



ORACLE

# Стратегия цифровой трансформации Siebel CRM

---

Джон Бедфорд

Директор по стратегии продукта  
Oracle Siebel CRM

# Джон Бедфорд (John Bedford)

—  
Директор по стратегии продукта  
Oracle



## Заявление о соблюдении принципов (Safe Harbor)

В этом документе представлена общая информация о направлении развития нашей продукции. Документ предназначен только для ознакомительных целей и не может быть включен в договор. Он не создает обязательств по предоставлению каких-либо материалов, программного кода или функциональных возможностей и не должен использоваться для принятия решения о покупке продукта. Разработка, выпуск, сроки реализации и стоимость любых описанных функций или характеристик продуктов Oracle могут изменяться по усмотрению корпорации Oracle.

Заявления о планах, будущих ожиданиях, убеждениях, намерениях и потенциальных клиентах Oracle в этой презентации являются «прогнозными заявлениями» и подвержены существенным рискам и неопределенностям. Подробное обсуждение таких факторов и других рисков, влияющих на деятельность Oracle, содержится в документах, направленных Oracle в Комиссию по ценным бумагам и биржам США (SEC), включая последние отчеты Oracle по формам 10-K и 10-Q (раздел «Факторы риска»). Эти документы доступны на веб-сайте SEC или на веб-сайте Oracle <http://www.oracle.com/investor>. Вся информация в этой презентации актуальна по состоянию на сентябрь 2019 г. Oracle не берет на себя никаких обязательств по обновлению любого положения документа в свете новой информации или будущих событий.

# Программа

Цифровая трансформация  
Инновации  
Успехи наших клиентов



Цифровая трансформация

—  
Долгосрочная стратегия



# ЭКОНОМИКА ОПЫТА



ОБНАРУЖЕНИЕ



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ



ПОТРЕБЛЕНИЕ



ОБСЛУЖИВАНИЕ

# Технологии стремительно меняются...



**Революционные изменения в бизнесе и технологиях...**

Какое это имеет отношение к Siebel CRM?



# Унифицированная архитектура Oracle для обслуживания клиентов



# Siebel как услуга

## Представление компонентов на основе приложений



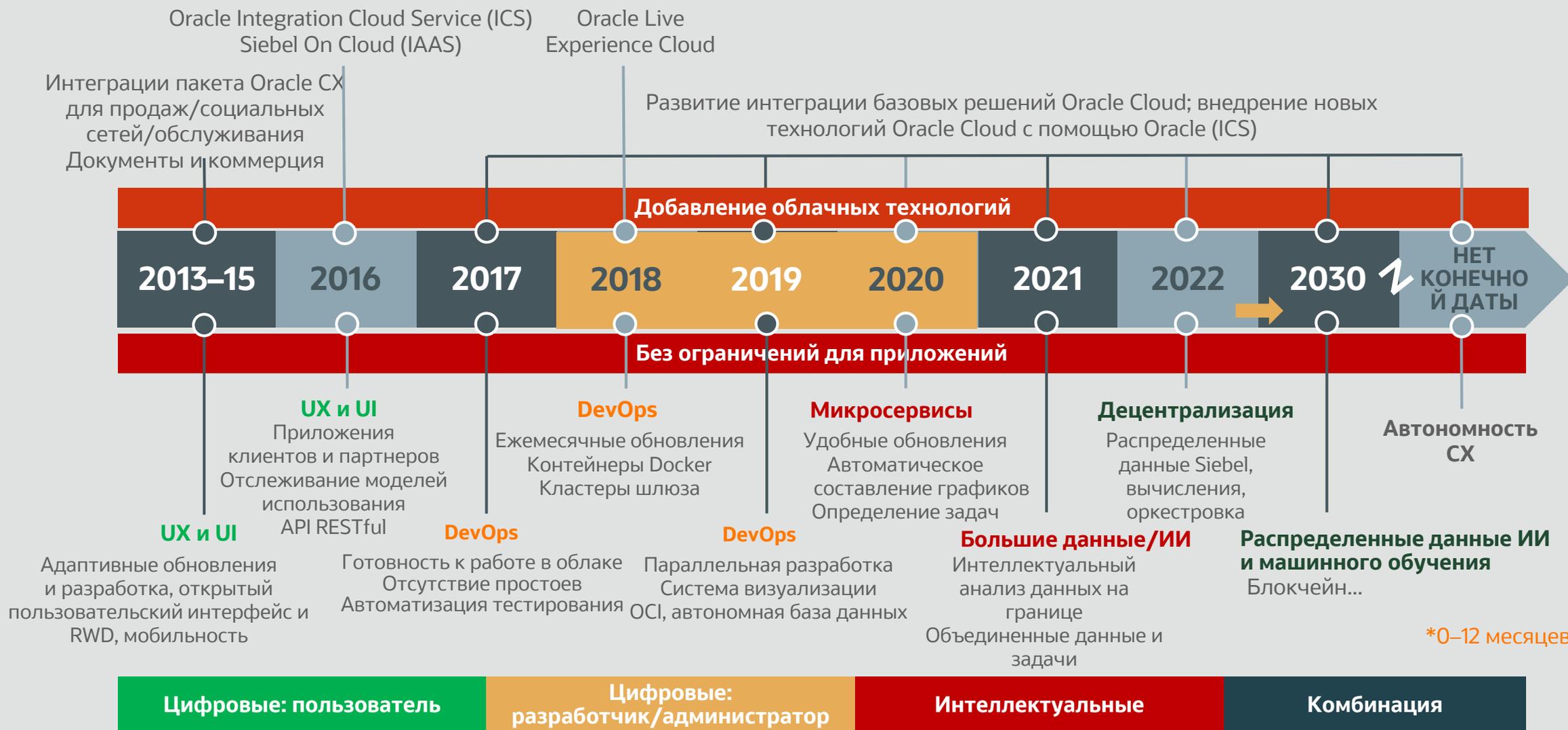
### Обслуживание

1. Каналы опыта (пользовательский интерфейс)
2. Интеграции (операционный отдел)
3. Источники данных





