

LA INFORMACIÓN LIBERA EL VALOR DEL CLIENTE

CRM completo con los mejores resultados

Siebel CRM On Demand





ORACLE IS THE INFORMATION COMPANY

Maximice los resultados de su empresa con el CRM bajo demanda más completo

La automatización de las ventas, el marketing y los servicios es sólo el inicio. La marca de máxima confianza en CRM proporciona el servicio bajo demanda más completo: liberar el valor de sus clientes, obtener los mejores resultados y rentabilizar en menos tiempo.

Sea grande o pequeña su organización, con clientes al otro lado de la calle o por todo el mundo, para gestionar las ventas, el marketing y el servicio al cliente necesitan una solución completa de gestión de las relaciones con los clientes (CRM). Sin saber quiénes son sus clientes, qué necesitan y cómo compran, no puede tener la certeza de que va a disponer de los productos o servicios adecuados en el momento adecuado y al precio adecuado.

Cabía esperar que el líder del mercado CRM, con 4,6 millones de usuarios “activos”, ofreciera una solución bajo demanda con ventajas sin igual en estas áreas tradicionales de CRM. Sin embargo, Siebel CRM On Demand de Oracle va más allá de la automatización de las ventas, el marketing y los servicios, con características y funcionalidad exclusivas que no encontrará en otros proveedores de productos bajo demanda.

Tome decisiones empresariales mejores y más rápidas con las capacidades analíticas avanzadas. Ofrezca un excepcional servicio al cliente con unos gastos mínimos gracias al centro de contacto virtual integrado. Responda a las necesidades específicas de sus clientes con ediciones sectoriales especializadas que reducen drásticamente las caras tareas de personalización. Además, Siebel CRM On Demand es muy intuitivo y fácil de utilizar, para que su equipo lo incorpore enseguida a su rutina diaria.

Sólo Siebel CRM On Demand le ofrece todo esto, además de la ventaja de Oracle: lo mejor de su clase en base de datos, middleware y aplicaciones, combinado con la infraestructura de alojamiento en host líder todo funcionando de forma transparente y de un mismo proveedor.

Disfrute de más ventajas con la solución de CRM bajo demanda más completa.

Los datos hablan: Oracle ha implantado con éxito unos 4,6 millones de usuarios “activos”, más que cualquier otro proveedor de CRM.

“Disfrutamos de mejoras en nuestros procesos de ventas desde el primer día que empezamos a usar Siebel CRM On Demand. De hecho, hemos logrado gestionar 3.500 llamadas más al año en nuestro entorno de ventas, y preveo que esta cifra seguirá aumentando.”

Andy Haffke, Director de operaciones de ventas, LexisNexis

La solución de CRM bajo demanda más completa

Diferenciadores de Siebel CRM On Demand

- Amplios conocimientos y experiencia en CRM
- Funcionalidad CRM completa preintegrada
- Almacén de datos analíticos integrado para el análisis real de los datos históricos
- Ediciones sectoriales
- Un único proveedor: CRM y alojamiento

Siebel CRM On Demand va más allá de la automatización básica de las ventas, el marketing y los servicios, con una amplia gama de características orientadas a las necesidades exclusivas de su empresa, entre ellas:

- Soluciones completas e innovadoras de ventas, marketing y servicio que maximizan los resultados de su empresa
- Analítica integrada que le proporciona la visión necesaria para tomar mejores decisiones
- Un almacén de datos preconstruido que le ayuda a analizar rápidamente la información compleja mediante análisis históricos (para detectar las tendencias a lo largo del tiempo)
- Un centro de contacto virtual integrado que le permite ofrecer un nivel superior de ventas y servicio sin la inversión previa en hardware, software y CTI (integración de telefonía informática) tradicionalmente necesaria para crear un centro de contacto
- Ediciones sectoriales especializadas que le ayudan a liberar más valor de sus clientes sin costosas personalizaciones
- Integración de las actividades de ventas, marketing y administrativas, que le ofrece una visión completa de sus clientes y de su relación con su organización

Más allá de la automatización del equipo de ventas

Siebel CRM On Demand es la solución de CRM bajo demanda con la funcionalidad más completa para automatización de ventas, marketing y servicios.

