



ORACLE

Инновации Siebel CRM

Дункан Форд

Разработка
Oracle Siebel CRM

 blogs.oracle.com/siebelcrm

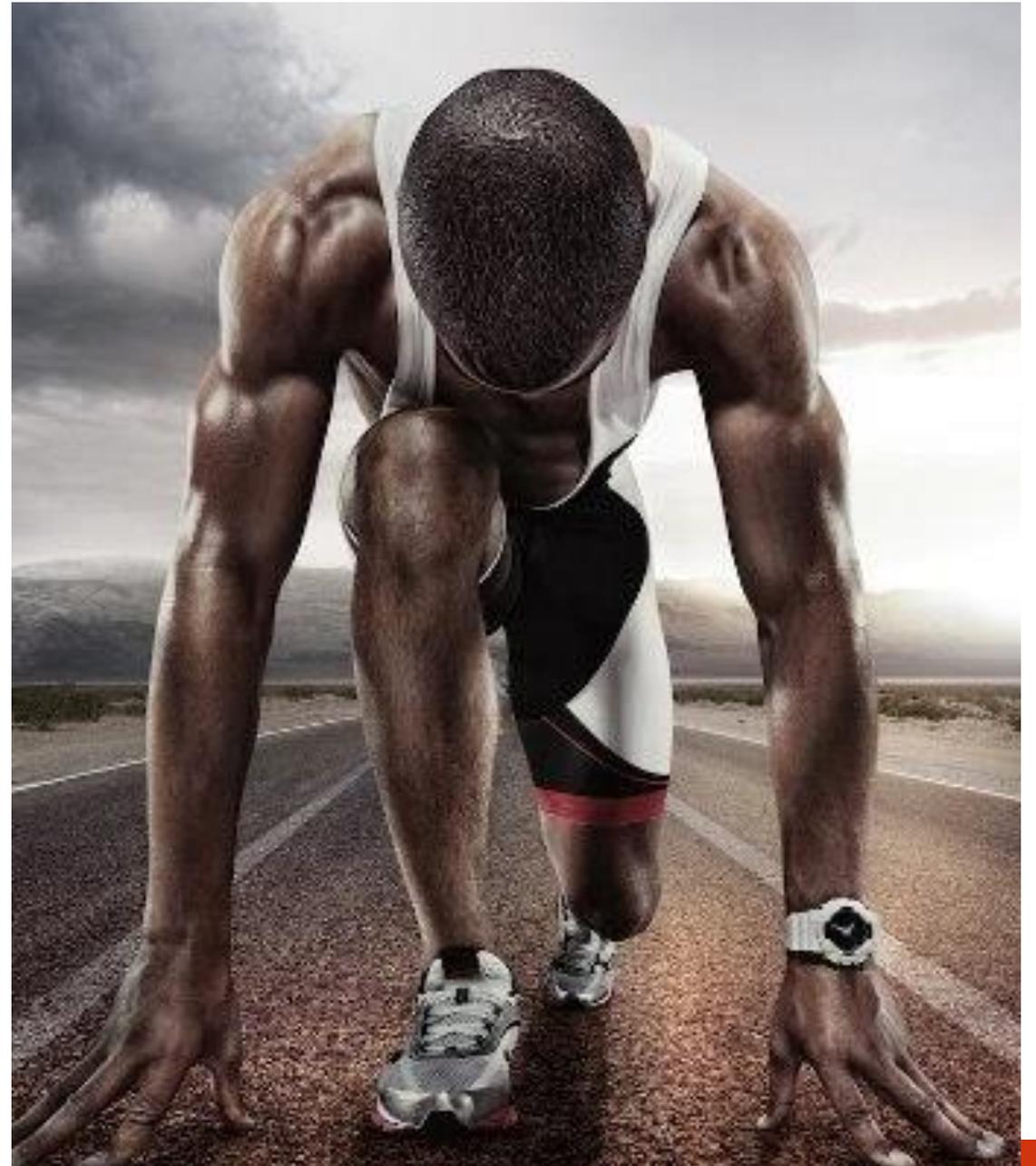
Заявление о соблюдении принципов (Safe Harbor)

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.

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



DevOps: практически нулевое время простоя

- Параллельная разработка
- Siebel Composer
- Исходящий REST, открытый API

- Siebel CRM на Docker с Jenkins
- Экземпляр Siebel менее чем за 15 минут

- Упрощенные процессы Dev-2-Prod и Dev-2-Test с помощью приложения с веб-интерфейсом
- Менеджер по сертификации Siebel



- Контейнеры Docker
- Конвейер Jenkins для DevOps



- Встроенная автоматизация тестирования
- Подключаемый модуль Jenkins для тестирования Siebel



- Динамический шлюз
- Единый пользовательский интерфейс плюс REST и SOAP
- Масштабирование вверх/вниз с обеспечением высокой доступности, динамический корпоративный реестр



- Enterprise Manager
- Отслеживание шаблона использования

Гибкость и скорость

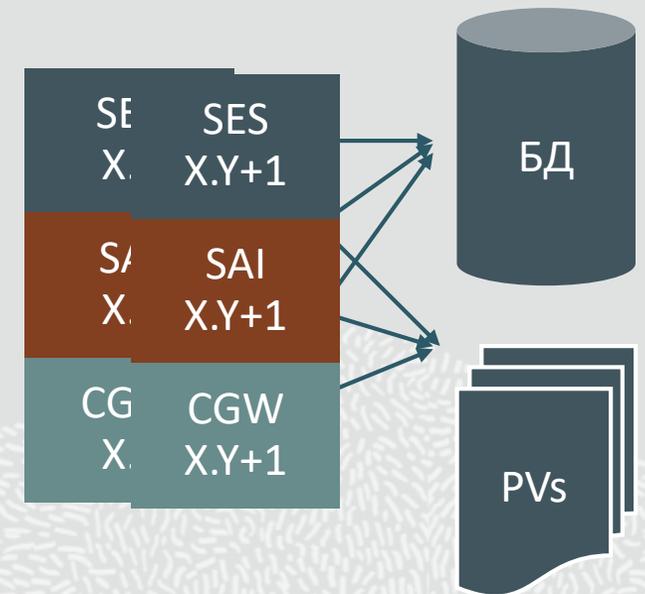
Мы хотим использовать
новые технологии
для ускорения процессов
Build и DevOps



Siebel CRM и Docker

Современный стиль развертывания

- Самостоятельная сборка из GitHub или установка из Docker Store
- БД SEED/SAMPLE (как минимум в стиле Oracle) из Docker Store
- Автоматизированное развертывание предприятия через REST API
- С нуля до Siebel CRM за 15 минут (без учета времени загрузки)
- Пошаговое обновление Siebel CRM от X.Y до X.Y + 1 за 15 минут
- Будущее: единый установщик



