

INFORMAÇÃO É VALOR

CRM completo para otimizar resultados

Siebel CRM On Demand





ORACLE IS THE INFORMATION COMPANY

Maximize os resultados da sua empresa com o mais completo CRM On Demand

Vendas, marketing e automatização de serviços são apenas o princípio. O nome de maior confiança em CRM fornece o serviço on demand mais completo para criar valor para os seus clientes, obtendo rapidamente melhores resultados de negócio.

Independentemente do tamanho da sua organização, com clientes do outro lado da rua ou espalhados por todo o mundo, as atividades de vendas, marketing e serviço ao cliente requerem uma completa gestão do relacionamento com os clientes (CRM). A única forma de assegurar os produtos e serviços certos na hora certa e ao preço certo é conhecendo os seus clientes, do que necessitam e como compram.

Espera-se que o líder de mercado em CRM, com cerca de 5,6 milhões de utilizadores, ofereça uma solução on demand que proporcione vantagens inigualáveis nas áreas de CRM tradicionais. Mas o CRM Siebel On Demand da Oracle vai para além das vendas, marketing e automatização de serviços ao oferecer características e funcionalidades únicas.

Tome melhores decisões, mais rapidamente usando as capacidades analíticas avançadas. Ofereça um excelente serviço ao cliente com custos reduzidos, através de um centro de contacto virtual incorporado. E satisfaça as necessidades dos clientes na sua área de negócio com versões específicas que reduzem drasticamente a necessidade de uma personalização dispendiosa. Além disso, o Siebel CRM On Demand é altamente intuitivo e fácil de utilizar, permitindo que a sua equipa de trabalho o torne rapidamente parte da sua rotina diária.

Só o Siebel CRM On Demand oferece tudo isto, mais a Vantagem Oracle: a melhor base de dados da sua classe, aplicações e middleware, juntamente com a infraestrutura de hosting líder da indústria—tudo a trabalhar em conjunto, sem interrupções, e tudo de um único fornecedor.

Descubra outras vantagens, do CRM on-demand mais completo da indústria.

Facto: A Oracle implementou com sucesso cerca de 5,6 milhões de utilizadores — mais do que qualquer outro fornecedor de CRM.

“Notámos melhorias nas vendas desde que começámos a usar o Siebel CRM On Demand. De facto, adquirimos a capacidade de gerir mais 3.500 chamadas por ano no nosso departamento de vendas e esperamos que este número aumente ainda mais.”

Andy Haffke, Director de Vendas, LexisNexis

O CRM On Demand mais completo

Elementos diferenciadores do Siebel CRM On Demand

- Vasta experiência no domínio do CRM
- Funcionalidade CRM completa e predefinida
- Armazém de dados analíticos incorporado, para uma verdadeira análise de dados históricos
- Versões específicas de cada sector de mercado
- Responsabilidade do vendedor único:
CRM e hosting

O Siebel CRM On Demand vai para além das vendas, marketing e automatização de serviços para oferecer uma vasta gama de características com vista à satisfação das necessidades específicas do seu negócio, incluindo

- Soluções de vendas, marketing e serviços intuitivas e inovadoras, que maximizam os seus resultados empresariais
- Analítica incorporada que proporciona as informações de que necessita para tomar as melhores decisões
- Um armazém de dados integrado, que o ajuda a analisar rapidamente informações complexas através de análises históricas (para identificar a evolução ao longo do tempo)
- Um centro de contacto virtual incorporado que permite fornecer um excelente serviço de vendas e suporte ao cliente sem o investimento inicial em recursos hardware, software e CTI (integração telefónica computadorizada) tradicionalmente necessários para construir um centro de contacto
- Versões específicas da indústria que ajudam a criar mais valor para o cliente sem personalizações dispendiosas
- Integração front-to back-office que oferece uma visão de 360 graus dos clientes e seu relacionamento com a organização

Para além da automatização das vendas

O Siebel CRM On Demand oferece o conjunto mais completo de capacidades de vendas, marketing e automatização de serviços relativamente a qualquer outra solução CRM on-demand.