Siebel CRM On Demand ofrece potentes herramientas de análisis de ventas para comparar ciclos de ventas medios, índices de ganancia, tamaños de transacción y otros parámetros clave del rendimiento. Sólo Siebel CRM On Demand incluye un instructor de procesos de venta con ayuda y recursos específicos para cada fase de ventas, que permite reproducir las mejores prácticas de los mejores vendedores de su organización y contribuye a cerrar más tratos, reducir los ciclos de ventas y facilitar el aprendizaje a los nuevos profesionales de ventas.

Las funciones de automatización de marketing de Siebel CRM On Demand le facilitan la planificación y ejecución de las campañas de marketing, así como la medición de su eficacia. Siebel CRM On Demand le ayuda a generar más oportunidades de venta, gestionarlas y asignarlas de forma más eficaz en toda la estructura de ventas, acelerar la conversión de oportunidades y realizar un seguimiento de los resultados de campaña de marketing para optimizar continuamente los gastos de marketing. Ante la creciente presión contable para demostrar la rentabilidad del marketing, Siebel CRM On Demand le proporciona un instrumento decisivo: la capacidad de rastrear cada moneda invertida en marketing hasta los

“Para mí, la magia de la herramienta [Siebel CRM On Demand] radica en la brillantez de sus informes. Para generarlos, una vez personalizadas las plantillas, se tardan segundos en ver lo que interesa. Tienes la información en tus manos al instante.”

Frank Arant, Responsable nacional de ventas, TechnoGym USA

beneficios que proporciona. Por ejemplo, es fácil averiguar qué exhibiciones comerciales patrocinadas por su empresa han supuesto el coste más bajo por oportunidad de ventas.

A la hora de automatizar el servicio al cliente, Siebel CRM On Demand proporciona las herramientas de gestión de la información ideales para prestar el mejor servicio y, de paso, vender otros productos y servicios, siempre reduciendo a la vez los costes globales del servicio al cliente. Como Siebel CRM On Demand es la única solución alojada que integra un centro de llamadas (Siebel CRM Call Center On Demand), permite que empresas de todos los tamaños ofrezcan un soporte de voz, correo de voz y correo electrónico incomparable y sin los gastos ni la complejidad que entraña crear una infraestructura propia. Además, los agentes de servicio ahora tienen acceso a un centro de contacto estrechamente integrado con una rica funcionalidad CRM, para que puedan prestar un mejor servicio al cliente a través de todos los canales de comunicación.

Datos inteligentes significan decisiones mejores

Siebel CRM On Demand le ofrece la información que necesita para actuar. Su penetrante inteligencia comercial y sus potentes análisis integrados le ayudan a tomar mejores decisiones en menos tiempo.

Con algunas soluciones, los usuarios empresariales dependen del departamento informático para crear, ejecutar o modificar los informes. En cambio, Siebel CRM On Demand les permite realizar potentes análisis sobre la marcha. Unas herramientas intuitivas que funcionan al señalar y hacer clic facilitan la creación de informes interactivos.

Siebel CRM On Demand también proporciona informes prediseñados que responden a las necesidades de las organizaciones relacionadas con las ventas, el marketing y el servicio al cliente. Estos informes se presentan mediante tableros interactivos personalizados para los usuarios según su cargo en la organización. Los tableros constituyen una sola interfaz para ver el estado de las cuentas, diagnosticar problemas clave e identificar oportunidades. Dentro de cada vista, los usuarios pueden profundizar en análisis y registros específicos para diagnosticar problemas y solucionarlos antes de que empeoren. Los tableros interactivos ofrecen una visión del crecimiento de los conductos, la efectividad de las ventas, los gastos de cliente, los tiempos de respuesta a las peticiones de servicio, la longitud media de las llamadas, la rentabilidad del marketing y otros factores críticos.