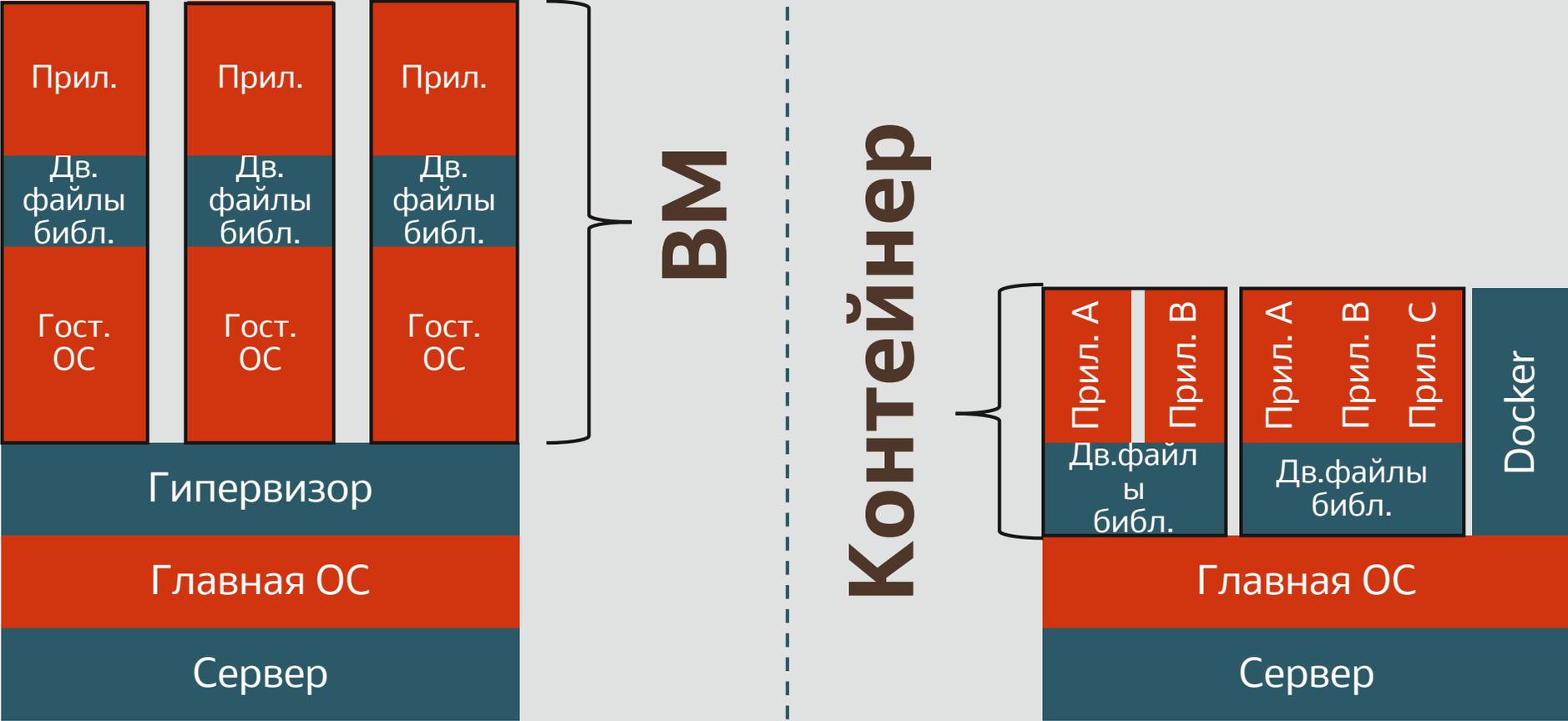
Анонс

—

Контейнеры обновления
выпуска Siebel CRM теперь
доступны для прямой
загрузки из службы
поддержки Oracle



Сравнение — виртуальные машины против контейнеров



Драйвер — современный подход к установке и обновлению

Источник

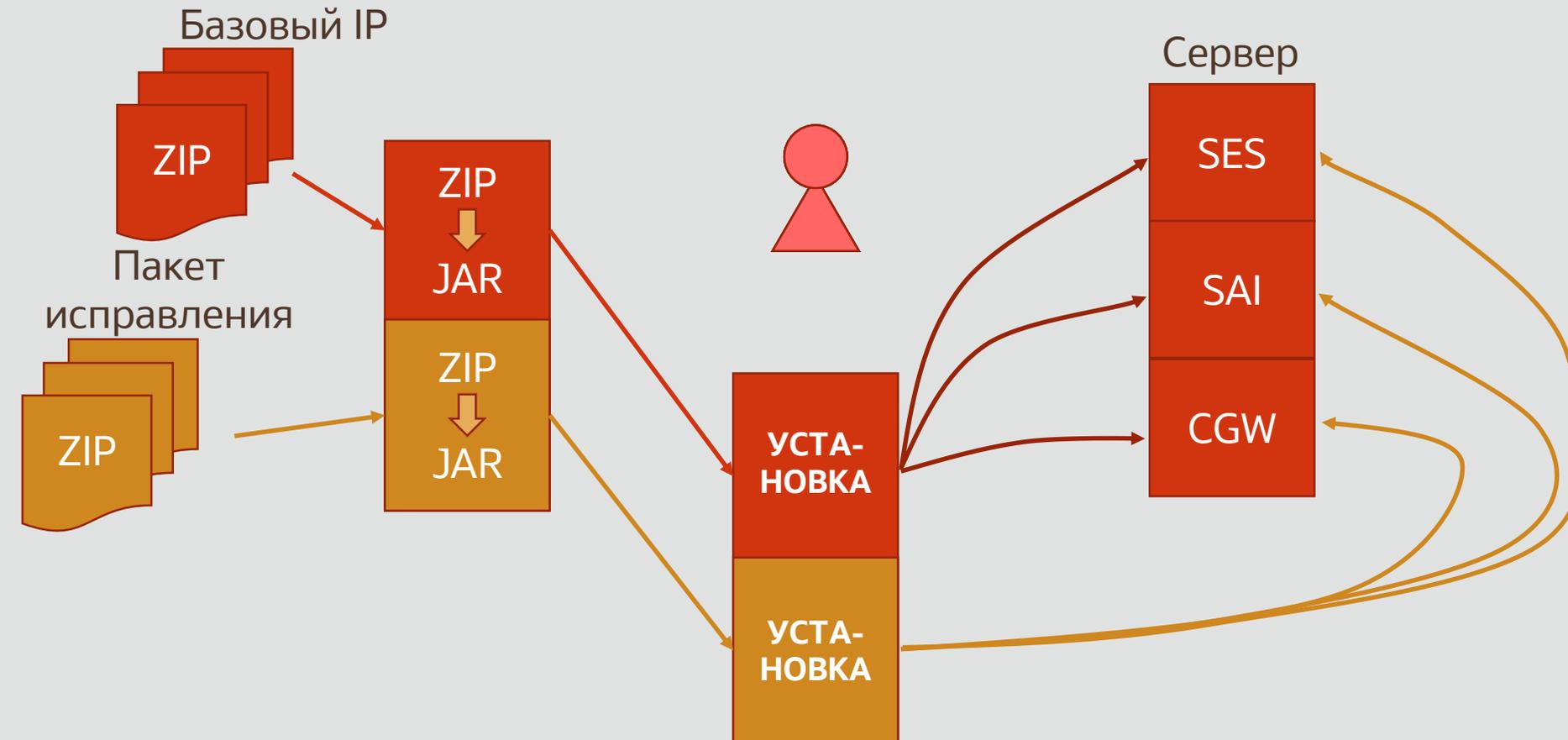
- eDelivery
- MOS

Влияние

- Размер загрузки
- Время на распаковку и SNIC
- Время установки
- Время обновления