O Siebel CRM On Demand fornece poderosas ferramentas analíticas para comparar o ciclo médio de vendas, a percentagem de lucro, a dimensão do negócio e outros valores de desempenho importantes. E só o Siebel CRM On Demand inclui um Sales Process Coach, que oferece formação específica sobre a fase de vendas e recursos para reproduzir as melhores práticas dos principais vendedores na sua organização, permitindo melhores resultados, reduzindo os ciclos de vendas e facilitando a curva de aprendizagem dos novos profissionais de vendas.

As funções de automatização de marketing no Siebel CRM On Demand podem ajudá-lo a planear e executar mais facilmente as campanhas de marketing, bem como avaliar a eficácia das mesmas. O Siebel CRM On Demand ajuda-o a criar mais oportunidades, gerilas e atribui-las mais eficazmente na sua organização de vendas, acelerar a concretização e acompanhar a eficácia da campanha de marketing para otimizar continuamente os seus

“Para mim, a magia da ferramenta [Siebel CRM On Demand] é que o reporting é simplesmente brilhante. Depois de personalizar os templates, bastam alguns segundos para poder visualizar aquilo que pretende. A informação fica imediatamente ao alcance dos seus dedos.”

Frank Arant, Gestor Nacional de Vendas, TechnoGym USA

investimentos. É possível assim, associar e analisar o impacto no negócio por cada Euro investido em actividades de marketing. Por exemplo, pode facilmente descobrir qual das actividades patrocinadas pela sua empresa teve menor custo por oportunidade de vendas.

No que se refere à automatização de serviços, o Siebel CRM On Demand proporciona as ferramentas de gestão de informação de que necessita para oferecer serviços ao cliente de nível mundial e desenvolver acções de “cross-sell” e “up-sell” de outros produtos e serviços, ao mesmo tempo que reduz o custo total do serviço ao cliente. E como o Siebel CRM On Demand é a única solução em regime “hosted” com um call center integrado (Siebel CRM Call Center On Demand), as empresas de qualquer dimensão podem agora fornecer um serviço de voz, voice mail e e-mail incomparável, sem as despesas e a complexidade de construir um centro de contacto próprio. Além disso, os agentes de serviço ao cliente têm agora acesso a um centro de contacto fortemente integrado com amplas funcionalidades CRM, para que possam fornecer um serviço de qualidade superior em todos os canais de comunicação.

Dados inteligentes significam melhores decisões

O Siebel CRM On Demand oferece a informação de que necessita para entrar em acção. A subtil inteligência empresarial e a poderosa analítica incorporada dão-lhe a possibilidade de tomar melhores decisões empresariais mais rapidamente.

Tipicamente, as empresas dependem do seu próprio departamento de TI para criar, executar ou modificar relatórios. O Siebel CRM On Demand permite aos utilizadores finais (não técnicos) realizarem análises ad-hoc eficazes. Ferramentas “point-and-click” intuitivas facilitam a criação de relatórios interactivos.

O Siebel CRM On Demand proporciona também relatórios predefinidos, concebidos para satisfazer as necessidades das organizações relacionadas com vendas, marketing e serviços. Estes relatórios são apresentados através de painéis interactivos personalizados para os utilizadores, dependendo do seu papel na organização. Os painéis de controlo oferecem uma interface única a partir da qual é possível visualizar o estado da conta, diagnosticar questões chave e identificar oportunidades. Os utilizadores podem aceder a uma análise mais aprofundada e a registos específicos para diagnosticar questões e resolver problemas antes de se agravarem. Os painéis interactivos fornecem informações sobre o crescimento da empresa, a eficiência das vendas, os gastos dos clientes, os tempos de resolução dos pedidos de serviço, a duração média das chamadas, o retorno sobre o investimento em marketing e outras áreas críticas.

