

*Необходимым условием преуспевания любой компании является постоянное совершенствование взаимоотношений с заказчиками. Для этого недостаточно просто автоматизировать процесс продаж - Ваша компания должна предоставить заказчикам исчерпывающую информацию о своих продуктах и услугах, независимо от канала взаимодействия; необходимо знать предпочтения заказчиков лучше, чем их знают*

*Ваши конкуренты, необходимо строить свои отношения с каждым заказчиком по принципу «один к одному».*



## Набор комплексных решений Oracle CRM:

- Электронная коммерция
- Маркетинг
- Продажи
- Сервис
- Центр взаимодействия

## Использование семейства приложений Oracle CRM позволит Вам:

- Унифицировать каналы взаимодействия с Вашими клиентами посредством реализации “многоканальной” стратегии получения исчерпывающей информации о заказчиках за счет интеграции данных в системах маркетинга, продаж и обслуживания
- Обеспечить персональный подход к каждому клиенту

### Согласованные каналы взаимодействия

Вы сможете расширить круг Ваших потенциальных клиентов и удержать существующих, выбирая оптимальную стратегию взаимодействия – Web, операторский центр, традиционный канал (торговых представителей) или сеть партнеров. При этом информация, полученная при работе с любым из каналов, автоматически становится доступна во всех остальных. Такая схема даст Вам полное согласованное представление о Ваших заказчиках.

### Исчерпывающая информация о заказчике

Вы имеете возможность сократить количество негативных моментов в работе с Вашими заказчиками и повысить их лояльность, собирая и анализируя информацию из подсистем маркетинга, продаж, послепродажного обслуживания и других подсистем. Вы получаете полную картину взаимоотношений с Вашими заказчиками и возможность согласования ресурсов Вашей организации с их потребностями.

### Персональный подход к клиентам

Система расширяет Ваши возможности по повышению доходности операций посредством улучшения качества обслуживания клиентов, которое достигается за счет установления и развития более тесных связей и персонального подхода к каждому из них. Собирая и анализируя информацию по маркетингу, продажам и сервисному обслуживанию, Вы сможете быстрее реагировать на их потребности и более точно предсказывать их.

*Пакет Oracle Электронная Коммерция это полнофункциональный набор взаимоувязанных друг с другом приложений для решения таких задач, как маркетинг и продажа товаров и услуг через Интернет. Компоненты пакета Электронная Торговля обеспечивают осуществление всего спектра деловой деятельности в Интернет, направленной на поиск и расширение клиентской базы - от онлайн-маркетинга до нахождения и профилирования целевых заказчиков, управления каталогами и заказами, обработки платежей и обслуживания клиентов.*



## Компоненты Oracle Электронная коммерция

- iМагазин
- iМаркетинг
- iПлатежи
- iПоддержка

### Использование пакета позволит Вам:

- Повысить лояльность заказчиков за счет объединения возможностей традиционных каналов связи и интернет
- Повысить эффективность работы клиентских служб за счет получения полного представления о заказчике
- Увеличить Вашу долю рынка за счет роста информированности заказчика

### Ключ к успеху - лояльность клиента и согласование информации по всем каналам взаимодействия

Представление унифицированной и точной информации, своевременно полученной и согласованно передаваемой из Интернет и по всем остальным коммуникационным каналам, включая телефонный центр и периферийные отделения по продаже товаров и услуг, - одна из основ успеха.

### Повышение эффективности связей с клиентом благодаря построению его точного "портрета"

Чтобы более точно определять потребности и предпочтения клиента, Вы можете объединить возможности сбора информации по всем каналам и, таким образом, получить полную картину данных о заказчике: политика закупок компании, статистика приобретений, предпочтения и особенности осуществления приобретений. Подобная информация поможет предложить этой компании в нужный момент необходимые ей продукты и услуги.

### Расширение и укрепление рыночных позиций на основе полной информации о клиенте

Всемерно накапливайте и применяйте в своей деятельности всю имеющуюся информацию о клиенте для создания уникальных, целевых возможностей сбыта и маркетинга товаров и услуг в Интернет.

### Компоненты пакета Oracle Электронная коммерция

**Oracle iМагазин** - мощная, масштабируемая и надежная система создания, управления и персонализации интернет-магазинов для продаж как товаров, так и услуг.

**Oracle iМаркетинг** - средство проведения маркетинговых мероприятий в Интернет, направленных на значительное увеличение доходов и укрепление лояльности клиента. iМаркетинг позволяет разрабатывать на сайтах продавца оперативную и целенаправленную рекламу и рекомендации по выбору товаров.

**Oracle iПлатежи** - совершенное программное средство, которое прикладные разработчики и системные интеграторы могут включать в состав своих Web-сайтов или клиент-серверных приложений для поддержки ими электронных платежей. Программа понимает команды практически любого приложения электронной торговли и, в зависимости от прикладных требований, может обмениваться расчетными данными как с собственной, так и с любой другой системой электронных платежей.