Разочарование

- Большие расходы
- Потребуется как минимум 1 день



Siebel — переход на контейнеры



Посредник по автоматизации контейнеров

Инструмент контейнеров

Oracle Linux

+

Клиент Oracle

+

Установка базы

+

Ежем. обновление

+

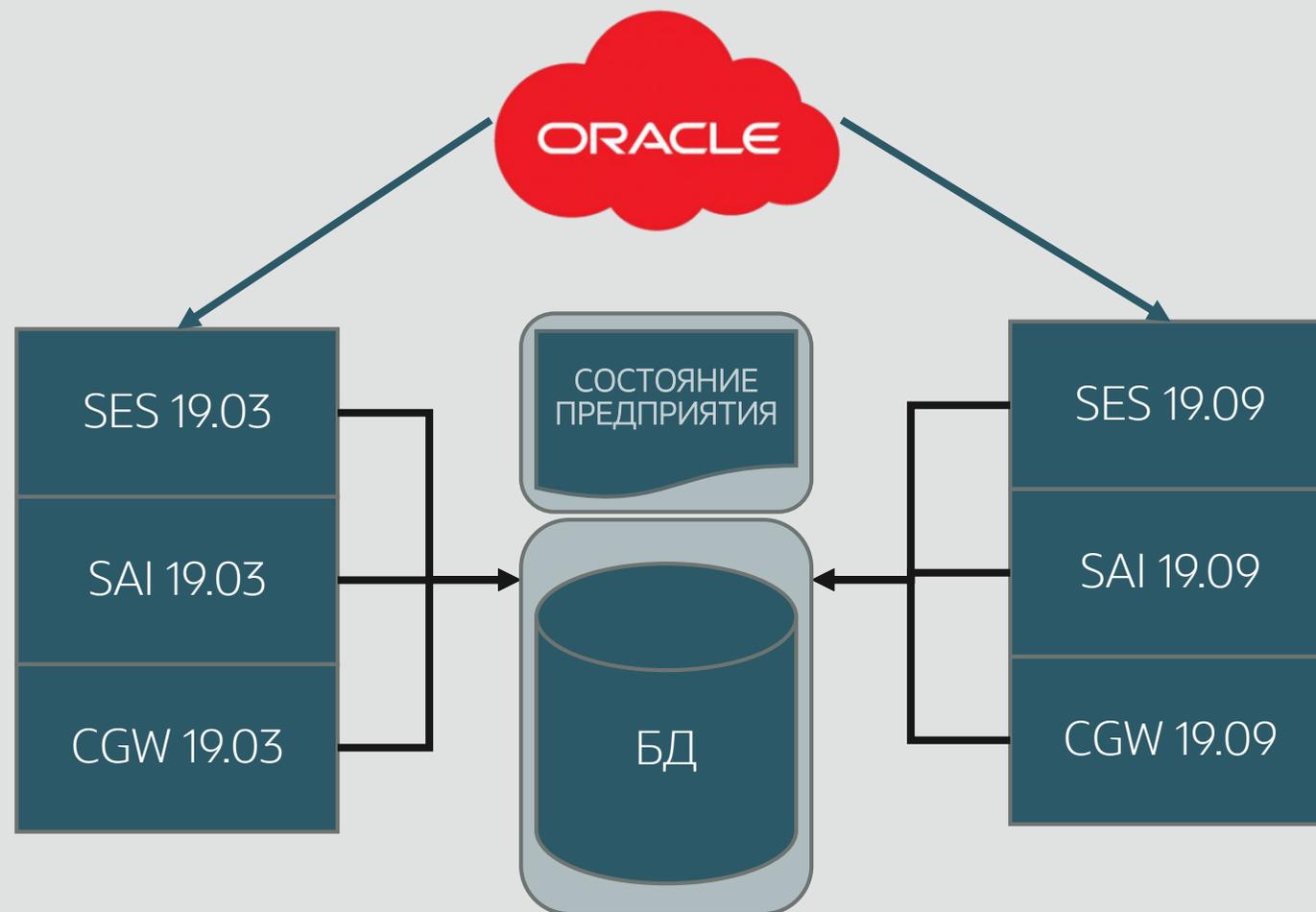
Уровень устойчивости

=

Контейнер Siebel



Ежемесячные обновления при помощи контейнеров



Welcome

43 Activities

Alerts

My Analytics

Wednesday, September 18, 2019

All day	
8am	
9am	
10am	
11am	
12pm	
1pm	
2pm	
3pm	
4pm	
5pm	

Ведущие клиенты

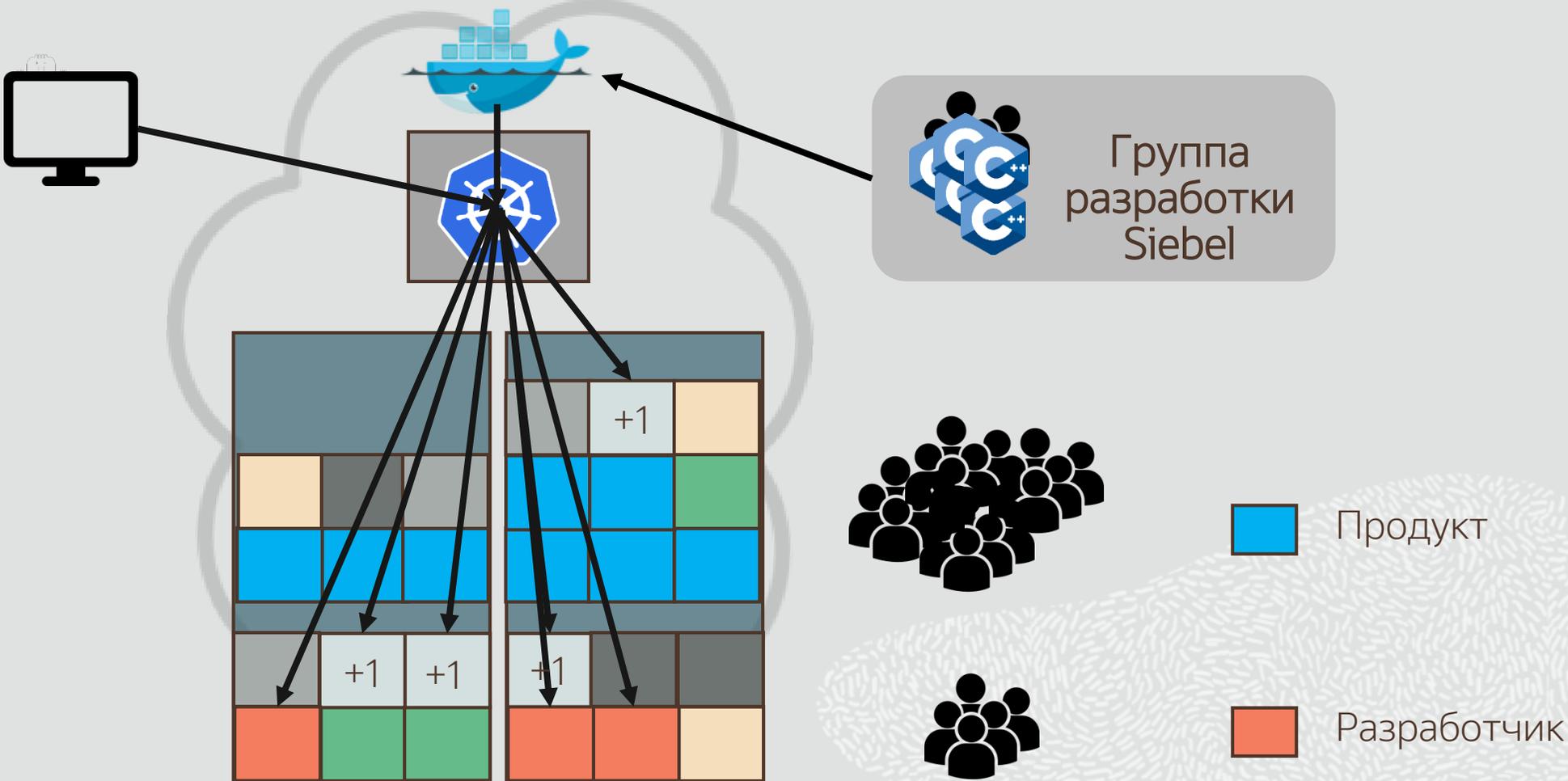


- Перевод Siebel CRM на контейнеры для непроизводственных сред, включая Kubernetes (OKD)
- Уже выпускаются еженедельные и ежемесячные обновления
- Возможность динамического масштабирования сред, в том числе при использовании нескольких версий
- Для оркестрации создания/уничтожения/масштабирования модулей используется Azure DevOps Pipelines



- На 50% ниже затраты на техническое обслуживание
- На 40% ниже операционные расходы
- На 75% меньше потребность в аппаратных ресурсах
- Время работы: ~8 часов с отключением — <1 часа без отключения
- Установка новых решений: ~2 дня — <2 часов