Conocimiento útil para impulsar su actividad

Siebel CRM On Demand es la única solución bajo demanda que incluye un almacén de datos alojado predefinido con respuestas a consultas más complejas, significativas y útiles en tiempo

Las capacidades analíticas avanzadas convierten los datos en conocimiento útil

- Propician decisiones más informadas en todos los niveles
- Convierten el conocimiento en acción con tableros interactivos
- Identifican tendencias empresariales claves
- Ahondan en la visión del negocio con informes personalizados
- Comparan el rendimiento empresarial en el tiempo con el almacén de datos integrado

“Hemos elevado nuestro índice de ganancias al 36% en los primeros siete meses de uso de Siebel CRM On Demand.”

Flemming Mahs, Director de planificación comercial y estratégica, Laird Technologies

Su centro de contacto profesional bajo demanda

Con Siebel CRM On Demand, los agentes del centro de contacto sólo necesitan un teléfono y un ordenador conectado a Internet para ver el perfil de un cliente y su historial de servicio. También pueden detectar las oportunidades de venta y las campañas de marketing relacionadas con dicho cliente.

Estos conocimientos permiten que los agentes se concentren en resolver rápidamente la incidencia de servicio en lugar de dedicar un valioso tiempo a recuperar el historial de servicio del cliente. Toda la información relevante del cliente está disponible en tiempo real, lo que aumenta la satisfacción del cliente y reduce el tiempo de llamadas.

casi real. Las tendencias históricas son mucho más fáciles y rápidas de detectar. Por ejemplo, una previsión tradicional al alza puede extrapolar que un equipo de ventas superará su cuota, mientras que al sondear el almacén de datos se percibe que la proyección es arriesgada, porque los tratos han quedado bloqueados en una determinada fase de venta. Con Siebel CRM On Demand, el responsable de ventas dispone de información para detectar el peligro a tiempo, tomar medidas correctivas y cumplir las previsiones, mientras que los representantes de ventas saben mejor qué acciones llevar a cabo para cumplir sus objetivos de ventas.

Servicio al cliente en todo momento y lugar

¿Cómo satisfacer la fluctuante demanda de servicio al cliente sin soportar los elevados gastos de una infraestructura fija de centro de llamadas? Siebel CRM Call Center On Demand le permite ofrecer a sus clientes comunicaciones vocales, por correo de voz, correo electrónico y web en las interacciones de ventas, marketing y servicio sin la inversión previa que supone la compleja red de hardware, software y CTI empleada en los centros de contacto tradicionales. Además, al estar integrado en Siebel CRM On Demand, basta con activarlo para que cualquier agente que actúe en cualquier lugar con un ordenador conectado a Internet y un teléfono pueda prestar un servicio al cliente profesional e inmediato por teléfono, correo electrónico o la web.

Las llamadas y mensajes entrantes se enrutan automáticamente al agente o grupo de trabajo adecuado, de acuerdo con la disponibilidad y la capacitación del agente y el perfil y las necesidades del cliente. Los clientes y candidatos a clientes reciben respuestas útiles de un modo fiable y rápido, en lugar de llamadas perdidas o mensajes sin contestación.

Valor inmediato con ediciones sectoriales

Las empresas prefieren ofertas preconfiguradas que incorporan las principales prácticas sectoriales, no soluciones que exijan personalizaciones complejas. No caiga en la trampa de personalizar a fondo una solución genérica, acelere la obtención de beneficios con las soluciones sectoriales de Siebel CRM On Demand.

Como la mayor empresa de software empresarial del mundo y experta en CRM, Oracle ha colaborado con los líderes para identificar las mejores prácticas utilizadas por las empresas de mayor éxito en cada sector. Ahora las ponemos a su disposición con ediciones sectoriales de Siebel CRM On Demand, que le proporcionan directamente las ventajas de la experiencia CRM vertical de Oracle sin apenas personalización. Hay ediciones sectoriales, diseñadas específicamente para los procesos empresariales clave, para las industrias de automoción, gestión de activos, alta tecnología, seguros y ciencias de la vida.