**Oracle iПоддержка** - полнофункциональное Web-приложение заботы о клиенте, предназначенное для своевременного оказания необходимой поддержки клиенту по принципу самообслуживания. Клиенту предоставляются такие возможности, как оперативный контроль состояния заказа и запасов товара, доступ к предыстории заказа, предыстории платежей, а также интерактивным онлайн-форумам. Применение пакета iПоддержка позволяет снизить уровень затрат на обслуживание, одновременно повышая удовлетворенность клиентов и собственную конкурентоспособность.



*Oracle Маркетинг это семейство приложений для планирования, управления проведением и анализа результатов маркетинговых кампаний с целью повышения их эффективности.*

*Вы сможете разрабатывать наиболее действенные целевые кампании по продвижению продуктов и услуг, привлекая потенциальных клиентов, передавая информацию о них в отдел продаж и анализируя эффективность каждой кампании.*

*Oracle Маркетинг обеспечивает индивидуальный подход к каждому клиенту. На основании информации об откликах клиентов с помощью встроенных возможностей анализа можно предлагать нужный продукт в нужное время тем, кому он необходим.*



### Компоненты пакета Oracle Маркетинг:

- Маркетинг Online
- Маркетинговая энциклопедия
- iМаркетинг
- Анализ маркетинга

### Применение пакета приложений Oracle Маркетинг позволит Вам:

- Повысить эффективность маркетинговой политики Вашей компании посредством автоматизации всего маркетингового процесса от момента первого контакта с заказчиком, до анализа эффективности продажи
- Расширить аудиторию охвата маркетингового процесса за счет использования и интеграции всех возможных каналов распространения информации и взаимодействия с настоящими и потенциальными клиентами, включая Интернет, традиционную и электронную почту, Call центры, центры взаимодействия с заказчиками, мобильных агентов
- Эффективно выявлять потенциальных заказчиков, используя различные источники для профилирования и сегментирования рынка

### Эффективная, нацеленная работа с заказчиками

- Используя маркетинговую информацию и отклики заказчиков, Вы имеете возможность предоставлять потенциальным заказчикам своевременную и целевую информацию о предпочитаемых ими продуктах. Это позволяет Вам точнее выявлять и строить наиболее тесные взаимоотношения с Вашими наиболее прибыльными заказчиками.
- Oracle Marketing дает предоставляет средства для анализа и сегментирования рынка. Это позволит Вам определить верные сегменты рынка, подходящих сторудников и каналы распространения информации для каждой кампании.

### Расширение границ

- Oracle Маркетинг позволяет Вам выбирать наиболее подходящие каналы распространения информации для каждой кампании и предоставляет средства для контроля за ее статусом.
- Анализ отдачи от вложений в маркетинг может производиться как после окончания кампании, так и по ходу ее проведения. Это дает Вам воз-

можность гибкого управления маркетинговыми ресурсами для их перераспределения на потенциально более доходных заказчиков.

### Повышение эффективности маркетинга

- Функция работы с маркетинговыми документами позволяет эффективно управлять процессом подготовки, создания, изменения и распространения различных маркетинговых материалов
- Система позволяет Вам вырабатывать и устанавливать цели и задачи кампании и параметры оценки для того, чтобы отслеживать ход маркетинговой кампании. В случае возникновения проблем, Oracle Маркетинг сигнализирует о необходимости принятия дополнительных мер. Это позволяет работникам маркетинговых служб быть более продуктивными и в случае необходимости быстро перераспределять ресурсы.
- В системе предусмотрены разнообразные механизмы создания и отслеживания исполнения бюджетов маркетинговых кампаний.

## Oracle Маркетинг Online

**Oracle Маркетинг Online** - средство управления всеми ключевыми моментами маркетинговой деятельности от их планирования и проведения до последующей обработки и анализа результатов. Продукт обеспечивает чрезвычайно эффективное управление даже несколькими одновременно проводимыми кампаниями, каждая из которых предусматривает оперативное изменение направленности маркетинговых мероприятий в соответствии с реакцией целевой аудитории.

### Ключевые возможности

#### Управление кампаниями

- Удобный пользовательский HTML-интерфейс на основе Web-браузера
- Настраиваемая домашняя страничка каждого пользователя, предназначенная для просмотра передаваемых сообщений, кампаний и отчетов
- Интерактивная OLAP-отчетность благодаря тесной интеграции с приложениями Анализ Маркетинга и Web Discoverer
- Иерархическая структура кампании, используемая для ввода определенных и выдачи отчетов в многоэтапных кампаниях
- Непрерывные и иницируемые кампании
- Автоматическое проведение кампаний по нескольким каналам
- Сквозной анализ кампаний
- Копирование кампаний
- Гибкое определение метрик для оперативного контроля исполнения целей кампаний, анализа их эффективности и генерации отчетов
- Составление различных типов предложений и их связь с соответствующими кампаниями
- Применение приложения Oracle Документооборот для упрощения управления и утверждения кампаний
- Сопровождение кампаний мультимедийными документами
- Инструментальные средства для создания, комплектации и рассылки маркетинговых материалов по предприятию
- Сохранение всей истории проведения кампании с целью анализа полученных результатов
- Анализ результатов продаж и маркетинга с целью сегментации рынка и анализа географических и демографических тенденций