# Эволюция стратегии Siebel CRM



Внедрение

—  
Клиенты хотят внедрять  
инновации быстрее



## Постоянные ежемесячные выпуски

---

- Решение Siebel CRM перешло на модель непрерывных выпусков начиная с IP2017
- Регулярные накопительные обновления Siebel CRM вместо крупных ежегодных выпусков, которые могли быть слишком дорогими обновлениями
- **19 выпусков** по модели SaaS с апреля 2018 года
- Позволяет нашим клиентам быть более гибкими, быстрее внедрять инновации
- Почти **100 клиентов** уже работают по модели непрерывного выпуска

# Модель непрерывных выпусков: клиенты



# Инновации

—  
Ценность, инновации  
и окупаемость инвестиций  
для наших клиентов



# Гибкий список пожеланий

- 1** Быстрое развертывание новых версий Siebel CRM с минимальными затратами усилий, времени и средств
- 2** Быстрая установка новых экземпляров приложения Siebel CRM как локального решения или в облаке
- 3** Упрощенное включение новых функций продукта без нарушения работы существующих конфигураций



Оптимизированный процесс CI/CD от производителя к клиенту.  
Предоставление **ежемесячных обновлений** в виде контейнеров.

**Контейнеры** для Siebel CRM, ускоряющие процессы установки и развертывания в разных экземплярах

Возможность упростить и оптимизировать новые функции **без перерывов в работе**, уменьшая совокупную стоимость владения и время простоя.

# Путь к адаптивным инновациям

Доступ, разработка, управление — в любом месте и на любой платформе



Пользователи, устройства,  
машины



Локально



ORACLE  
SIEBEL

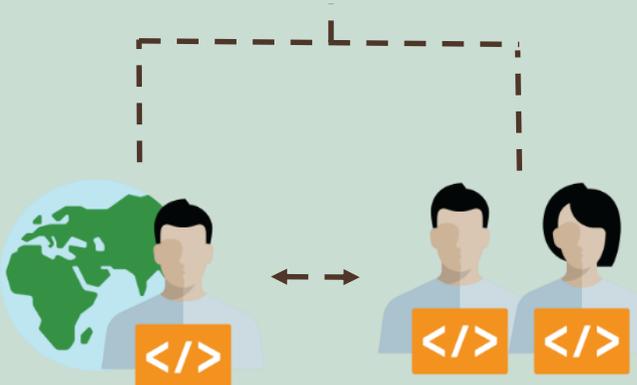


В облаке



Параллельная  
разработка

Автоматизация  
тестирования



Распределенные  
команды

Команды  
на объекте

Клиентский опыт  
и интеграция данных



Администратор



Обновление  
приложений



Динамическая  
масштабируемость  
(контейнеры, микросервисы)



# Siebel CRM: новые возможности

## Старые версии (до IP2017)

- Обновления раз в 6 месяцев
- Зависимость от платформы Windows
- Последовательная разработка
- Простои несколько часов для обновлений
- Установка в течение нескольких часов (более 4 часов)
- Преимущественно ручное тестирование
- Сторонняя поддержка и независимое тестирование облачных платформ IaaS
- Шлюз: единая точка отказа
- Нет решения DevOps для обеспечения отсутствия простоев
- Ежегодные выпуски

## Новые версии (начиная с 18.x)

- Экономичность, обновления раз в 2–3 месяца
- Создание, миграция, управление на базе браузера
- Параллельная разработка
- Практически отсутствуют простои при выполнении обновлений
- Установка на основе контейнеров (15 минут)
- Преимущественно автоматическое тестирование
- Полностью поддерживаемая и протестированная платформа Oracle Cloud IaaS
- Отсутствие простоев для кластеров шлюза благодаря использованию Zookeeper
- Оркестровка DevOps для обеспечения отсутствия простоев
- Ежемесячные выпуски



# Ключевые инновации

## Дорожная карта инноваций



### АДАПТИВНОСТЬ И DEVOPS

Адаптивная разработка CI-CD и модель поставки на основе браузера



### SIEBEL КАК УСЛУГА

REST, компонентное представление для микросервисов



### ПОИСК

ElasticSearch: интуитивное взаимодействие



### БОЛЬШИЕ ДАННЫЕ

Сочетание Больших данных из локальной инфраструктуры и из облака



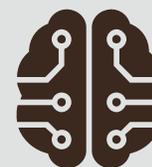
### ВИЗУАЛИЗАЦИЯ

Индивидуальные панели управления со средством создания панелей путем перетаскивания мышью



### СМАРТФОН

Мобильные приложения, разработанные на основе корпоративных данных и анализа рабочих процессов



### АВТОМАТИЗАЦИЯ

Автоматизация тестирования на основе данных. Автоматизированные задачи на основе пользовательского интерфейса и бизнес-процессов



### БЛОКЧЕЙН

Децентрализованные данные и интеллектуальные контракты на основе блокчейна



# Ключевые инновации

## Дорожная карта инноваций



### АДАПТИВНОСТЬ И DEVOPS

Адаптивная разработка CI-CD и модель поставки на основе браузера



### SIEBEL КАК УСЛУГА

REST, компонентное представление для микросервисов



### ПОИСК

ElasticSearch: интуитивное взаимодействие



### БОЛЬШИЕ ДАННЫЕ

Сочетание Больших данных из локальной инфраструктуры и из облака



### ВИЗУАЛИЗАЦИЯ

Индивидуальные панели управления со средством создания панелей путем перетаскивания мышью



### СМАРТФОН

Мобильные приложения, разработанные на основе корпоративных данных и анализа рабочих процессов



Redwood



### АВТОМАТИЗАЦИЯ

Автоматизация тестирования на основе данных. Автоматизированные задачи на основе пользовательского интерфейса и бизнес-процессов



### БЛОКЧЕЙН

Децентрализованные данные и интеллектуальные контракты на основе блокчейна



# My Customers Today



Today

41

Negotiation

17

Research

9



Connected Hotels



**Colin Wu**  
Director, IT

CK Hotels America



**Jennifer Smith**  
VP, Marketing



Change the billing to the annual plan to get the 5% discount.