- Обновление: месяцы (с отключением) — <1 недели (без отключения)

K8S - Siebel on Kubernetes



Снижение затрат

Даже если наше приложение специализировано для конкретного применения, для него не требуются сложные проекты по обновлению.



Seamless Repository Framework

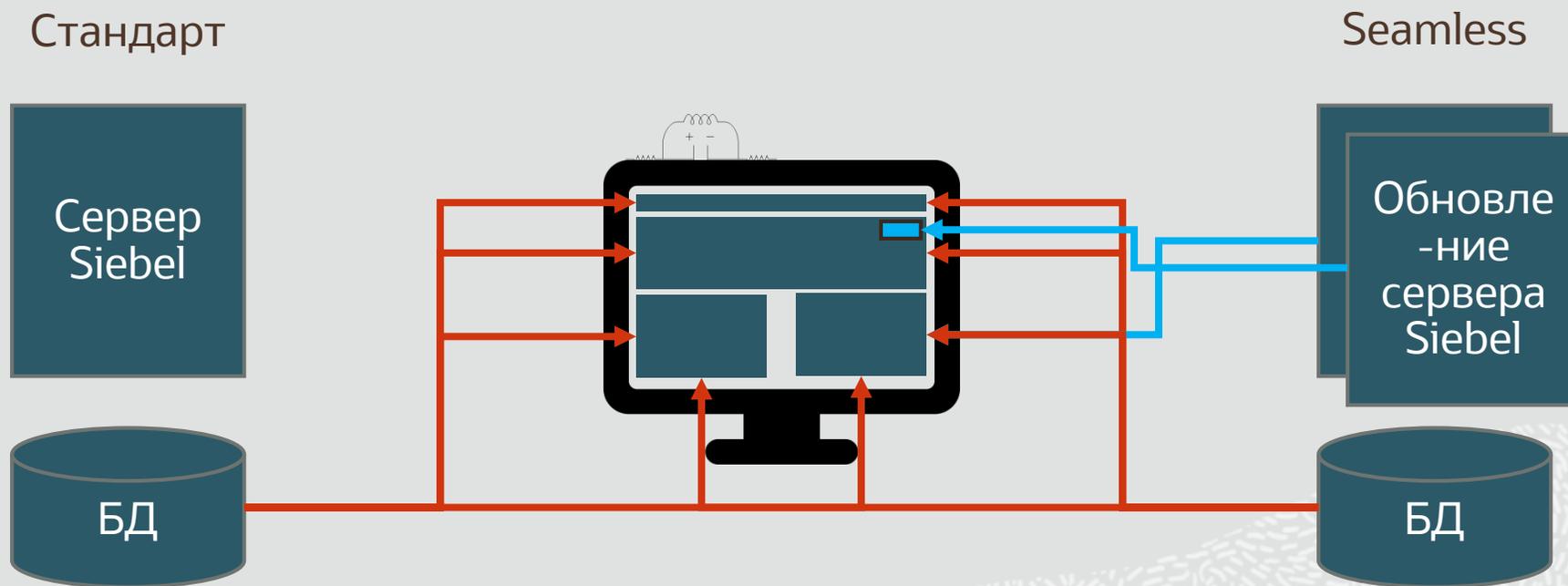
Цель

- Простая доставка новой функциональности и улучшений Siebel CRM
- Упрощение процедуры уменьшает страх перед необходимостью установить обновление и соответствующие расходы
- Предоставление нового содержимого хранилища без необходимости IRM

Текущее состояние (с 18.7)

- Нет новых функций, требующих IRM
- Только исправления ошибок (C++, JS, CSS)

Seamless Repository Framework



Seamless Repository Framework — примеры

Без возможности расширения

- Workspace Dashboard
- Workspace Management
- Script Debugger
- Workflow Designer / Simulator
- Task Designer / Debugger

Расширяемые

- Dashboard visualization
- Smartphone UX

Applications Places Firefox Wed 18:50

Siebel Web Call Center Home - Mozilla Firefox

Siebel Management Cons x Siebel Web Call Center H x +

https://localhost/siebel/app/callcenter/enu?SWECmd=GotoView&SWEView=Home+Page+View+(WCC)&SWERF=1&SWEHo=localhost&SWEBU