Capacidades analíticas avançadas convertem dados em informação accionável

- Tome decisões mais informadas a todos os níveis
- Converta a informação em acção através de painéis de controlo interactivos
- Identifique tendências chave do negócio
- Aprofunde as informações empresariais com relatórios personalizados
- Compare o desempenho empresarial ao longo do tempo através de um armazém de dados incorporado

“Melhorámos a nossa percentagem de lucro para 36 por cento nos primeiros sete meses depois de começarmos a utilizar o Siebel CRM On Demand.”

Flemming Mahs, Director, Planeamento Estratégico e Empresarial, Laird Technologies

O seu Centro de Contacto Professional On Demand

Com o CRM Siebel On Demand, os agentes do centro de contacto—equipados apenas com um telefone e um PC ligado à Internet—podem visualizar rapidamente o perfil de um cliente e o histórico de serviços. Podem também visualizar quaisquer oportunidades de vendas ou campanhas de marketing associadas a esse cliente.

Com este conhecimento, os agentes podem concentrar-se numa resolução rápida da questão que têm em mãos, em vez de perderem tempo a obter o histórico de serviços do cliente. Todas as informações importantes do cliente estão disponíveis em tempo real, conduzindo a uma maior satisfação do cliente e a uma diminuição do tempo das chamadas telefónicas.

Informação accionável para gerir o seu negócio

O Siebel CRM On Demand é a única solução on-demand que inclui um armazém de dados alojado predefinido, para responder às questões mais complexas, significativas e úteis em tempo quase real. A evolução histórica é muito mais fácil e rápida. Por exemplo, uma previsão tradicional pode projectar que uma equipa de vendas irá exceder a sua cota, mas acedendo ao armazém de dados verificamos que a projecção está em risco porque as negociações ficaram suspensas numa determinada fase de vendas. Com o Siebel CRM On Demand, o gestor de vendas possui as informações para detectar o perigo atempadamente, aplicar uma acção correctiva e fazer a previsão, enquanto os representantes de vendas compreendem melhor quais as acções que precisam de tomar para atingirem os objectivos de vendas programados.

Serviço ao cliente a qualquer hora, em qualquer lugar

Como gerir a procura flutuante de serviço ao cliente sem assumir as enormes despesas de uma infra-estrutura Call Center fixa? Com o Siebel CRM Call Center On Demand, pode oferecer aos clientes comunicação de voz, voice mail, e-mail e Internet nas interações de vendas, marketing e serviços sem o investimento inicial na complexa rede de hardware, software e CTI utilizada nos centros de contacto tradicionais. E uma vez que está integrado no Siebel CRM On Demand, basta ligá-lo e qualquer agente a trabalhar em qualquer lugar com um computador ligado à Internet e um telefone pode fornecer imediatamente um serviço profissional ao cliente via telefone, e-mail ou Internet.

As chamadas e os e-mails recebidos são automaticamente encaminhados para o agente ou grupo de trabalho correcto, de acordo com as capacidades e a disponibilidade do agente e o perfil e as necessidades do cliente. Os clientes e os possíveis clientes recebem respostas úteis de forma fiável e rápida em vez de chamadas caídas ou e-mails perdidos.

Valorização mais rápida com versões específicas da indústria

As empresas preferem ofertas inovadoras que incluam práticas de liderança específicas de cada área de mercado, em vez de soluções que requerem grande personalização. Não caia no erro de personalizar demasiado uma solução genérica — acelere os seus benefícios com as soluções específicas do Siebel CRM On Demand.

Como maior empresa de software empresarial do mundo e especialista em CRM, a Oracle tem trabalhado com os líderes da indústria no sentido de identificar as melhores práticas utilizadas pelas empresas de maior sucesso em cada sector de negócio. Disponibilizamos as soluções através de versões específicas do Siebel CRM On Demand. Terá a vantagem dos conhecimentos da Oracle em CRM “out of the box”, com requisitos mínimos de personalização.

“Sob uma perspectiva de gestão, o Siebel CRM on Demand fornece informações chave sobre o desempenho da equipa de vendas, o que nos permite fazer uma melhor recompensa, uma melhor formação e uma melhor gestão da equipa para atingir resultados positivos para a empresa.”