Madison Hotels  
\$37,200

Conversations



What solutions do you have for print production?

[Live Chat](#)

How do I learn more about Document Security?

[Live Chat](#)

How do you cooperate with customer APIs?

[Live Chat](#)

Tech Optics

1:00 PM

Connected Hotels



**Document Cloud Storage**

[Learn how to sell](#)

Sales Goal

**\$27k**  
Today

27%

**\$42.3k**

Expected Revenue

**\$100k**

Goal

Hightop Hotels

10:00 AM

Electronics America



**Scott Craft**



## Успехи наших клиентов

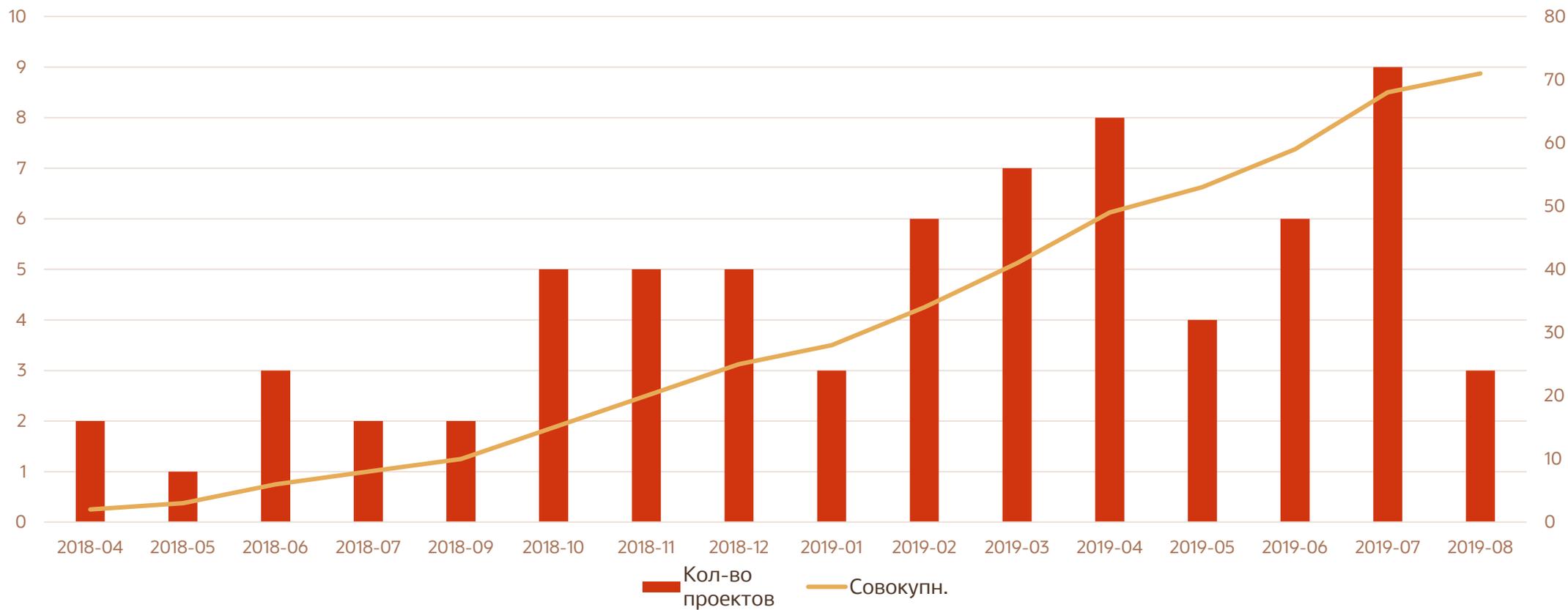
---

Визионеры, масштаб,  
окупаемость инвестиций  
и OpenWorld



# Модель непрерывных выпусков: клиенты

Клиенты, использующие версии 17.x/18.x/19.x



# Rabobank (эксплуатация)



Rabobank

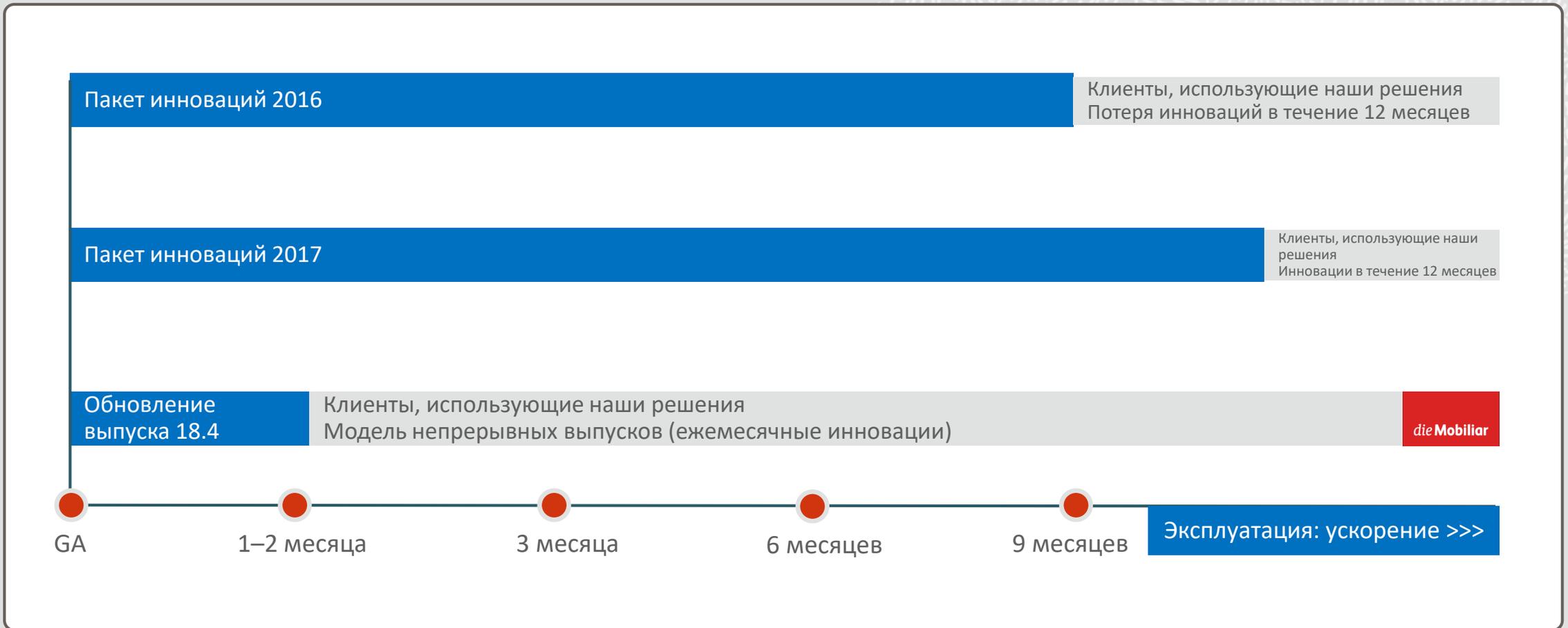


Контроль  