Home ORACLE SIEBEL File Edit View Navigate Query Tools Help

Home: Welcome

43 Activities Alerts

My Analytics

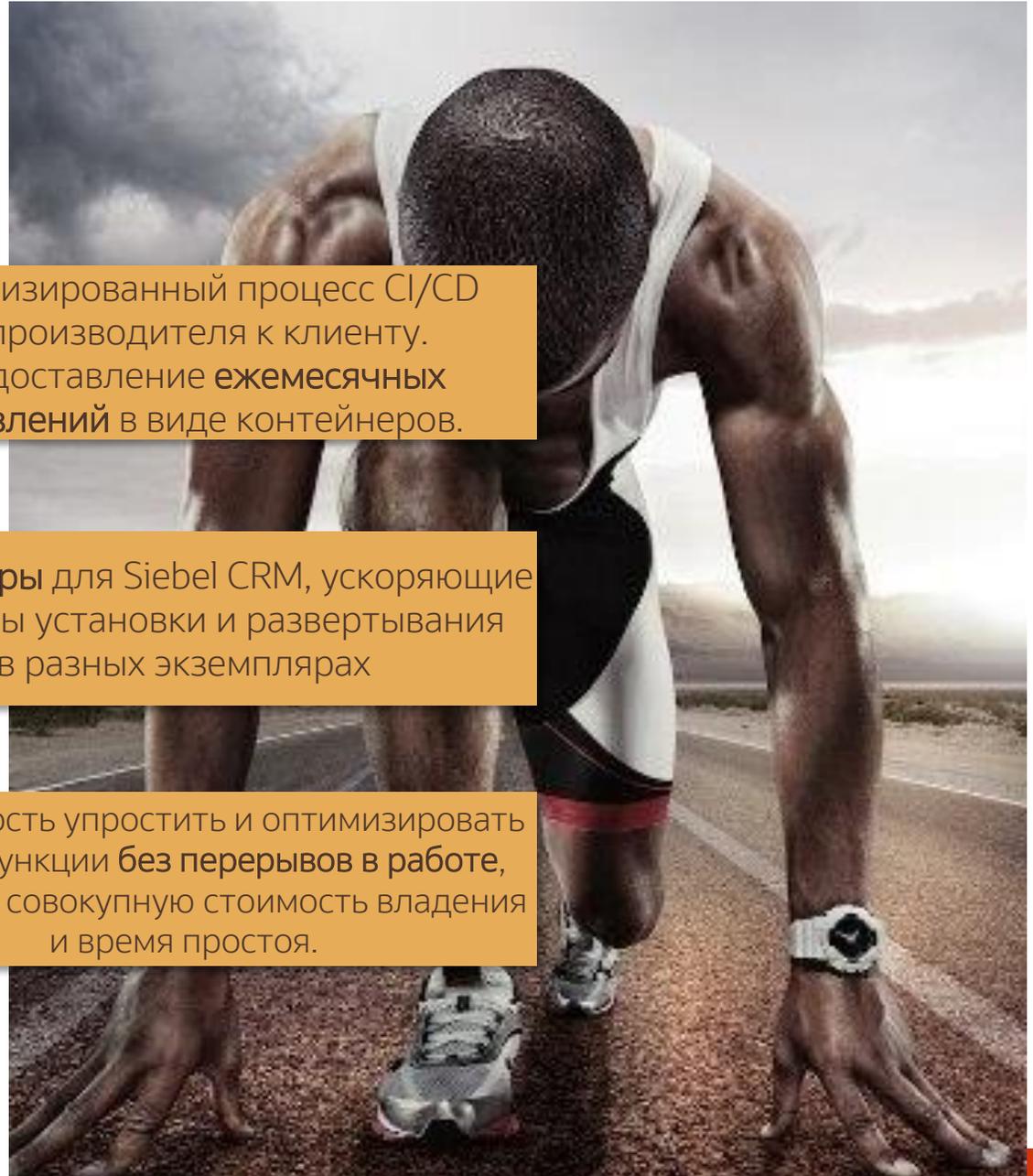
Wednesday, September 18, 2019

All day	
8am	
9am	
10am	
11am	
12pm	
1pm	
2pm	
3pm	
4pm	
5pm	

demoadmin@demohost:/home/dem... System Monitor Siebel Web Call Center Home - Moz... 1 / 4

Основные тезисы

- 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.

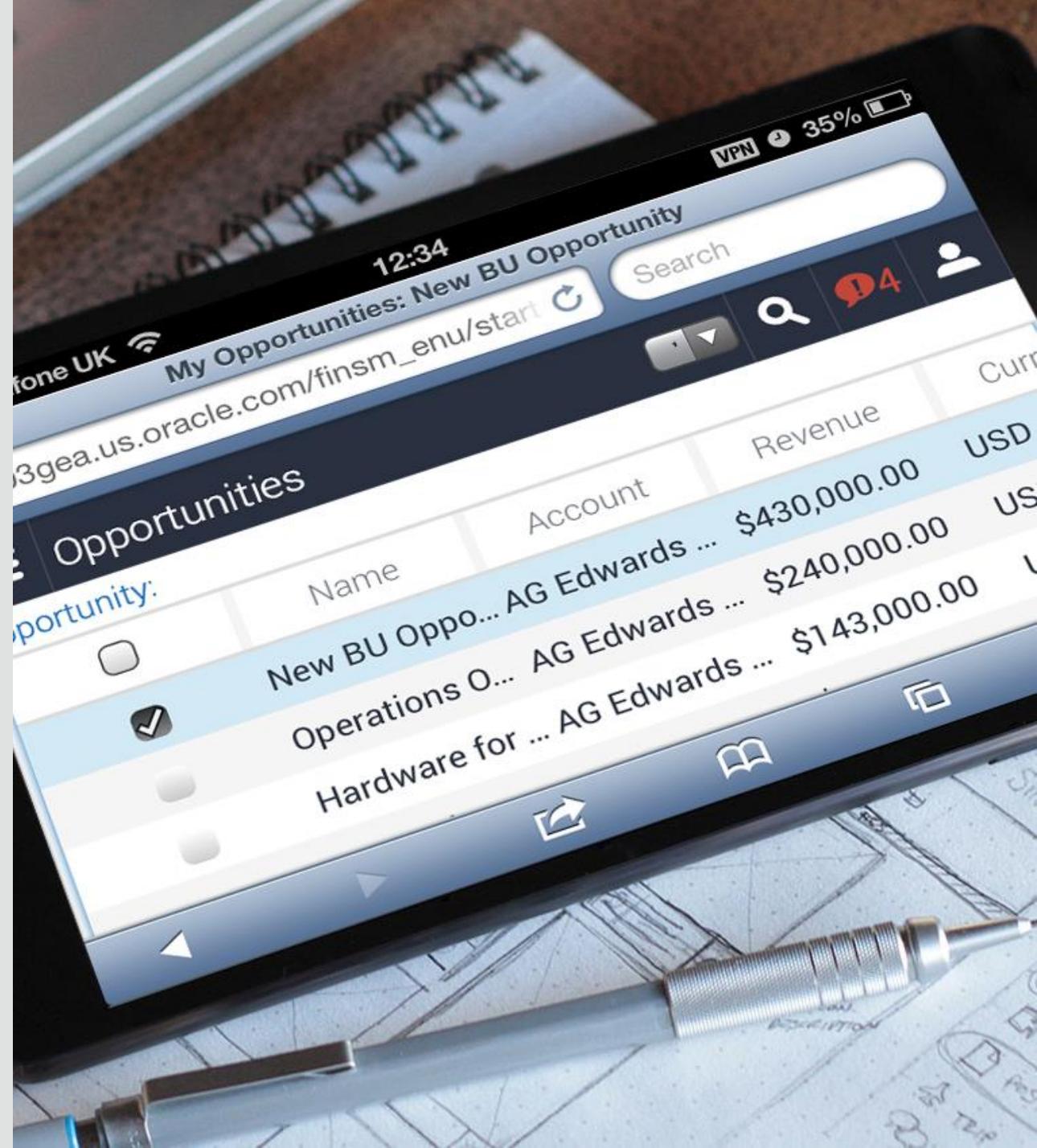
Контейнеры для Siebel CRM, ускоряющие процессы установки и развертывания в разных экземплярах

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

Интерактивный пользовательский опыт — приложение Siebel CRM для смартфонов

Быстрый опрос

- Кто запускает Siebel CRM на мобильных устройствах?
- Требуется ли какая-либо пользовательская настройка?



Мобильные приложения Siebel — краткий обзор

- Гибридное приложение для iOS 10.x и Android 6.0.x и выше
- Обновленная Oracle Mobile Application Framework v2.6
- Переработанный быстрый пользовательский интерфейс для поддержки нескольких мобильных приложений на планшетах — продажи, сервис, фармацевтика, финансы, потребительские товары
- Автономная работа с использованием хранилища SQLite и базы данных в памяти
- Перенос серверного сценария для выполнения на автономном клиенте
- Функции приложения: eDetailing, интеграция с OPA и т. д.