#### Управление списками

- Удобство и простота определения и сегментации списков
- Шаблоны списков
- Выбор из списка по случайному признаку или по "n-му появлению" для проведения маркетинговых исследований
- Гибкие средства устранения дублированных записей в списке для повышения качества данных и снижения числа повторных обращений к одному и тому же клиенту
- Многоуровневая иерархия рыночных и целевых сегментов
- Генерация списков сервером для снижения нагрузки на настольные рабочие станции
- Автоматизированные триггеры генерации списков
- Импорт внешних списков различных форматов для расширенного анализа и профилирования

- Средства управления и архивирования списков для обработки импортируемых исходных списков, информации Web Discoverer, а также целевых списков
- Связь списков с почтовой службой, сервисами электронной почты и маркетинга по телефону для распространения информации

#### Управление мероприятиями

- Шаблоны мероприятий
- Мероприятия-приглашения
- Гибкая система отчетов о мероприятии на основе определяемых пользователем метрик
- Распределение ресурсов и заданий для проведения мероприятий
- Наличие архива, обеспечивающего анализ результатов предыдущих мероприятий
- Неограниченный набор предложений на мероприятии
- Разработка способов регистрации
- Увязывание мероприятий с кампаниями с целью дальнейшего анализа затрат и результатов

#### Проведение многоканальных кампаний

- Проведение кампаний в Web и анализ результатов с применением Oracle iМаркетинг
- Рассылка исходящей электронной почты с помощью приложения Oracle Персонализированное Исполнение
- Передача содержания кампании и целевого списка в операторский центр для немедленной обработки результирующих входящих обращений
- Автоматическая регистрация отзывов и результатов, поступающих их каналов сбыта
- Разработка и применение маркетинговых материалов в течение всего процесса проведения мероприятия

#### Взаимодействие с другими приложениями

- Открытая архитектура приложения допускает взаимодействие практически с любыми источниками данных
- Полное взаимодействие со всеми остальными приложениями пакета Oracle E-Business Suite

#### Анализ Маркетинга

- Приложение Анализ Маркетинга позволяет получать более 200 готовых отчетов с результатами анализа кампаний, мероприятий, рыночных и целевых сегментов, а также каналов исполнения



### Oracle Маркетинговая Энциклопедия

**Oracle Маркетинговая Энциклопедия** - средство сбора, издания и доставки важнейших сведений всем заинтересованным специалистам по сбыту и маркетингу, облегчающее их взаимодействие и рассылку информации как внутри, так и за пределы организации

#### Ключевые возможности

##### Хранилище информации

- Виртуальное “хранилище” публикуемой информации
- Сохранение и извлечение информации в различных форматах (HTML, цифровое видео, презентации Microsoft PowerPoint и т.д.)
- Назначение информации конкретным пользователям или группам

##### Автоматическая публикация

- Создание файлов с описаниями, ключевыми словами и указанием групп подписчиков для облегчения поиска
- Публикация URL-адресов со ссылками на другие Web-сайты
- Публикация файлов, обеспечивающая немедленный их просмотр без необходимости программирования на HTML и сложной навигации для их поиска
- Размещение информации с уведомлением для указанных групп пользователей или каналов

##### Наглядный интерфейс пользователя

- Закладка “Категории”: Web-страница с важнейшей бизнес-информацией, открытая для просмотра
- Закладка “Мои каналы”: Персонализированная версия представления информации
- После того, как пользователь подписался на определенные категории или каналы, их содержимое будет отображаться на закладке “Мои каналы”
- В “Моих каналах” возможна организация подписки для группы пользователей, при этом информация будет доступна только членам этой группы.

##### Поиск по ключевым словам/содержанию

- Поиск интересующей информации по метаданным (например, по названию, автору, ключевому слову и/или дате публикации)
- В возвращаемые результаты включается процент (индекс) соответствия с указанным критерием поиска и ссылка на соответствующий ресурс
- Публикация и доступ на уровне группы пользователей
- Разграничение доступа в зависимости от привилегий группы
- Только члены групп могут увидеть информацию, опубликованную в их канал

##### Групповые публикация и доступ

- Предоставление доступа в зависимости от групповой привилегии и прав доступа

- Только члены групп могут увидеть информацию, опубликованную в их канал

##### Управление категориями и каналами

- Создание специальных категорий и каналов и включение их в иерархическую структуру
- Создание каналов со специальными свойствами, обеспечивающих публикацию только отдельных видов информации

##### Подписка на каналы (Мои каналы)

- Окно подписки на каналы, включаемых в группу “Мои каналы”
- Информацию в окне “Мои группы” увидят только члены этой же группы

##### Взаимодействие с приложением Oracle Продажи Онлайн

- Просмотр и поиск в хранилище нужной информации Более подробный просмотр информации о важнейших сделках

##### Взаимодействие с приложением Oracle Маркетинг Онлайн

- Просмотр и поиск в хранилище нужной информации
- Использование Маркетинговой Энциклопедии для ожидания мероприятия
- Публикация маркетинговых материалов для специалистов по сбыту