С 16.7 на 19.6  
DB2 z/OS

Более 12 000 пользователей



# Ускоренное внедрение инноваций после выпуска





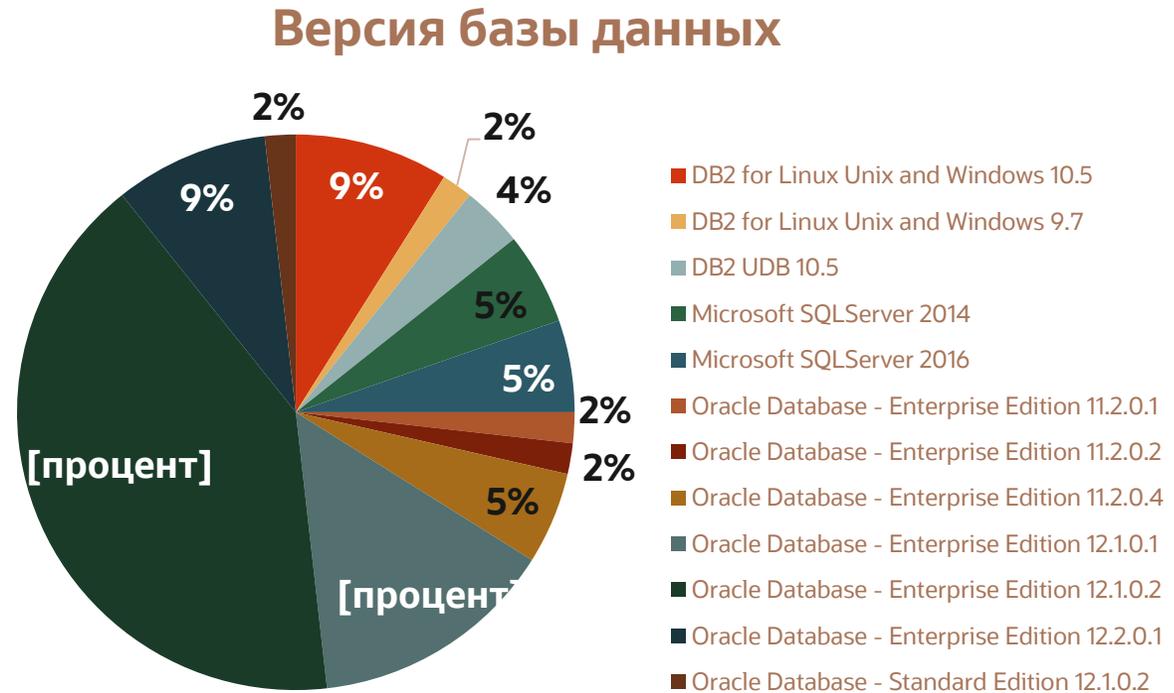
# Пути обновления наших клиентов

*«Но мы используем устаревший выпуск»...*

От	До	От	До	От	До	От	До	От	До
Ранее IP2013		IP2013, 2014		IP2015		IP2016		IP2017+	
6.2	19.x	13.0	18.11	15.10	19.4	16.0	19.X	17.0	18.12
7.8.2.16	18.12	13.0	19.3	15.16	18.9	16.0	19.1	17.6	19.x
8.0	18.1	13.15	18.8	15.18	18.8	16.10	18.5	18.7	18.12
8.0.0.12	19.5	13.15	19.x	15.18	18.9	16.10	17.5		
8.1.1	19.7	13.8	18.10	15.18	18.12	16.10	18.11		
8.1.1.1	19.1	14.10	18.12	15.18	19.4	16.13	19.x		
8.1.1.7	19.9	14.14	18.11	15.5	19.6	16.13	18.1		
8.1.1.8	18.10			15.9	19.3	16.14	18.7		
8.2.2	18.7			15.9	19.7	16.4	18.12		
8.1.1.10	18.10					16.7	19.2		
8.1.1.11	18.x								