Laerdal



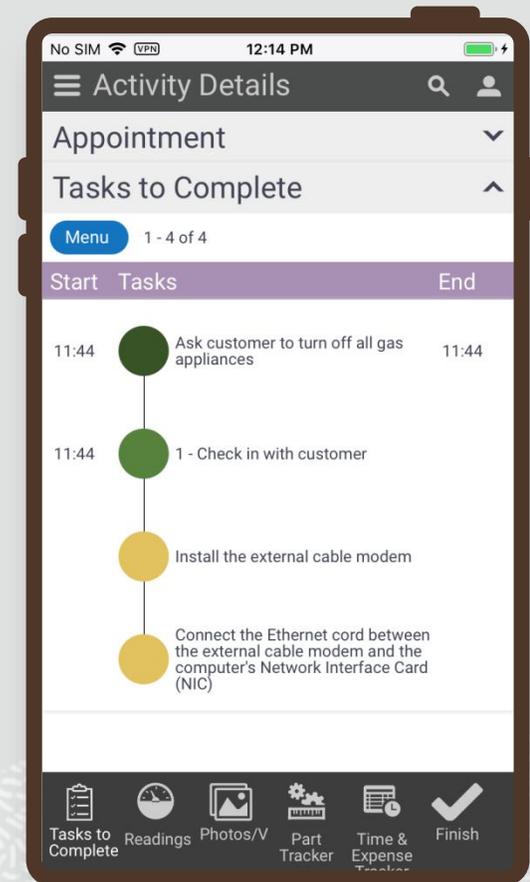
FARMERS

Smartphone UX

- Впервые представлен как новая концепция на OpenWorld 2018
- UX совместим с мобильными приложениями Oracle CX

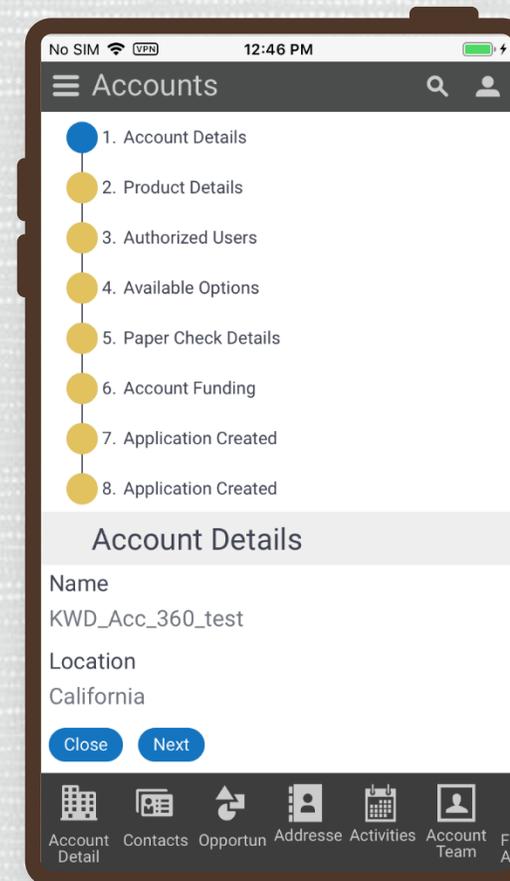
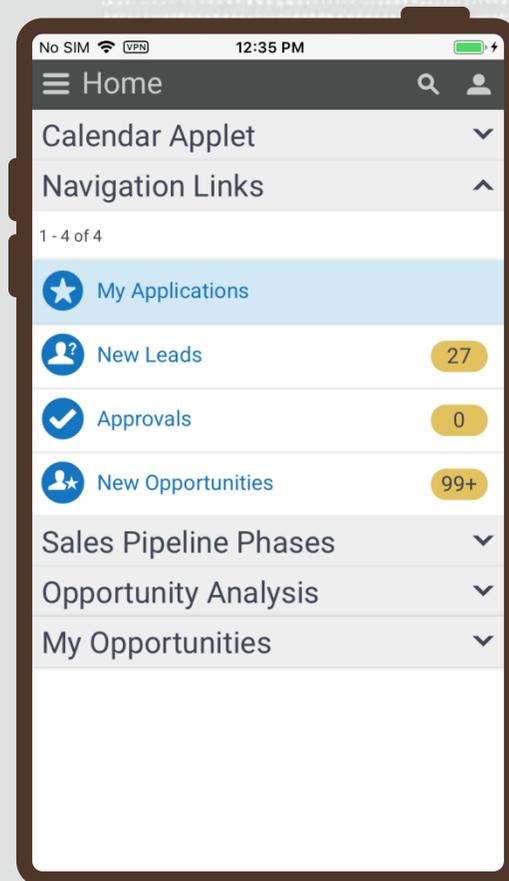
Новые функции

- Интерфейс для мобильных приложений автоматически формируется путем преобразования существующего приложения для ПК или планшета на стороне браузера
- Smartphone UX позволяет использовать существующие мобильные приложения Siebel CRM
 - Техническое обслуживание, продажи через мобильные устройства, финансовые услуги, фармацевтика, потребительские товары
- Настройка содержимого через конфигурацию хранилища
- Оптимизация разработки: максимальное повторное использование, минимизация усилий, повторное использование ~80%



Siebel Mobile на смартфоне — демонстрация

Мобильные финансовые услуги



Один день из жизни менеджера по работе с клиентами в SoLo Bank



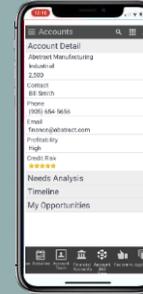
Кэти
Менеджер по работе с клиентами

Кэти — менеджер по работе с клиентами в SoLo Bank.

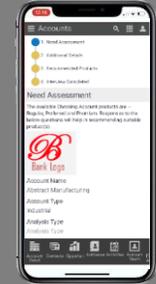
У Кэти назначена встреча с Биллом Смитом, консультантом фирмы Abstract Manufacturing.



Кэти готовится к этой встрече, просмотрев профиль Abstract Manufacturing 360.



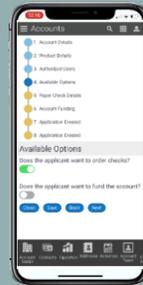
Кэти встречается с Биллом и проводит его через сеанс анализа потребностей.



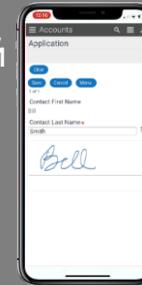
Биллу был представлен список рекомендуемых услуг. Через сессию eDetailing он получил все необходимые дополнительные сведения.



Билл выбирает продукт, подходящий для его корпоративных нужд. Кэти запускает соответствующее приложение через свой iPhone



После получения всей информации Кэти получает (электронную) подпись Билла и отправляет его заявку в обработку.