“Desde el punto de vista de la gestión, Siebel CRM on Demand nos proporciona una visión clave del rendimiento de nuestro equipo de ventas, lo que nos permite recompensarlo mejor, formarlo mejor y gestionarlo mejor para fomentar los resultados positivos de la empresa.”

Nicholas Hallam, Responsable de desarrollo comercial, Accordance

Los datos hablan: Oracle ha invertido más de 2 mil millones USD en investigación y desarrollo de CRM.

Integración administrativa transparente para una visión completa

Un registro de cliente, una vista de cliente. Este sencillo concepto puede mejorar drásticamente la eficiencia del personal de ventas, los gestores, los profesionales de marketing y los representantes del servicio al cliente. Sin embargo, para conseguir esta visión completa del cliente es preciso sincronizar los datos de los sistemas de ventas, marketing y administrativos.

Sólo cuando el sistema CRM está sincronizado con los procesos administrativos, el personal de ventas obtiene las respuestas a las preguntas esenciales: ¿Qué clientes tienen pagos atrasados? ¿Qué clientes están a la espera de recibir servicio? ¿Qué clientes son los mejores candidatos para este producto o servicio concreto?

Siebel CRM On Demand le proporciona una gama completa de APIs de servicios web, basados en las normas XML (Extensible Markup Language) y SOAP (Simple Object Access Protocol), que posibilitan integraciones personalizadas entre Siebel CRM On Demand y otras aplicaciones administrativas. Ello reduce drásticamente el coste y la complejidad de las integraciones personalizadas.

Acelere sus resultados empresariales

Cierre antes los tratos. Más ingresos por trato. Menor coste por oportunidad. Mayor satisfacción del cliente. Este es el tipo de resultados empresariales tangibles que se obtiene al liberar el valor de la información de sus clientes con Siebel CRM On Demand. Como Siebel CRM On Demand es un servicio de suscripción, no hace falta instalar, mantener ni proteger ningún software, sino que las actualizaciones son automáticas, el rendimiento está garantizado y la fiabilidad se basa en la red segura de alojamiento de Oracle, para que se ponga en marcha enseguida y rentabilice el valor antes.

Multiplique la productividad de los empleados con una rápida adopción

Siebel CRM On Demand se ha diseñado con una interfaz muy intuitiva que los usuarios aprenden a utilizar enseguida. Además, funciones como la ayuda contextual, los tutoriales integrados y el soporte telefónico ilimitado minimizan los requisitos de formación, de manera que tanto usuarios como directivos perciben rápidamente las ventajas que Siebel CRM On Demand aporta a la empresa.

Los datos hablan: Con Siebel CRM On Demand, InFact Group ha reducido un 15% el tiempo que se tarda en cerrar una oportunidad de ventas.

“Nos sorprendió lo fácil de personalizar y de usar que es Siebel CRM On Demand. Nuestro trabajo resulta gratificante cuando los usuarios quieren utilizar de verdad el sistema en sus tareas diarias. También nos gusta la facilidad para migrar a una solución específica si lo consideramos conveniente.”

Kurtis Wheeler, Responsable de implantación, Acuity Business Systems

Aunque la mayoría de los requisitos están disponibles directamente, algunas empresas necesitan rastrear información específica, como el tipo de interés hipotecario o el cumpleaños de un cliente. Con Siebel CRM On Demand no hay que esperar a que los escasos recursos informáticos de la empresa personalicen la solución. La intuitiva interfaz de Siebel CRM On Demand y sus pantallas guiadas por asistentes facilitan a los usuarios empresariales la configuración de la solución según sus necesidades específicas.

Fácil de poner en marcha, fácil de mantener

Las empresas actuales quieren soluciones flexibles que no acaparen sus limitados recursos informáticos y que puedan implantar y mantener con un bajo coste de propiedad. Siebel CRM On Demand ofrece un potente conjunto de posibilidades de administración e integración.