Nicholas Hallam, Director de Desenvolvimento Empresarial, Accordance

Facto: A Oracle investiu mais de 2 mil milhões de dólares em investigação e desenvolvimento do CRM.

As versões foram especificamente concebidas para as principais áreas de negócio e estão disponíveis para indústrias como: sector automóvel, gestão de saúde, alta tecnologia, seguros e ciências da vida.

Integração back-office sem interrupções para visões de 360 graus

Um registo do cliente; uma visão do cliente. É um conceito simples que pode melhorar profundamente a eficácia dos vendedores, gestores, profissionais de marketing e representantes do serviço ao cliente. Mas, para obter esta visão de 360 graus do cliente, é necessário que haja sincronização de dados entre os sistemas de front e back-office.

Só quando o seu sistema CRM estiver sincronizado com os processos back-office é que os vendedores terão as respostas para questões essenciais: Quais os clientes que se atrasam nos pagamentos? Quais os clientes que aguardam um serviço? Quais os clientes mais receptivos a este produto ou serviço em particular?

Com o Siebel CRM On Demand, obterá um conjunto completo de APIs de serviços Web flexíveis—baseados em XML (Extensible Markup Language) e SOAP (Simple Object Access Protocol)—para permitir integrações personalizadas entre o Siebel CRM On Demand e outras aplicações back-office. Isto reduz drasticamente o custo e a complexidade das integrações personalizadas.

Acelere os resultados do seu negócio.

Concretização mais rápida. Mais receitas por negócio. Menos custos por oportunidade. Maior satisfação do cliente. Estes são os tipos de resultados empresariais tangíveis que poderá obter quando valorizar a informação dos seus clientes com o Siebel CRM On Demand. Uma vez que o Siebel CRM On Demand é disponibilizado como um serviço de subscrição, não existe software para instalar, manter ou proteger. Em vez disso, as actualizações são automáticas, o desempenho é assegurado e a fiabilidade é construída na rede de hosting segura da Oracle—por isso, avançará mais rapidamente, acelerando a rentabilização do seu negócio.

Aumente a produtividade dos funcionários através de uma rápida adopção

O Siebel CRM On Demand foi concebido com um interface do utilizador altamente intuitivo, que permite aos utilizadores aprenderem a trabalhar rapidamente. E com características como a ajuda contextual, tutoriais do utilizador incorporados e suporte telefónico ilimitado, os requisitos de formação são minimizados e os utilizadores e gestores observam rapidamente as vantagens empresariais oferecidas pelo Siebel CRM On Demand.

Facto: Com a utilização do Siebel CRM On Demand, o Grupo InFact reduziu em 15 por cento o tempo de concretização das oportunidades de vendas.

“O que nos impressionou foi a facilidade de personalização e utilização do Siebel CRM On Demand. O nosso trabalho é recompensado quando as pessoas querem realmente usar o sistema como parte das suas tarefas diárias. Apreciamos também o facto de podermos migrar facilmente para uma solução on-premise se fizer sentido para o negócio.”

Kurtis Wheeler, Gestor de Implementação, Acuity Business Systems

Embora a maioria dos requisitos estejam disponíveis “out of the box”, algumas empresas precisam de localizar informações específicas, tais como a taxa de hipoteca ou um código de produto. Com o Siebel CRM On Demand, não precisa de esperar por recursos de TI escassos para personalizar a solução. A interface intuitiva do Siebel CRM On Demand e os ecrãs conduzidos por assistentes permitem aos utilizadores empresariais configurarem facilmente a solução que satisfaça as suas necessidades específicas.

Fácil de começar e fácil de continuar

Actualmente, as empresas pretendem soluções flexíveis que não sobrecarreguem os seus recursos de TI limitados e que possam implementar e manter a baixos custos. O Siebel CRM On Demand oferece um poderoso conjunto de capacidades de administração e integração.