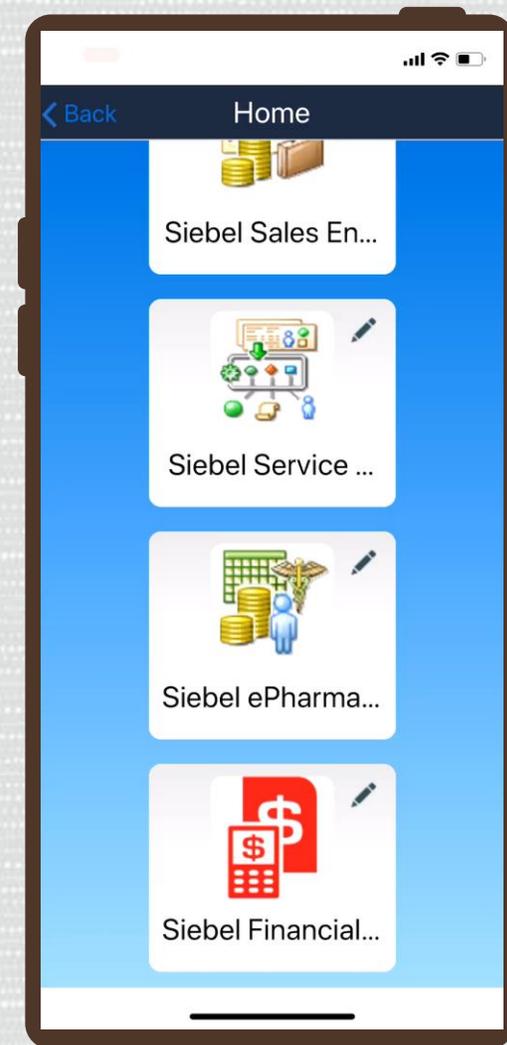


«ЗАМЕЧАТЕЛЬНЫЙ БАНК!»

— Билл Смит
Билл очень доволен быстрым и простым процессом подачи заявки и делится своими впечатлениями.

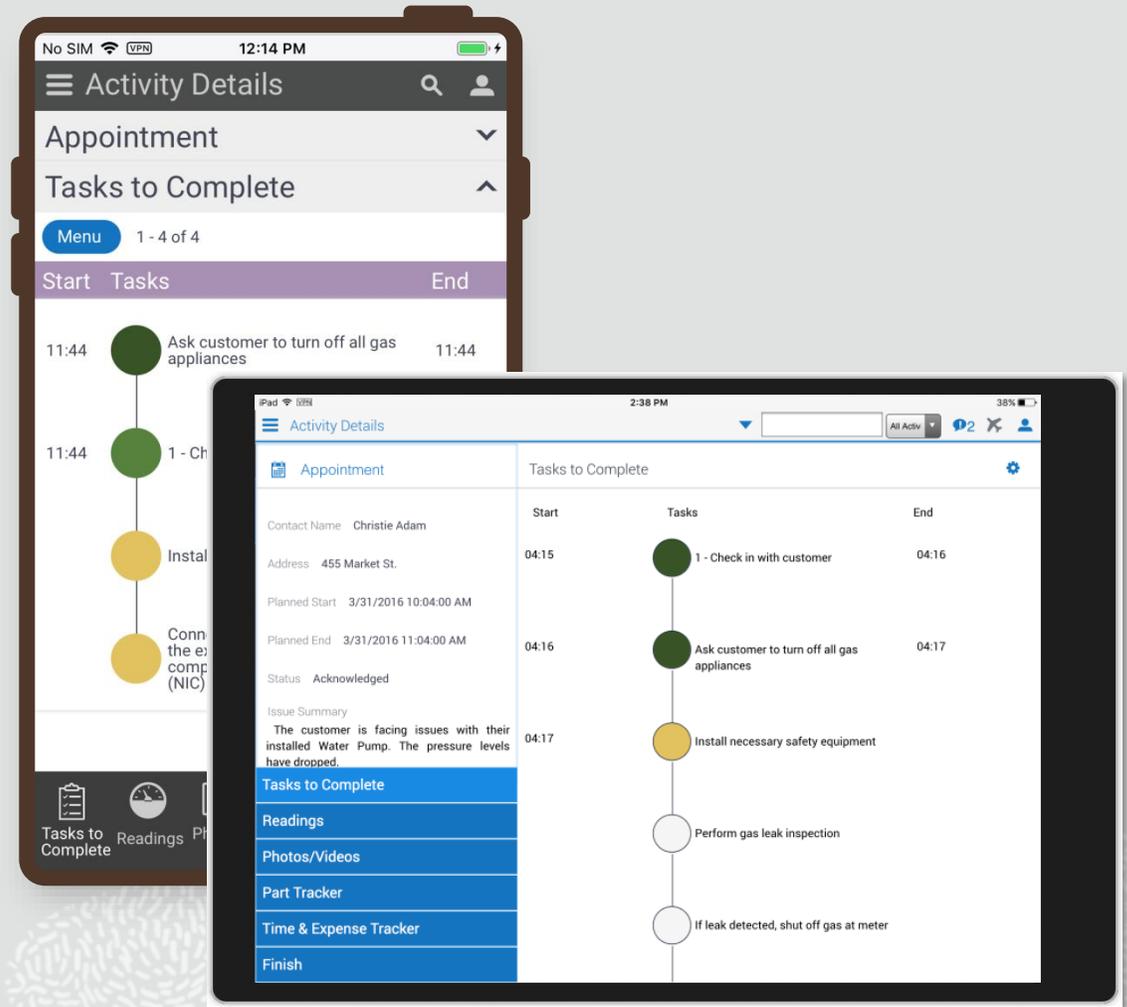
Мобильные финансовые услуги

- Все функциональные возможности существующего мобильного приложения теперь дополнены с помощью Smartphone UX
- Анализ потребностей и eDetailing
- Пошаговое руководство для процесса подачи заявки
- Процедура подписи



Вспомогательные объекты OpenUI

- Связаны с артефактами пользовательского интерфейса, такими как представления/апплеты
- Адаптация существующих операций UX к форм-фактору смартфона
- Интуитивно понятный, но в то же время единый пользовательский интерфейс для ПК, планшета и смартфона
- Ускоряет разработку, сокращает необходимость переделки



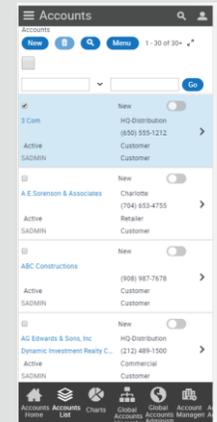
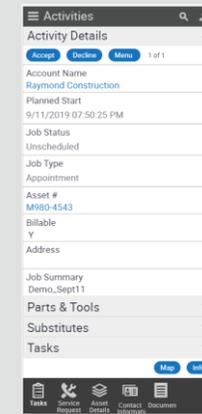
Подход на основе шаблона — вспомогательный объект на базе шаблона