##### Роли и права доступа

- Предоставление доступа в зависимости от приписанной роли
- Выдача, изменение и отмена привилегий доступа в зависимости от роли и уровня ответственности пользователя

##### Уведомления, подтверждения и сообщения

- Папка “Уведомления”: в эту папку создатель канала получает уведомление о том, что в его канале появилось новая публикация
- Папка “Сообщения”: в эту папку попадают широковебательные сообщения, передаваемые всем подписчикам или определенным группам пользователей
- Папка “Подтверждения”: в этой папке “ответственные за публикации” санкционируют или отказывают в публикации той информации, на публикацию которой требуется разрешение

## Oracle iМаркетинг

**Oracle iМаркетинг** - средство проведения маркетинговых мероприятий в Интернет, направленных на значительное увеличение доходов и укрепление лояльности клиента. iМаркетинг позволяет разрабатывать на сайтах продавца оперативную и целенаправленную рекламу и рекомендации по выбору товаров.

### Ключевые возможности

#### Автоматизация маркетинговых кампаний

- Различные типы специальных предложений:
- Скидки на продукт (% или \$);
- Скидки на заказ (% или \$);
- Скидки от объема покупки (простые и комбинированные);
- Скидки на набор продуктов (купив X, получите Y на N% дешевле либо бесплатно);
- Реклама новых продуктов;
- Атрибуты кампаний: сроки действия, целевые сегменты ;

#### Гибкие форматы представления

- Генерация HTML-контента в соответствии в выбранным стилем;

#### Интеграция с другими каналами

- Определение сегментов и кампаний для всех каналов продаж за счет общей схемы и интерфейса пользователя;
- Предложения одинаково действительны во всех каналах;

#### Персонализация и индивидуальный маркетинг

- Варианты интерфейса для разных пользователей на базе правил
- Персональные рекомендации продуктов, специальные предложения и рекламные кампании, другой маркетинговый контент
- Гибкая сегментация клиентов
  - профиль
  - атрибуты
  - история транзакций
  - история взаимодействия
- Интеграция с механизмом рекомендаций Net Perceptions for e-Commerce

#### Маркетинг на других сайтах

- Регистрация партнерских сайтов
- Создание контента для размещения на партнерском сайте
- Динамическая генерация контента
  - Контролируемость
  - Персонализация
  - Актуальность (отображение только активных рекламных кампаний)

## Oracle Анализ Маркетинга

**Oracle Анализ Маркетинга** - аналитическое средство, позволяющее оперативно реагировать на все изменения состояния рынка. Оперативность достигается за счет возможности непрерывного контроля маркетинговой деятельности организации с выдачей напоминаний о проведении тех или иных запланированных мероприятий, а также предоставления информации, требуемой для адекватной коррекции рыночного курса или методов поставки. Полнота предоставляемых сведений о состоянии маркетинговых кампаний и профилях клиентов обеспечивается за счет тесной интеграции с пакетами Oracle Онлайновый Маркетинг, Oracle Анализ Бизнеса (Business Intelligence System - BIS) и другими CRM-продуктами типа Анализ Продаж, Анализ Клиентской Базы и Анализ Операторского Центра.

### Ключевые возможности

#### Удобные в использовании отчеты

- Предопределенные наборы параметров для каждого отчета
- Простота использования
- Переход к другим отчетам BIS с сохранением параметров
- Простая настройка и создание новых отчетов
- Ключевые области маркетингового анализа:
  - Анализ маркетинговых кампаний
  - Анализ каналов продаж
  - Анализ потенциальных сделок
  - Анализ в разрезе продуктов
  - Анализ клиентов

#### Настраиваемые Персональные Домашние Странички (PHR)

- Дружественный интерфейс персональных настроек
- Упрощенный доступ к излюбленным формам
- Полный настраиваемый набор основных индикаторов производительности
- Стартовый Web-сайт для перехода к другим приложениям Oracle
- Автоматическая выдача предупреждений о падении производительности

#### Отслеживание ключевых показателей эффективности

- Установка целевых значений для следующих ключевых показателей:
  - Возврат инвестиций в маркетинговую кампанию (ROI)
  - Количество/процент откликов
  - Доход от продажи
- Автоматические уведомления пользователей

#### Уникальная позиция на рынке

- Аналитическая система, интегрированная с подсистемой Oracle Маркетинг, другими CRM и ERP приложениями Oracle
- Минимальное обучение пользователей
- Отсутствие специальных требований к клиентскому программному обеспечению — необходим только Web-браузер
- Внешний вид, сходный с другими CRM-приложениями Oracle
- Полное решение от одного производителя, включающее транзакционную CRM+ERP и аналитическую подсистемы



*Пакет Oracle Продажи представляет собой набор приложений, применение которых позволяет увеличивать объемы продаж, повысить эффективность системы сбыта и осуществлять координацию деятельности по продажам по всем каналам взаимодействия. Oracle Продажи позволяет сократить цикл продаж и обеспечить Вас необходимыми данными для оптимального распределения Ваших ресурсов. Оперативная информация о продажах и клиентах позволит Вам принимать максимально эффективные управленческие решения.*



