daugiau informacijos apie „Oracle“ klientų aptarnavimą ir „My Oracle Support“ ieškokite www.oracle.com/support.

PLĖTOKITE SAVO VERSLĄ SU „ORACLE ON DEMAND“

Stengiantis pergudrauti savo varžovus, tampa būtina apriboti išlaidas ir padidinti

darbo našumą. Leisdami „Oracle“ tvarkyti jūsų infrastruktūrą ir svarbiausias verslo programas, įgyjate didžiules IT galimybes ir išskirtinį aptarnavimą už mažesnę kainą. Tai reiškia, kad galite sutelkti dėmesį į tai kas svarbiausia – plėtoti savo verslą.

Pasinaudokite „Oracle“ infrastruktūros pranašumais savo verslo plėtotei skatinti. Sumažinkite einamąsias išlaidas, paspartinkite investicijų į technologijas grąžą ir išlaisvinkite taip reikalingus kapitalo išteklius su „Oracle“ standartizuota IT aplinka – koks bebūtų jūsų įmonės dydis, vieta ar pramonės sritis.

Daugiau informacijos apie Oracle on Demand rasite čia: www.oracle.com/solutions/mid/oracle-ondemand.html o klientų sėkmės istorijos- čia: www.oracle.com/customers/services/outsourcing.html. **ONE**

DAUGIAU „ONE“

„Oracle“ universiteto mokymai: Registruokitės internetu www.oracle.com/education, paskambinkite **+370 5 2362795** ir pasikalbėkite su mokymo prekybos konsultantu arba parašykite mums el. laišką adresu aurelija.garsauskiene@oracle.com.

IŠBANDYKITE SAVO KLIENTŲ PATENKINIMO GALIMYBES

Jei norite pagerinti savo klientų ištikimybės strategiją, bet nežinote nuo ko pradėti, pabandykite užpildyti trumpą mūsų anketą ir gaukite naudingų patarimų.

Pasirinkite savęs įvertinimo testą klientų patenkinimo ir ištikimybės požiūriu – „Informacijos įžvalgos optimizavimas“ arba „Procesų lankstumo gerinimas“. Juos atliksite lengvai ir sugaišite nedaug laiko – maždaug dešimt minučių vienam testui – todėl verta atlikti juos abu. Jie visiškai nemokami.

Apsilankykite www.oracle.com/uk/smb/assessment dabar, ir gausite keletą vertingų rodiklių kaip jūsų bendrovė atitinka informacijos įžvalgos ir procesų lankstumo reikalavimus. Tai puikus būdas sužinoti daugiau apie tai, kaip jūsų informacijos ištekliai gali padėti išlaikyti klientus ir geriau juos patenkinti. **ONE**

PADARYKITE LAIMINGUS SAVO KLIENTUS.



IR SAVO BANKO VADYBININKĄ.

Esant dabartinėms ekonominėms sąlygoms, tikriausiai svarstote, kaip geriau patenkinti savo klientus. Arba kaip sumažinti išlaidas. „Oracle“ padės atlikti ir viena, ir kita. Įgysite vertingą įžvalgą apie klientus ir greitai atpažinsite galimas problemas. Tačiau tai dar ne viskas. Turėdami gerai organizuotą infrastruktūrą, galite įdiegti atitinkamus procesus ir užtikrinti, kad dėl savo klientų padarysite šiek tiek daugiau. Turbūt manote, jog savaime suprantama, kad negalėsite kartu sumažinti savo IT išlaidų? Su „Oracle“ galite ir tai. Sužinokite daugiau – atsisiųskite nemokamą „Oracle“ verslo pranešimą apie klientų įžvalgos optimizavimą iš www.oracle.com/goto/retain/lt.

ORACLE Gostauto g.
Tel: +370 5 2362795
www.oracle.com/lt

© Oracle, 2009. Visos teisės saugomos.

Šio dokumento paskirtis tik informacinė, jo turinys gali būti pakeistas be išankstinio įspėjimo. Negarantuojama, kad šiame dokumente nėra klaidų, taip pat neteikiama jokių kitų garantijų ar sąlygų, išreikštų žodžiu ar numanomų pagal įstatymus, įskaitant ir numanomą tinkamumo parduoti ar tinkamumo konkrečiam tikslui garantijas ir sąlygas. Mes aiškiai atsizadame bet kokios atsakomybės dėl šio dokumento; jis nesudaro jokių sutartinių tiesioginių ar netiesioginių įpareigojimų. Be raštiško leidimo šio dokumento negalima dauginti ar perduoti bet koku tikslu, jokia forma ir jokiais elektroniniais ar mechaniniais priemonėmis. „Oracle“ yra registruotasis prekės ženklas, priklausantis „Oracle“ korporacijai ir / arba jai pavaldžioms bendrovėms.

ORACLE®