1 Визуализация существующих приложений (для ПК или планшета) на смартфоне

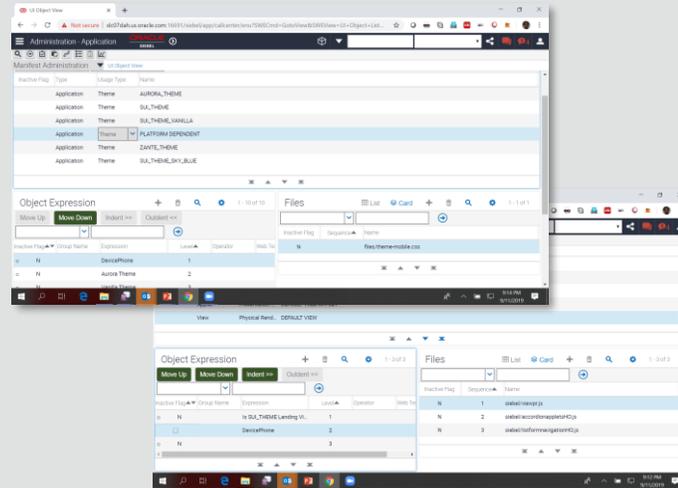
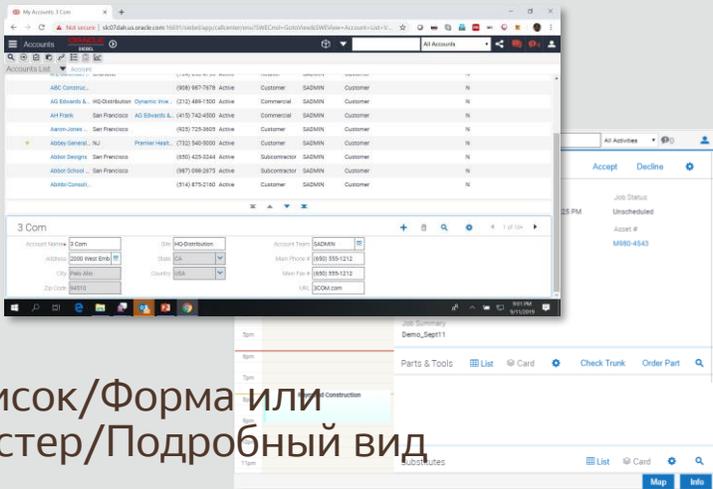
2 Определение вспомогательных объектов и темы телефона через Manifest

3 UX, управляемый через JavaScript

listformnavigationHO.js



accordionappletsHO.js

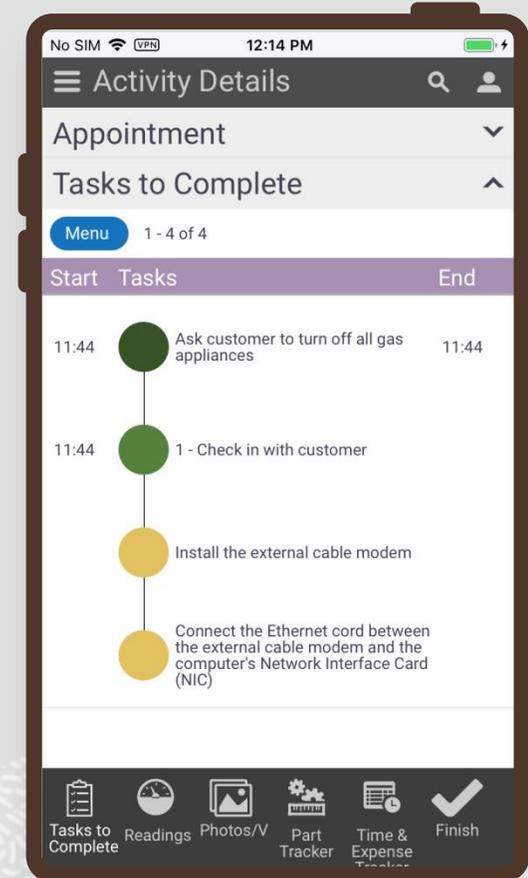


Список/Форма или Мастер/Подробный вид



Основные тезисы

- Улучшенный интерфейс Smartphone UX. Сложные апплеты для списков или форм больше не нужны. Интуитивно понятная навигация, совместимая с приложениями Oracle UX.
- Перенос изменений в мобильные приложения без перерывов в работе. Выйдите из системы и войдите, чтобы увидеть новые обновления.
- Приложения OOTB теперь поддерживают Smartphone UX, используйте их, чтобы ускорить разработку
- Вспомогательные объекты значительно сокращают усилия по настройке существующих объектов Siebel CRM в Smartphone UX
- Предоставляйте своим пользователям мобильные приложения Smartphone UX **бесплатно**



Опыт разработки

Siebel WebTools. Список задач

Рабочий процесс и задачи

Разработчик потоков
и симулятор

Отладчик задач



Рабочие пространства

Повышение
производительности
Дополнительные
возможности
переноса данных БД
Seed



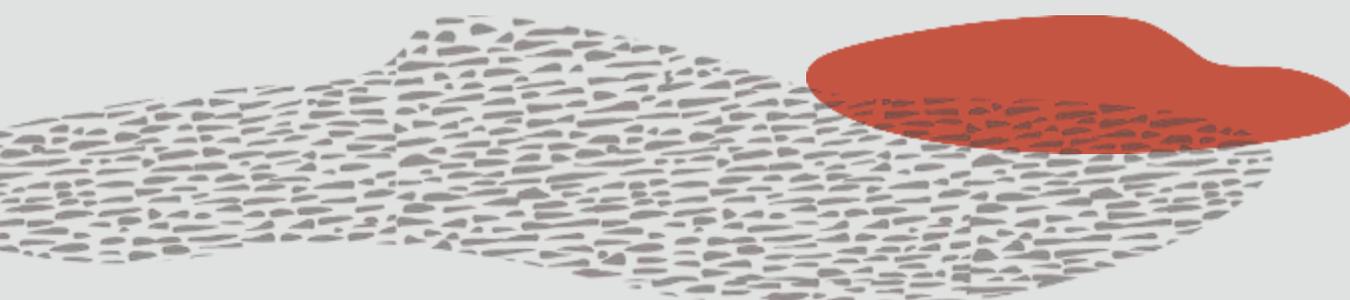
Мастера

Мастер объектов для
упрощения
настройки



Разработка сценариев

Отладка сценариев
Перенос артефактов
веб-интерфейса в
хранилище



Отладка сценариев в клиенте WebTools

Характеристика	Подробности
Меню отладки	<ul style="list-style-type: none">• F5 Продолжить, перезапустить, прервать, закончить• StepIn, StepOver, StepToCursor• ToggleBreakpoint, ClearAllBreakpoint• Проверить синтаксис?
Профилировщик	<ul style="list-style-type: none">• Дерево вызовов для серверного сценария
Включение параметров отладки	<ul style="list-style-type: none">• Выбор приложения для отладки• Информация для входа в приложение?• Показать данные основного бизнес-компонента рабочего процесса
Окно просмотра	<ul style="list-style-type: none">• Локальные переменные• Атрибуты профилировщика• Переменные приложения

Опыт пользователя и разработчика. Основные инновации

Характеристика	Подробности
Несколько вкладок	Поддержка нескольких вкладок для Siebel Open UI <ul style="list-style-type: none">Эта функция позволяет запускать несколько экземпляров приложения Siebel CRM (например, контактный центр) на отдельных вкладках браузера. Также можно развернуть их с помощью портлетов Siebel CRM (в виде автономных апплетов или представлений) на нужном портале. Это особенно полезно на порталах самообслуживания или для операторов контактного центра, чтобы повысить производительность систем.
Откат хранилища	<ul style="list-style-type: none">Мгновенный откат к предыдущей версии рабочей области MAIN
Управление рабочим пространством	<ul style="list-style-type: none">Удаление рабочих областей интеграцииВозможность удалить рабочую область интеграции, чтобы клиенты могли очистить хранилище, использовавшееся во время разработки. Эта функция не только поможет организовать временное хранилище для разработки, но также поможет повысить производительность за счет уменьшения количества рабочих областей интеграции.

Спасибо



Дункан Форд

Разработка
Siebel CRM



blogs.oracle.com/siebelcrm