- Registe-se on-line em minutos sem intervenção das TI. Introduza apenas um nome de utilizador e uma tarefa. O resto é automático: O papel do indivíduo na empresa e o seu lugar na hierarquia determinam quais as oportunidades, contas e contactos que estão acessíveis.
- Faça uma migração de dados sem interrupções. Pegue nos contactos e oportunidades armazenados noutros sistemas e importe-os sem interrupções para o Siebel CRM On Demand. Os assistentes on-line fáceis de usar tornam o processo simples.
- Personalize com facilidade os processos empresariais exclusivos da sua empresa. O Siebel CRM On Demand possui inúmeras funcionalidades incorporadas, que abrangem os cenários empresariais comuns; no entanto, os utilizadores empresariais podem também efectuar configurações personalizadas através de uma interface do utilizador intuitiva e ecrãs conduzidos por assistentes.
- Faça uma implementação a nível global nos idiomas locais. O Siebel CRM On Demand suporta os seguintes idiomas: Alemão, Francês, Espanhol, Italiano, Português, Japonês, Coreano e Chinês. Com suporte total para mais de 160 moedas de todo o mundo e características de internacionalização avançadas para criar campos de endereços de facturação e entrega e números de telefone prontos a marcar, o Siebel CRM On Demand torna tudo mais fácil, onde quer que esteja.
- Trabalhe com as aplicações de desktop que os seus funcionários usam diariamente. Para além de possuir uma interface intuitiva fácil de usar, o Siebel CRM On Demand permite também aos funcionários interagirem com a aplicação utilizando as aplicações de desktop que já conhecem. Permitindo uma integração fácil e sem interrupções com o Microsoft Outlook, Microsoft Word, Microsoft Excel and IBM Lotus Notes, o Siebel CRM On Demand minimiza os custos de formação, facilita as curvas de aprendizagem e aumenta a adopção de utilizadores trazendo benefícios rápidos.

“O Siebel CRM On Demand pode ser implementado rapidamente e, dada a sua natureza intuitiva, permitiu que os nossos colaboradores não tivessem problemas em compreender e utilizar a solução. Tivemos uma sessão de formação de duas horas e os nossos colaboradores foram capazes de fazer a transição imediatamente e sem problemas para a solução Siebel CRM On Demand.”

Gary Nelson, Director, NBOGroup

Facto: O Siebel CRM On Demand oferece uma inovação contínua, com mais de 11 lançamentos do produto em menos de 3 anos.

Confie na experiência CRM e On Demand comprovada

Quando escolhe a Oracle e a solução CRM on-demand, está a investir no fornecedor com maior credibilidade no mercado. A Siebel Customer Relationship Management (Siebel CRM) tem sido a solução CRM líder nos últimos 12 anos e possui cerca de 5,6 milhões de utilizadores “activos”.

A experiência adquirida ao longo do tempo ao implementar milhares de projectos, é fundamental, já que um CRM bem sucedido baseia-se tanto nas pessoas e nos processos como na tecnologia. Fornecemos práticas, serviços e opções de implementação com provas dadas para garantir o seu sucesso. Além disso, como o Siebel CRM pertence à Oracle, temos a Vantagem Oracle para si: Sabe que a sua solução CRM on-demand corre nas infra-estruturas de hosting líderes da indústria, incluindo a base de dados mais segura e fiável — Oracle Database *10g*— e a solução de middleware com maior crescimento, Oracle Fusion Middleware. E o Siebel CRM On Demand baseia-se no Siebel CRM, o CRM suite líder em todo o mundo.

Formação, suporte e serviços do líder em CRM

As melhores soluções CRM são acompanhadas de inúmeras opções de suporte. A suite Siebel CRM On Demand de serviços de formação, serviço ao cliente e consultoria oferece níveis incomparáveis de experiência, orientação e práticas de liderança. Com o Siebel CRM On Demand, poderá ter acesso a