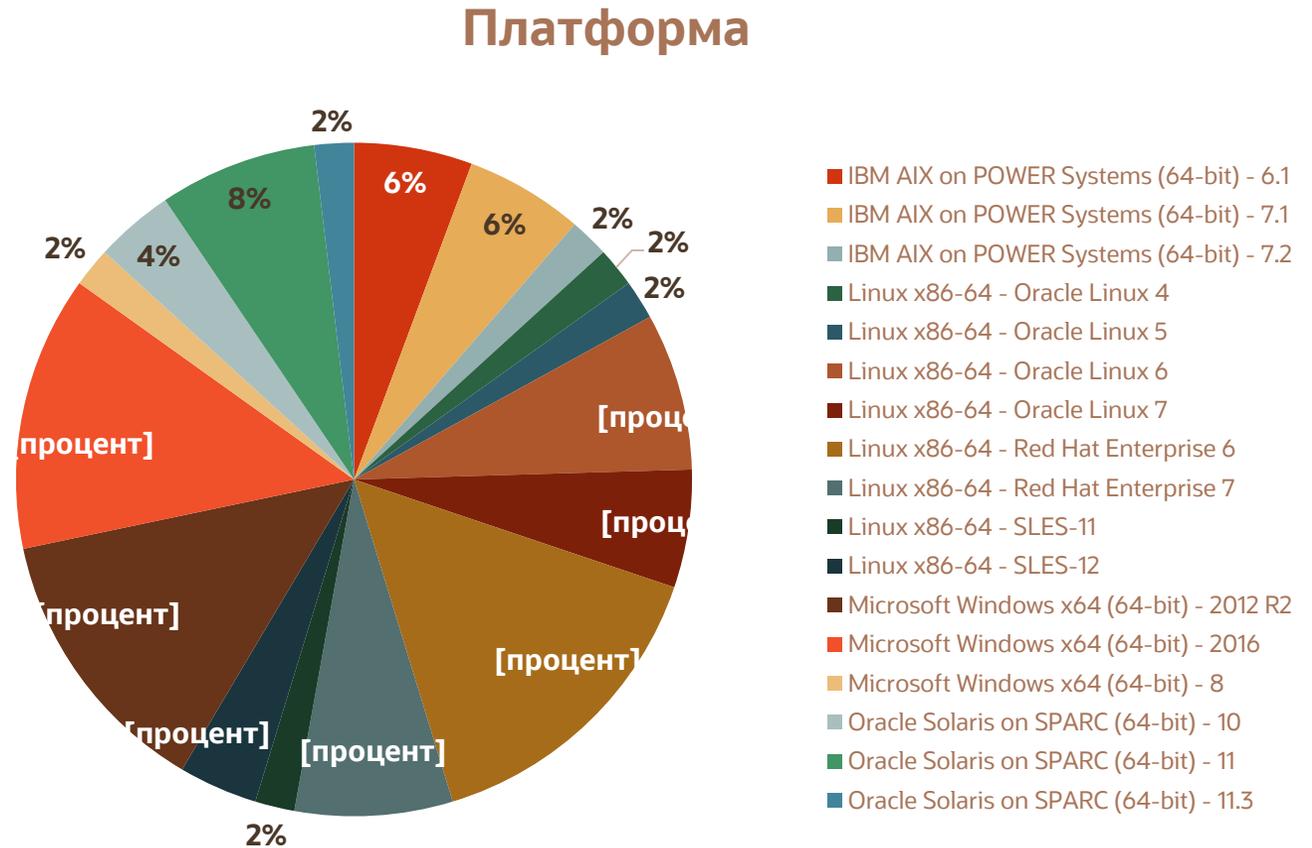
# Клиенты (по базе данных)

*«Обновление нашей базы данных — задача не из простых»...*



# Клиенты (по платформе)

*«Наша платформа создаст трудности при обновлении»...*



# Истории успеха — сокращение простоев



die Mobiliar

Обновление Siebel CRM IP 2015.18 до версии 19.3

**Сокращение длительности простоев с 4 ч до 2 ч**

Интегрируйте другие шаги в среду «без выхода из системы». Цель: сократить длительность простоев до 1 ч

Работа по интеграции приложения для миграции. Цель: сократить длительность простоев до 15 мин



Canon

Обновление Siebel CRM IP 2016 до 18.8

Ускорение перехода от разработки к тестированию с помощью инкрементной миграции

Развертывание исправлений дважды в день, быстрое внедрение результатов тестирования.

Используйте инкрементную миграцию для любых исправлений после внутреннего выпуска: миграция занимает конец рабочего дня, а не полночи.

Экономия времени на обновлении — **96%**.