### Компоненты пакета Oracle Продажи:

- Продажи Online
- iМагазин
- iПлатежи
- Oracle Мобильные продажи (портативный ПК), (Palm)
- Продажи по Телефону
- Конфигуратор
- Премиальные
- Анализ Продаж
- Сбор Заказов

### Использование пакета приложений Oracle Продажи позволит Вам:

- Увеличить доход компании за счет получения оперативной и достоверной информации
- Повысить эффективность продаж, за счет применения адекватных, соответствующих ситуации инструментов
- Расширить рамки продаж посредством унификации каналов сбыта

#### Увеличение доходов

- Система обеспечивает Вас оперативной и достоверной информацией о продажах, такой как: контактная информация по заказчикам, задолженность заказчиков, информация об отгруженной продукции и оказанных услугах, о статусе заказов и многое другое. Данная информация в товарах, заказчиках и их покупках, позволяя Вашему отделу сбыта сократить время обработки операций продаж.
- Оперативный глобальный доступ к прогнозам продаж для распределения и нацеливания сотрудников отделов сбыта на заказчиков с высоким покупательным потенциалом.
- Предоставление торговым представителям информации об их текущих комиссионных и возможности анализа типа "что - если" для мотивации повышения уровня продаж

#### Повышение эффективности продаж

- Система позволяет повысить эффективность продаж обеспечивая торговым представителям доступ к информации из разнообразных источников.

- Торговые представители могут использовать технические средства, которые они предпочитают: портативный персональный компьютер, устройства типа Windows CE или Palm Pilot
- Торговые представители получают инструмент, который позволяет им создавать заказы, конфигурировать сложные товары непосредственно у заказчика

#### Расширение границ продаж

- Вы можете координировать работу отделов сбыта по всем каналам, включая работу непосредственно у заказчика, телепродажи, работу через дистрибуторов и продажи через Интернет, что позволяет Вам достигать наиболее вероятных покупателей.
- Гарантированное предоставление качественных товаров услуг, в независимости от используемого канала сбыта
- Получение единого, глобального прогноза продаж для стратегического управления процессом сбыта
- Предоставление глобального взгляда на прогнозы, продажи и доходы по всем каналам сбыта

## Продажи Онлайн

**Oracle Продажи Онлайн** - средство предоставления продавцам, дистрибьюторам, реселлерам и руководителям подразделений сбыта всей нужной информации о клиентах, возможностях и продуктах. С ее помощью продавцы получают возможность средствами Oracle Управление Заказами и Oracle Конфигуратор определять квоты продаж на основе сведений о наличии товара, текущих прайс-листов и таблиц скидок.

### Ключевые возможности

#### Улучшенный Интерфейс Пользователя

- Отсутствие необходимости в обучении
- Улучшенные средства навигации (меньше переходов)
- Персональные профили
- Простота настройки

#### Персонализация

- Валюты
- Формат дат
- Показ таблиц
- Сохраненные запросы

#### Заказчик и Контакт

- Сложные взаимосвязи
- Графическое представление всех взаимосвязей

#### Поддержка нескольких методологий сбыта

- Упрощенное создание новой методологии
- Простота настройки
- Шаблоны заданий для осуществления требуемой деятельности

#### Взаимодействие с приложением Oracle Премияльные

- Расчет и распределение квот
- Вывод фактического вознаграждения
- Вывод предыстории вознаграждений

#### Прогнозы

- Общие прогнозы
- Прогнозы реализуемости товаров
- Прогнозы на уровне возможностей

#### Средства повышения производительности труда

- Календарь
- Приложения
- Задания (список "Сделать")

#### Глобализация

- Поддержка расчетов в нескольких валютах
- Доступность любому подразделению организации
- Поддержка европейской валюты Евро

#### Взаимодействие с Базовыми Модулями

- Массовая рассылка почты
- Параллельное исполнение
- Унифицированное хранилище заданий и взаимодействий
- Усовершенствованное определение сбытовых территорий

#### Web-ресурс Продажи Онлайн

Web-ресурс OracleSalesOnline.com — это средство, обеспечивающее мгновенный доступ к мощной системе автоматизации процесса продаж. С его помощью можно управлять и координировать действия всей своей структуры сбыта, оперативно получать глобальные прогнозы и свежую информацию о потенциальных клиентах, сделках и установленных контактах.

#### Основные характеристики

- Настраиваемые Домашние страницы
- Управление Клиентской Базой
- Управление Возможностями
- Общее Управление
- Пометки "Сделать"
- Средства генерации отчетов с расширенными возможностями
- Средства импорта и экспорта данных



### Oracle iМагазин

**Oracle iМагазин** - мощная, масштабируемая и надежная система создания, управления и персонализации Интернет-магазинов для продаж как товаров, так и услуг.