- **En línea en unos minutos sin intervención de los informáticos.** Basta con introducir el nombre y el trabajo del usuario. El resto es automático: el cargo del individuo en la empresa y su puesto en la jerarquía determinan las oportunidades, cuentas y contactos a los que puede acceder.
- **Migración transparente de los datos.** Tome los contactos y oportunidades almacenados en otros sistemas e impórtelos en masa directamente a Siebel CRM On Demand. Los sencillos asistentes en línea facilitan el proceso.
- **Fácil personalización de procesos empresariales exclusivos.** Siebel CRM On Demand incluye una rica funcionalidad preintegrada que cubre las situaciones habituales de las empresas; pero además, los usuarios pueden crear configuraciones personalizadas mediante una interfaz intuitiva y pantallas guiadas por asistentes.
- **Implantación global en idiomas locales.** Siebel CRM On Demand admite inglés, alemán, francés, español, italiano, portugués, japonés, coreano y chino. Con soporte total de más de 160 divisas mundiales y funciones avanzadas de internacionalización para crear campos de facturación y envío y números de teléfono listos para marcar, Siebel CRM On Demand le ayuda a seguir actuando sin complicaciones donde quiera que desarrolle su actividad.
- **Interacción con las aplicaciones de escritorio que sus empleados usan cada día.** Aunque Siebel CRM On Demand ofrece una interfaz intuitiva y fácil de usar, también permite a los empleados interactuar con la aplicación mediante las aplicaciones de escritorio que ya conocen. Gracias a una integración sencilla y total con Microsoft Outlook, Microsoft Word, Microsoft Excel e IBM Lotus Notes, Siebel CRM On Demand minimiza los costes de formación, simplifica el aprendizaje y aumenta la adopción por parte de los usuarios, lo que se traduce en ventajas inmediatas.

“Siebel CRM On Demand se implanta enseguida y, gracias a su carácter intuitivo, nuestro personal no tuvo problemas para aprender y utilizar la solución. Una formación de dos horas bastó para realizar una transición transparente e inmediata a Siebel CRM On Demand.”

Gary Nelson, Director, NBOGroup

Los datos hablan: Siebel CRM On Demand ofrece innovación continua, con más de 11 nuevas versiones en menos de tres años.

Confíe en un CRM probado y en los expertos del servicio On Demand

Al elegir a Oracle para el CRM bajo demanda, está invirtiendo en el proveedor con la mejor trayectoria del mercado. Siebel Customer Relationship Management (Siebel CRM) ha sido la solución líder en CRM durante los últimos 12 años, con una estimación de 4,6 millones de usuarios “activos”.

Esta trayectoria es fundamental, porque el éxito en CRM depende tanto de las personas y los procesos como de la tecnología. Nosotros le proporcionamos las mejores prácticas, servicios y opciones de implantación demostradas para asegurar su éxito. Es más, ahora que Siebel CRM es de Oracle, tiene a su favor la Ventaja de Oracle: sabe que su solución CRM bajo demanda se ejecuta sobre la infraestructura de alojamiento líder, que incluye la base de datos más segura y fiable (Oracle Database 10g) y la solución de middleware de más rápido crecimiento (Oracle Fusion Middleware). Además, Siebel CRM On Demand está basado en Siebel CRM, la suite de CRM específica líder en el mundo.

Formación, soporte y servicios del líder en CRM

Las mejores soluciones CRM incluyen abundantes opciones de soporte. La variada gama de ofertas de servicios de formación, atención al cliente y consultoría de Siebel CRM On Demand ofrece un nivel incomparable de conocimientos, ayuda y prácticas recomendadas. Con Siebel CRM On Demand puede acceder a:

- **Formación completa.** Siebel CRM On Demand incluye una amplia gama de opciones de formación sin coste añadido, entre ellas una gran biblioteca de tutoriales gráficos y cursos web interactivos. Por una cuota adicional, Oracle ofrece formación con instructor, en línea o presencial, personalizada según los procesos y la terminología de su organización.
- **La mejor asistencia al cliente.** La asistencia al cliente de Siebel CRM On Demand satisfará todas sus necesidades de soporte. Nuestro completo soporte estándar incluye asistencia telefónica gratuita ilimitada y acceso a la base de conocimientos y al portal de soporte de Siebel CRM On Demand. El portal registra y supervisa las solicitudes de servicio y proporciona alertas de sistema, herramientas de autodiagnóstico, respuestas a las preguntas más frecuentes y prácticas recomendadas.
- **Conocimientos y experiencia profesional incomparables.** Para los clientes de Siebel CRM On Demand que lo prefieran, Oracle proporciona una variedad incomparable de servicios profesionales, incluida planificación y evaluación, implementación, migración de datos e integración. Los paquetes de consultoría pueden tener un precio fijo, con coste y plazo predecibles, o personalizarse según sus requisitos de implementación.

Líder probado en CRM y en soluciones bajo demanda

Oracle es el líder global en CRM:

- Más de 12 años de liderazgo del mercado
- Unos 4,6 millones de usuarios “activos” y 4.000 clientes en todo el mundo
- Líder tecnológico, desde la base de datos a la interfaz de usuario y la plataforma de alojamiento

Los datos hablan: Sólo Oracle posee toda la tecnología, desde la base de datos a la interfaz de usuario, el alojamiento y el servicio de gestión en sí, proporcionándole un punto de control único.

“En sólo dos meses, Siebel CRM On Demand nos proporcionó conocimientos de la actividad de ventas y de la empresa que nos permitieron duplicar los ingresos en RPM Solutions.”

Paul McLean, CEO, RPM Solutions

Rendimiento fiable y predecible con el que se puede contar

Sólo Oracle ofrece plena confianza y es capaz de responder por completo a sus necesidades de servicio. Usted se beneficia de una relación con el único proveedor de CRM que posee toda la tecnología, desde la interfaz de usuario hasta la base de datos subyacente y la infraestructura de alojamiento, asegurando que obtiene el máximo nivel de rendimiento, escalabilidad y fiabilidad. Además, los premiados servicios de alojamiento y gestión de Oracle se han probado rigurosamente. Más de 400.000 usuarios de 500 organizaciones dependen de Oracle para alojar y gestionar sus aplicaciones empresariales críticas de Oracle, PeopleSoft, JD Edwards y Siebel.

Conclusión

Rentabilización rápida. Resultado empresarial demostrado. Liderazgo en CRM. Éstas son las ventajas que le proporciona Siebel CRM On Demand de Oracle, la solución de CRM alojada más completa que existe.

Obtenga el valor de la información de sus clientes.

CONTÁCTENOS

Para obtener más información, llame al +900 962 900 o visite <http://www.oracle.com/lang/es/crmondemand/index.html>



Oracle Corporation

Oracle Iberica

José Echegaray, 6-Edificio B

Pque. Empr."Las Rozas"

28230 Las Rozas

Centralita 900 962900

Consultas mundiales

Teléfono

800 098 150

oracle.com

Copyright © 2006, Oracle. Reservados todos los derechos. Publicado en EE.UU. Este documento se proporciona exclusivamente a título informativo y su contenido puede verse modificado sin previo aviso. No se garantiza que este documento esté libre de errores, ni está sujeto a ninguna otra garantía ni condición, expresada oralmente o implicada por ley, incluidas las garantías y condiciones implícitas de comercialidad o idoneidad para un fin determinado. Rechazamos expresamente cualquier responsabilidad con respecto a este documento, y no se constituye ningún tipo de obligación contractual directa o indirectamente a partir de este documento. Este documento no puede reproducirse ni transmitirse de ninguna forma ni por ningún medio, sea electrónico o mecánico, para ningún fin sin nuestra autorización previa y por escrito.

C15509-01

Oracle, JD Edwards, PeopleSoft y Siebel son marcas comerciales registradas de Oracle Corporation y/o sus afiliadas. Otras marcas pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios. 06 0997