Insperity  
Inspiring Business Performance®

Обновление Siebel CRM IP 2014.16 до 19.7

**Быстрый переход от разработки к производству**

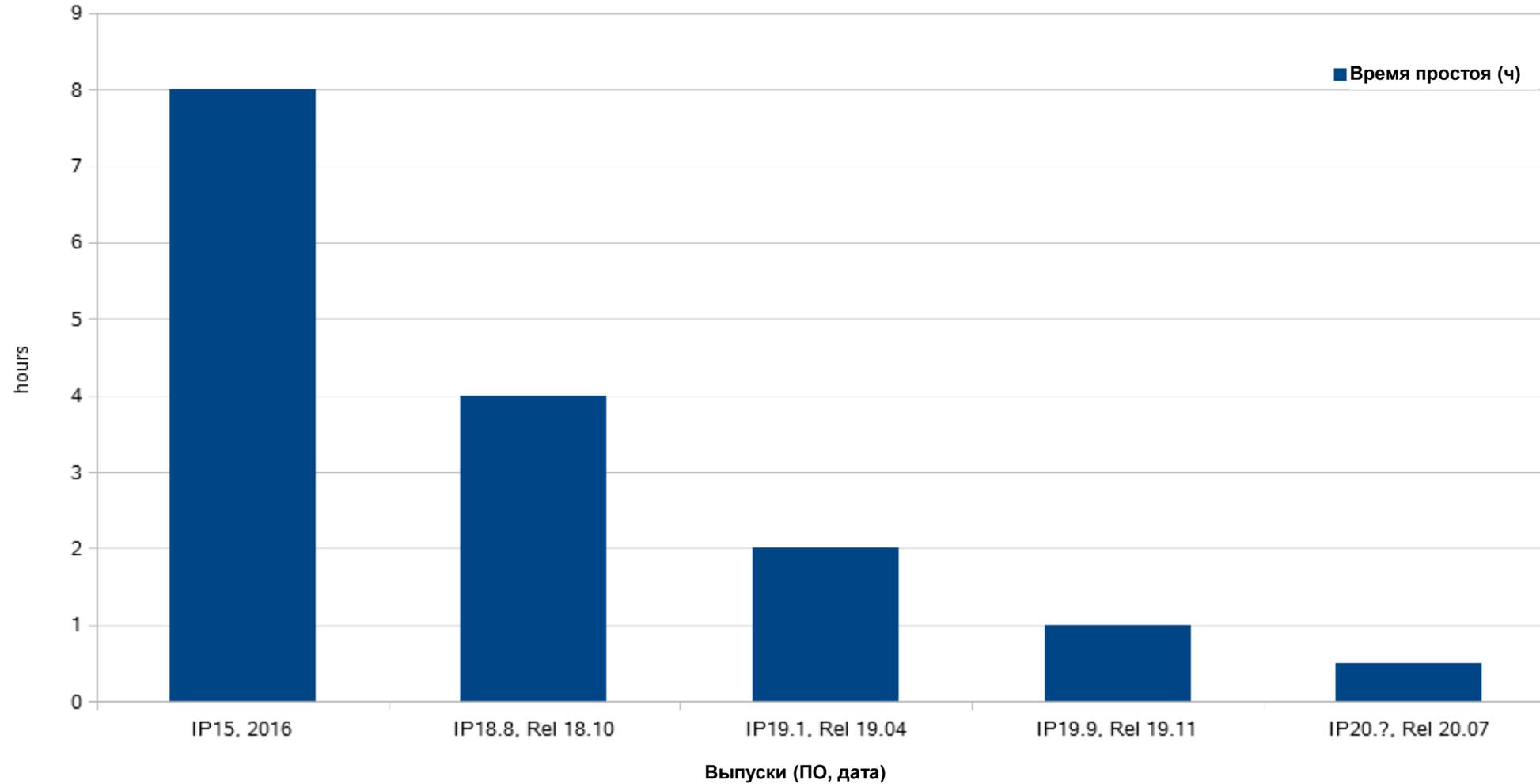
Отсутствие простоев или простоев в несколько минут для всех процессов от разработки до производства

Процесс развертывания Siebel нажатием одной кнопки с помощью Docker

Использование процесса DevOps, включая Octopus и ADM для автоматизации развертывания артефактов в рамках проекта OpenUI

# Развертывание IP15 ↔ IP18/IP19 и возможность избавиться от простоев

## Простои и выпуски



# Истории успеха — будущая платформа



Обновление Siebel CRM IP 2015 до 19.5

Consumer Goods, 500 пользователей

Проект UX и работа над OpenUI, завершённые в 2015 году, сохранены во время обновления.