#### Ключевые возможности

##### Каталог продуктов и управление контентом

- Определение списков выделенных продуктов (для представления на витрине) в каждой категории каталога
- Создание контента, соответствующего каждому продукту
- Определение отношений между продуктами для выработки рекомендаций
- Задание внешнего представления продуктов в каталоге
- Создание правил автоматической классификации продуктов по иерархии

##### Гибкий процесс покупки

- Настраиваемая функциональность кнопки "Купить"
- Возможность добавления в корзину одного или нескольких продуктов
- Сохраняемые списки продуктов
- Совместное использование корзины несколькими пользователями (удобно для корпоративных клиентов)
- Быстрое оформление покупки с использованием установок по умолчанию

##### Поддержка моделей B2B и B2C

- Гибкий процесс оформления покупки
- Гибкая обработка платежей, включая заказы на поставку и кредитные карты
- Интеграция с другими каналами продаж (call-центр, традиционные продажи через торговых представителей)
- Новая расширенная модель заказчика
- Самостоятельная регистрация и администрирование

##### Проверка наличия продукта на складе

- ДРК в режиме реального времени
- Предложение альтернативных продуктов взамен отсутствующих

##### Развитые методики продаж

- Предложения продуктов, дополняющих уже купленные (кросс-продажи)
- Управление торговым пространством

##### Конфигурирование

- Конфигурирование сложных продуктов
- Советы покупателям

### Oracle iПлатежи

**Oracle iПлатежи** — специализированный программный пакет, который прикладные разработчики и системные интеграторы могут включать в состав своих Web-сайтов или клиент-серверных приложений для поддержки электронных платежей. Программа понимает команды практически любого приложения электронной торговли и может обмениваться данными с различными системами электронных платежей.

#### Ключевые возможности

##### Платежи

- Единый механизм для платежей всех типов
- Поддержка кредитных карт
- Поддержка банковских переводов
- Интеграция с популярными платежными системами: CyberCash, CheckFree и VeriFone
- Интеграция с CRM- и ERP-модулями Oracle e-Business Suite

##### Гибкая обработка платежей

- Маршрутизация транзакций на базе бизнес-правил
- Платежи по расписанию
- Обработка платежей в режиме реального времени и в оффлайне
- Поддержка типов платежей, характерных для моделей B2B и B2C

##### Управление рисками

- Снижение риска транзакций при оплате кредитной картой
- Учет различных факторов риска
- Оценка совокупного риска с помощью формул
- Отслеживание подозрительных транзакций
- Оценка кредитоспособности клиентов

##### Безопасность

- Поддержка протоколов SSL и SET
- Авторизация при администрировании
- Аутентификация на уровне Web-сервера
- Шифрование имени пользователя, пароля, номера кредитной карты и т.д.

##### Глобализация

- Несколько языков
- Несколько организаций
- Несколько магазинов
- Несколько валют

## Мобильные продажи (портативный ПК)

**Oracle Мобильные Продажи (портативный ПК)** — приложение для мобильных торговых представителей, позволяющее регистрировать важнейшую информацию о продажах в тех ситуациях, когда доступ в Интернет отсутствует или возможен лишь время от времени. Торговый представитель всегда будет иметь под рукой все необходимые данные — регулярно обновляемые сведения о квотах, ценах, товарах и услугах, потенциальных клиентах и сделках и т.д. — доступные на его персональном портативном ПК.

### Ключевые возможности

#### Управление Клиентской Базой

- Регистрация всех сведений о клиенте и управление базой данных
- Разработанные компанией классификаторы для регистрации заинтересованности в товарах и целевого маркетинга
- Свободный ввод комментариев о контактах с клиентами
- Иерархическое представление связей с клиентами

#### Управление Потенциальными сделками

- Управление Потенциальными сделками на всех этапах продаж
- Графическое представление цепи реализации
- Поддержка коллективной торговли и групп виртуального сбыта

#### Управление Мероприятиями

- Планирование мероприятий с применением Календаря для регистрации сбытовой деятельности
- Ассоциирование деятельности с Клиентами, Kontakтами, Возможностями
- Создание и управление списком запланированных действий

#### Ценовые предложения

- Создание ценовых предложений с помощью портативных ПК
- Контроль прошлых ценовых предложений как части истории клиента
- Передача ценовых предложений в систему обработки заказов

#### Интеграция с приложением Oracle Маркетинговая Энциклопедия

- Поиск информации о продажах, маркетинговых мероприятиях и конкурентах
- Повышение эффективности реализации вследствие большей информированности
- Гибкая настройка вывода используемой информации

#### Синхронизация данных

- Трехуровневая архитектура, обеспечивающая масштабируемость и распределение нагрузки по согласованию данных
- Полная защита доступа к управляющим данным кампаниям

#### Взаимодействие с другими продуктами

- Не требующее никакой настройки взаимодействие со всеми компонентами пакета Oracle Продажи
- Совместное с корпоративной базой данных предприятия информацией о клиентах, контактах и возможностях
- Поддержка концепции коллективной торговли и виртуальных групп в мобильных условиях работы

#### Конфигурирование товарных наборов и определение цен

- Поддержка возможности конфигурирования сложных товарных наборов и оценки их стоимости
- Точный расчет цен товаров на основе нескольких прецедентов.