- **Formação completa.** O Siebel CRM On Demand inclui uma vasta gama de opções de formação sem encargos adicionais, incluindo uma vasta biblioteca de tutoriais gráficos e cursos Web interactivos. Por um custo adicional, a Oracle oferece formação ministrada por um formador—administrada on-line ou no local—que será personalizada para os processos e terminologia da sua organização.
- **Serviço ao cliente de nível mundial.** O Serviço ao Cliente Siebel CRM On Demand satisfaz todas as suas necessidades de suporte. O nosso suporte padrão inclui suporte telefónico ilimitado gratuito, acesso à knowledgebase Siebel CRM On Demand e ao portal de suporte. O portal regista e localiza os pedidos de serviço e fornece alertas do sistema, ferramentas de auto-diagnóstico, respostas a perguntas frequentes e recomendações de melhores práticas.
- **Experiência profissional inigualável.** Para os clientes Siebel CRM On Demand que assim o preferirem, a Oracle fornece uma variedade incomparável de serviços profissionais, incluindo planeamento e avaliação, implementação, migração de dados e integração. Os pacotes de consultoria podem ter um preço fixo—com custo e horário programados—ou personalizado de acordo com os seus requisitos de implementação. requisitos de implementação.

Liderança em CRM e On Demand comprovada

A Oracle é líder mundial em CRM:

- Mais de 12 anos de liderança de mercado
- Cerca de 5,6 milhões de utilizadores “activos” e 4.000 clientes em todo o mundo
- Líder em tecnologia—desde a base de dados à interface do utilizador e à plataforma de hosting

Facto: Só a Oracle possui o conjunto completo de tecnologia, desde a base de dados à interface do utilizador, passando pelo próprio serviço de gestão e hosting, dando-lhe um único ponto de controlo.

“Em apenas dois meses, o Siebel CRM On Demand proporcionou-nos informações sobre o negócio e as actividades de vendas que permitiram à RPM Solutions aumentar as receitas em 100 por cento.”

Paul McLean, CEO, RPM Solutions

Desempenho fiável e previsível em que pode confiar

Só a Oracle é totalmente responsável e sensível às suas necessidades de serviço. Terá todas as vantagens em associar-se ao único fornecedor de CRM que possui o conjunto completo de tecnologia—desde a interface do utilizador à base de dados, passando pelas infra-estruturas de hosting—garantindo os níveis mais elevados de desempenho, escalabilidade e fiabilidade. Além disso, os serviços de gestão e hosting premiados da Oracle foram rigorosamente testados. Mais de 400.000 utilizadores em 500 organizações dependem da Oracle para alojar e gerir as suas aplicações empresariais exigentes da Oracle, PeopleSoft, JD Edwards e Siebel.

O essencial

Rápida rentabilização. Resultados empresariais comprovados. Liderança em CRM. Estas são as vantagens que obtém com o Siebel CRM On Demand da Oracle — a solução CRM hospedada mais completa do mercado.

Comece já a rentabilizar a informação dos seus clientes.

CONTACTE-NOS

Para obter mais informações, telefone para **800 831 477** ou visite <http://www.oracle.com/lang/pt/crmondemand/index.html>



Oracle Corporation

ORACLE Portugal

Lagoas Park
Edifício 8
2740-244 Porto Salvo
Telefone: 21 423 5000

Informações

Telefone: 800 831 477

oracle.com

Copyright © 2006, Oracle. Todos os direitos reservados. Publicado em Portugal. Este documento é meramente informativo e o seu conteúdo está sujeito a alterações sem aviso prévio. Não está garantida a ausência de erros neste documento, nem este se encontra sujeito a quaisquer outras garantias ou condições, expressas verbalmente ou implícitas na lei, incluindo garantias e condições implícitas de comercialização ou adequação a um determinado fim. Declinamos especificamente qualquer responsabilidade no que respeita a este documento e não assumimos quaisquer obrigações contratuais decorrentes directa ou indirectamente deste documento. Este documento não pode ser reproduzido ou transmitido por qualquer forma ou meio, electrónico ou mecânico, para qualquer fim, sem autorização prévia por escrito.

C15509-01

Oracle, JD Edwards, PeopleSoft e Siebel são marcas comerciais registadas da Oracle Corporation e/ou das suas afiliadas. Outros nomes podem ser marcas registadas dos respectivos proprietários. 06 0997