**5-месячный проект** (запуск в марте, готовность в июле 2019 года)

**Развертывание в частном облаке**

Oracle Database 12c, Oracle Linux 6.4, Oracle Exadata



Обновление Siebel CRM IP2013 до 18.4

Поставщик программы лояльности B2B, использующий Siebel CRM в Oracle Cloud

8-месячный проект, автоматизированное тестирование, GoldenGate для миграции OCI

**В 2 раза лучше время отклика** для кол-центра и портала для партнеров

**Отсутствие простоев, в 2,1 раза выше производительность**, эластичная инфраструктура (пиковые / не пиковые нагрузки)

Высокая пропускная способность: **300 транзакций EAI в секунду**



Обновление Siebel CRM 8.1.1.7 до 18.x

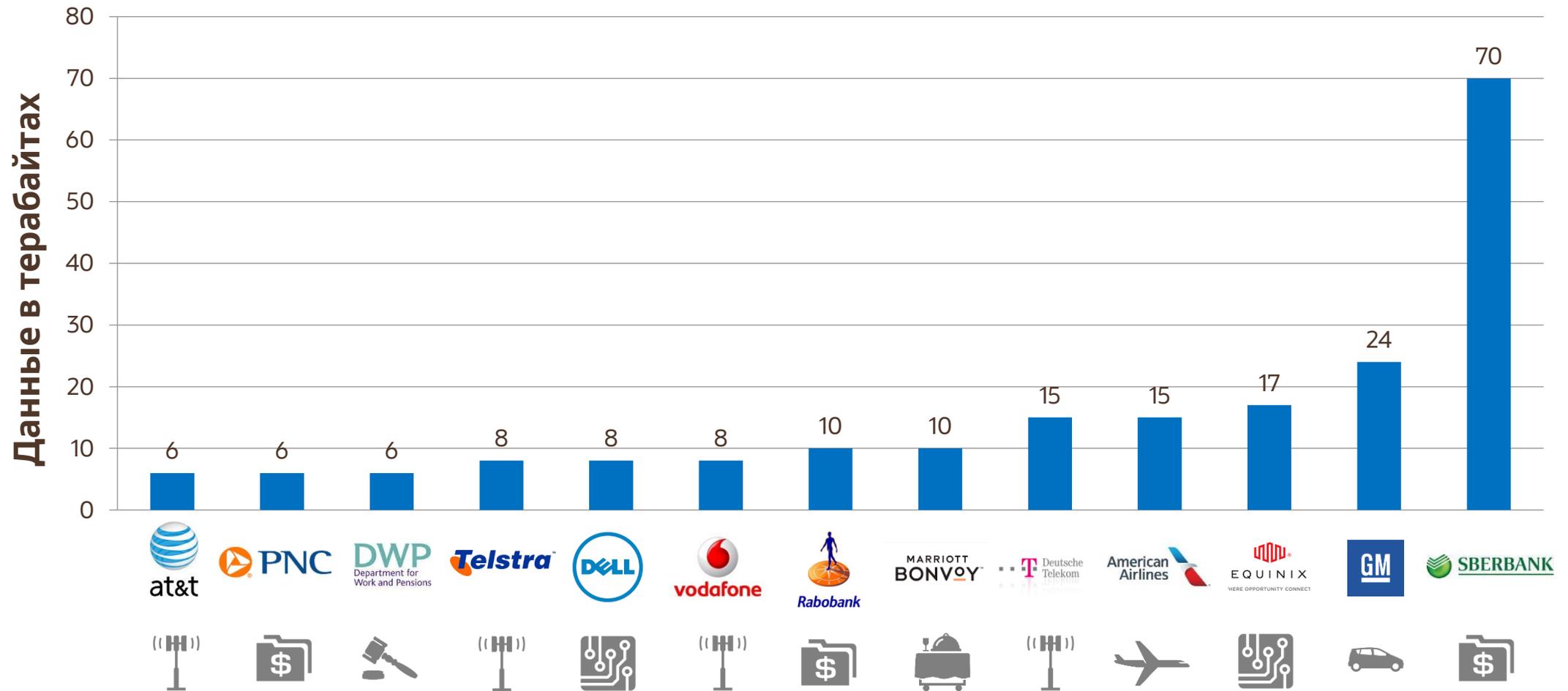
Колл-центр, 500 пользователей

Использование REST API для улучшения интеграций с партнерами и приложениями

Внедрение изменений без простоев

Обновление нашей базы данных до поддерживаемой версии

# Siebel CRM как хранилище корпоративных данных



Ранний сбор данных

БД и файловая система

# Данные могут обеспечить конкурентное преимущество



Самое крупное развертывание Siebel CRM в мире

120 000 пользователей одновременно

70% клиентов российских банков: около 100 миллионов человек

Все транзакции осуществляются в Siebel CRM

Более 70 ТБ данных



Использование Siebel CRM как платформу для городской мобильности

Более 24 ТБ клиентских данных в одном из 5 экземпляров Siebel CRM

Интернет вещей и подключенные автомобили генерируют огромные объемы данных:

- 10 ТБ на одну машину в день
- 10 млн автомобилей в год = 100 млн ТБ данных в день

Серьезная проблема для интеграции и получения статистики в реальном времени: приложения переводятся на Edge



Одна из крупнейших схем лояльности в мире, работающая на основе Siebel Loyalty

120 млн участников программы

15 ТБ данных



52 000 пользователей, 6600 объектов и 550 офисов продаж по всему миру, использующих Events Management.

10 ТБ данных

Более 15 млн транзакций в день в CRM



# Пользователи Siebel CRM добиваются фантастической окупаемости инвестиций



**Canon**

Автоматизация Интернета вещей для профилактического обслуживания, значительная экономия — более 1 млн долларов. Обновление до версии 18.x позволило сократить длительность простоев системы с 4 часов до 10 минут



HEALTH • HYGIENE • HOME

Генерирует перспективные финансовые результаты промоакций в цепочке поставок в реальном времени. Управление 86% торговых инвестиций и 69% от общих продаж осуществляется с помощью Siebel CRM



Высокодоступное решение с использованием Siebel CRM и GoldenGate обеспечивает безотказную работу и сокращение на 90% запланированных простоев на обслуживание



Обладатель награды CX Award, всеканальное решение для клиентского опыта, включающее безбумажные рабочие процессы и панель управления Customer 360 (данные от 14 систем)



**Desjardins**

Интеграция Siebel CRM с Outlook для более чем 1000 пользователей позволила повысить производительность и автоматизировать задачи. Экономия 500 тысяч долларов в год.



**vodafone**

Обновленный пользовательский интерфейс, который повышает эффективность внедрения, производительность и АНТ для 12 000 пользователей



**Smiles**

Отсутствие простоев, в 2,1 раза выше производительность, эластичная инфраструктура (пиковые/не пиковые нагрузки), работающая на основе Siebel CRM 18.x в Oracle Cloud



**Rabobank**

Финансовые услуги и автоматизация политики Oracle, 33 000 пользователей. Победитель Business Rules Excellence Award в 2018 году.