## Мобильные продажи (Palm)

**Oracle Мобильные Продажи (Palm)** — приложение, рассчитанное на мобильных специалистов по продажам, имеющих электронные карманные устройства с операционной системой Palm. Система позволяет просматривать, изменять и вводить всю основную информацию о своей деятельности — сведения о потенциальных клиентах и сделках, комиссионных, установленных контактах и текущей деятельности. Локальная база данных под управлением Oracle Lite регулярно синхронизируется с центральной базой данных по продажам. Oracle Мобильные Продажи (Palm) — это очень мощное, но вместе с тем чрезвычайно удобное приложение, практически не требующее обучения его использованию.

### Ключевые возможности

- Единая база данных по клиентам во всех модулях Oracle E-Business Suite
- Оперативный доступ к ключевой информации о клиентах и контактах
- Полная поддержка процесса продаж при помощи системы управления потенциальными сделками
- Просмотр подробной информации о каждом продукте в предложении
- Вывод сводной информации о возможной объеме сделки
- Привязка мероприятий к клиентам, контактам и потенциальным сделкам
- Определение моментов начала и окончания для каждого мероприятия
- Предварительный расчет премиальных на основе планируемого объема продаж
- Сопоставление премиальных с общей квотой
- Глобальный поиск информации по ключевым словам
- Вывод окна "Новости" с информацией об изменениях после синхронизации данных

#### Требования к техническим средствам

- Электронное карманное устройство, поддерживающее операционную систему Palm версии 3.0 и выше

#### Взаимодействие с другими приложениями

- Oracle Продажи Онлайн
- Oracle Премиальные
- Oracle Сервис Онлайн

### Oracle Продажи по телефону

**Oracle Продажи по телефону** - средство, предназначенное для работающих с Телефонным Центром продавцов. Тесная интеграция Oracle Продажи по телефону с Oracle Менеджером Телефонии обеспечивает торговых представителей богатыми возможностями по реализации товаров и услуг с максимальной эффективностью.

#### Ключевые возможности

##### Управление поиском

- Создание как частных, так и общих списков
- Сохранение критериев поиска
- Сортировка списков поиска
- Хранение, выборка, редактирование и удаление списков

##### Телефонные маркетинговые кампании — интеграция с Oracle Определение Отвечающей Стороны

- Интеграция с системами компьютерной телефонии/автоматического распространения вызовов (CTI/ACD) минимизирует зависимость от телефонных аппаратов и позволяет передавать как голос, так и данные в режиме «горячей» и «холодной» связи
- Поддерживает окна предварительной подсказки с информацией об абоненте и рекламным текстом
- Позволяет автоматически вводить данные о контактном лице/организации, проводимой кампании и исходящих звонках с целью установления обратной связи реального времени для немедленного ответа и анализа

##### Средства повышения производительность труда

- Функции планирования и календаря
- Установление очередности неотложных дел
- Рабочие области, вызываемые горячими клавишами, последовательностью вкладок и определенным положением курсора

##### Индивидуализация

- Индивидуализация информации о вызовах и клиентах
- Возможность сортировать, скрывать и отображать колонки в электронной таблице
- Настраиваемые поля на основных экранах
- Создание/просмотр специальных вложений

##### Глобализация

- Множество языков, валют и международных форматы

##### Управление прогнозами

- Глобальные прогнозы, Прогнозы на уровне продуктов, Прогнозы на уровне потенциальных сделок

##### Управление клиентами и контактами

- Автоматический ввод и отображение всех ставок, заявок, предложений, условий, переговоров и продаж, связанных с данным контактным лицом
- Просмотр данных о торговых представителях, обслуживающих организацию

##### Поддержка модели Business-to-Consumer

- Непосредственный ввод всего заказа на одном экране
- Присвоение клиентам порядковых номеров
- Прием раздельных и множественных платежей
- Прием кредитных карт с авторизацией в реальном времени
- Использование Профайла Заказчика

##### Поддержка модели Business-to-Business

- Управление учетными записями клиентов и контактных лиц
- Управление потенциальными сделками и прогнозами для продаж с длительным циклом

##### Регистрация событий

- Создание/редактирование записей регистрации и состояния событий
- Просмотр реестра
- Контроль за числом открытых позиций реестра во избежание дублирования и избыточной регистрации
- Предварительный просмотр связанных с событием вспомогательных материалов и отправка их вызывающему абоненту
- Прием и проверка — благодаря интеграции с модулем iПлатежи — данных кредитных карт и сумм без прерывания связи с клиентом

##### Управление территориями

- Создание гибких территорий с использованием любых атрибутов, относящихся к клиентам, заявкам и/или потенциальным сделкам

##### Управление заявками

- Автоматический ввод заявок по различным каналам по мере их поступления в центр приема заявок
- Применение определяемых пользователем правил для обсчета заявок в целях оценки и классификации
- Создание отчетов по результатам работы с заявками, включая отчеты по просроченным заявкам и статистические отчеты, с применением Приложения Анализ Продаж
- Исключение дублирующих заявок и привязка каждой заявки или каждой позиции заявки к определенной потенциальной сделке
- Добавление к заявкам предписаний, замечаний и дополнительной информации