# Siebel CRM @ OpenWorld 2019



52 000 пользователей, 6600 объектов и 550 офисов продаж по всему миру, использующих Events Management. 10 ТБ данных, более 15 млн транзакций, 50 тыс. отчетов, генерируемых ежедневно.

die Mobiliar

Siebel CRM 19.3, 8000 пользователей, длительность простоев — 1 час.  
Проект UX: улучшенная производительность для пользователей, в том числе минимизация количества щелчков мышью на 70%



EQUINIX  
WHERE OPPORTUNITY CONNECTS

Siebel CRM лежит в основе систем Equinix.  
7000 пользователей и 17 ТБ данных.  
Используется для управления всеми 200 ЦОД в 24 странах.

natus

Переход с версии 8.1 на 18.12 для поддержания актуальности платформы CRM в будущем.  
Рост производительности технических специалистов на 20%

T-Mobile

Использование Kubernetes и контейнеров Docker для запуска 18 сред с 19.x.  
Количество серверов уменьшилось со 140 до 30, на 75%



Siebel CRM 18.x и перенос одной из крупнейших в мире программ лояльности (120 млн участников) в облачную инфраструктуру Oracle.



Система Siebel CRM 18.5, интегрированная с Oracle Service Cloud. Customer 360, 750 тыс. записей в год.  
Недавний проект OpenUI обеспечил повышение удобства использования и производительности

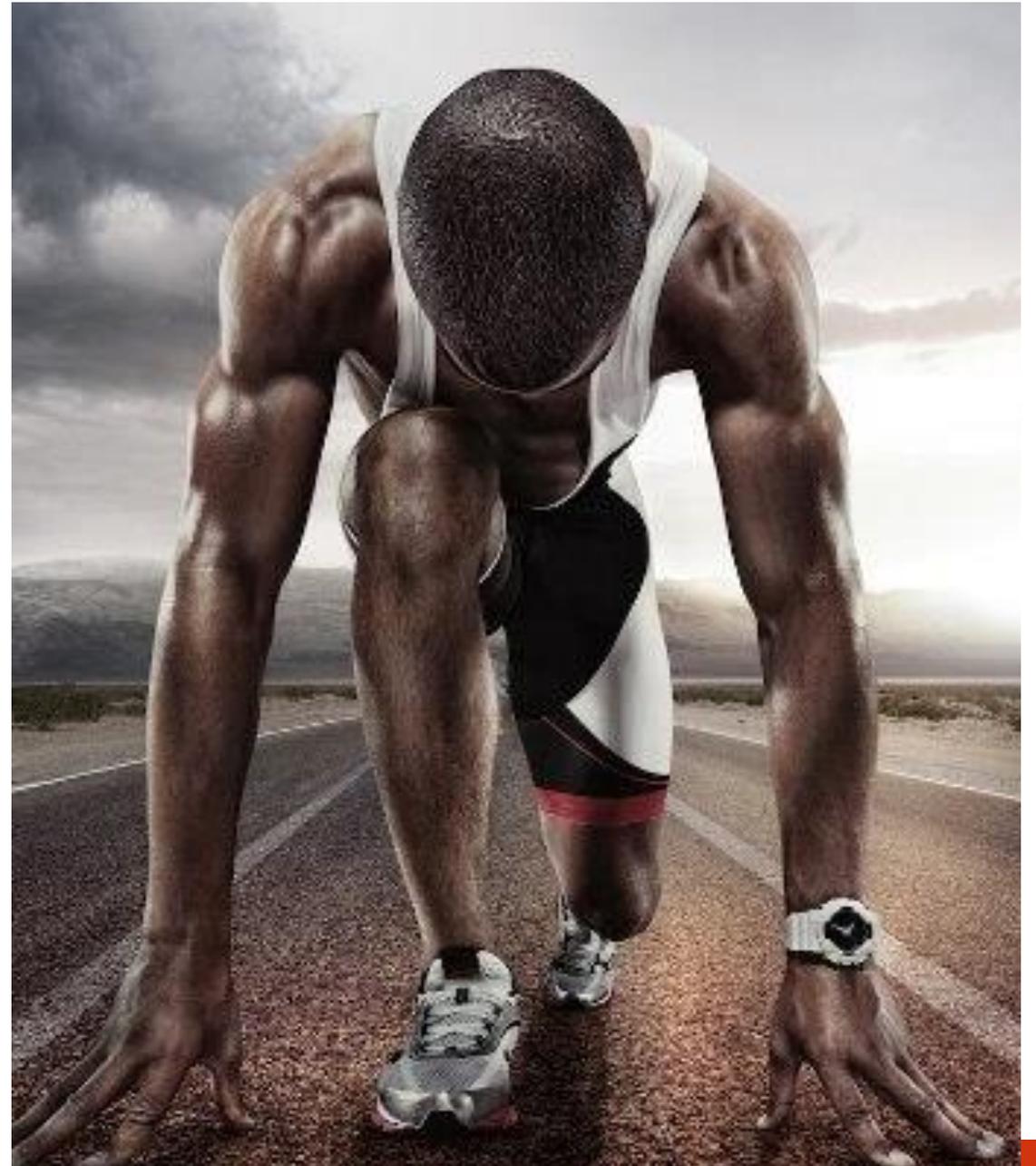


Религиозная некоммерческая организация, использующая Siebel CRM 19.6 для отслеживания заказов и пожертвований. Улучшенный пользовательский интерфейс мобильного приложения, интеллектуальные панели управления и кластеризованные карты google



# Основные тезисы

- 1** Огромные преимущества благодаря инновациям в выпусках Siebel CRM, которые позволяют клиентам быстро окупить инвестиции
- 2** Клиенты хотят внедрить модель непрерывных выпусков, контейнеры и ежемесячные обновления
- 3** Siebel CRM — это критически важная платформа для вашего бизнеса, надежная, расширяемая с помощью облачных решений и полностью поддерживаемая Oracle



# Спасибо



**Джон Бедфорд**

Директор по продукции  
Oracle Siebel CRM