##### Управление потенциальными сделками

- Создание, отслеживание потенциальных сделок и управление ими с использованием кратких описаний, содержащих размер сделки, стадию продажи, вероятность выиграть эту сделку и дату закрытия
- Преобразование заявок, поступивших из любого источника, в потенциальную сделку с сохранением информации об источнике заявки
- Просмотр информации о размере потенциальной сделки, стадии продажи, вероятности выигрыша и планируемой дате закрытия с целью обеспечения эффективного образования потенциальных сделок, контроля за ними и управления потенциальными сделками
- Обзор по потенциальным сделкам сопутствующих действий, планируемых и предпринятых, с охватом многих каналов сбыта

##### Управление счетами и нарядами

- Создание / просмотр нескольких версий счетов
- Задание ориентировочного срока доставки и передачи покупок
- Вычисление расходов на транспортировку работы с использованием скользящей шкалы и различных вариантов доставки
- Использование разных языков, форматов, валют и почтовых стандартов при печати счетов
- Вычисление налога с продаж и скидок
- Выбор конфигурации продуктов
- Возможности вертикальных и транзитных продаж



## Oracle Конфигуратор

**Oracle Конфигуратор** — дополняющий Oracle Продажи Онлайн, Oracle Продажи по Телефону и Oracle iМагазин интерактивный “электронный консультант” по выбору комплекса товаров и услуг в соответствии с требованиями покупателя.

### Ключевые возможности

#### Помощь при покупке сложных продуктов

- Надежная система продаж “под присмотром”, воспринимающая требования заказчика и сопоставляющая его потребностям и предпочтениям наилучшее решение
- Интерактивная среда, позволяющая клиентам проигрывать несколько сценариев в удобной для него манере
- Реализация опыта профессионалов по сбыту в виде конфигуратора продаж, гарантирующая адекватный подбор товаров и услуг, повышающая степень его удовлетворенности, лояльности и приверженности компании

#### Выбор требуемых характеристик и возможностей

- Оперативный диалоговый конфигуратор, мгновенно реагирующий на изменения в выборе клиента
- Нетривиальный интерактивный механизм указания требуемых характеристик и возможностей, позволяющий проигрывать сценарии типа “что, если...”
- Система вывода на базе ограничений, проверяющая реализуемость окончательного выбора в виде заказа

#### Вывод итоговой сводки

- Вывод сводной информации с включением указанных характеристик товаров, количества, цены по прайс-листу, цены со скидкой, общей стоимости

#### Поддержка нескольких интерфейсов с пользователем

- Возможность запуска нескольких пользовательских интерфейсов из одной и той же модели конфигурирования
- Обеспечение уникальных внешнего вида и поведения интерфейсов для различных каналов сбыта
- Возможность использования в интерфейсе различных графических элементов, шрифтов, цветовых оттенков и схем расположения элементов, позволяющая по-разному представлять продукцию компании

## Oracle Конфигуратор для разработчика

**Oracle Конфигуратор для Разработчика** — это средство моделирования конфигураций продуктов. Спектр возможностей системы по описанию моделей достаточно широк, чтобы обеспечить поставщикам сложных специализированных продуктов с международной сетью сбыта возможность эффективно организовывать продажу всей номенклатуры своей продукции.

### Ключевые возможности

#### Импорт данных

- Импорт каталога материальных ценностей и спецификаций из системы Oracle Производство в стандартные структуры данных
- Стандартный импорт данных из различных систем планирования производства
- Прозрачное обновление и преобразование данных в стандартные структуры данных утилитами импорта

### Структура модели

- Структура модели генерируется из структуры спецификации автоматически
- Наличие простого и наглядного графического интерфейса, обеспечивающего создание и расширение элементов структуры модели

### Правила конфигурирования

- Гибкая авторская система создания правил с заданием связей в явном или табличном виде
- Простой и наглядный интерфейс с полным набором типов логики конфигурирования, обеспечивающие руководству возможность быстрого определения конфигурационных правил методом “перетаскивания” нужных компонентов и соответствующей логики
- Редактор выражений с расширенными возможностями, позволяющий руководству определять сложные логические взаимосвязи компонентов
- Простой, наглядный интерфейс, позволяющий определять правила купли/продажи под руководством для ориентированных на клиента систем продаж
- Возможность использования численных методов и логических операторов для формулирования бизнес-правил
- Правила Построения Диаграмм, позволяющие выразить сложные, явно указанные взаимосвязи совместимости в виде наглядной и понятной диаграммы

### Компоновка пользовательского интерфейса

- Шаблоны пользовательских интерфейсов, ускоряющие разработку приложений и способствующие автоматической генерации пользовательских интерфейсов на основе указанных событий и данных
- Возможность включения в интерфейсы пользователя графических элементов, шрифтов различных типов и цветовых оттенков, побуждающих к покупке и дифференцирующих данную компанию или продукт
- В рамках одной и той же модели может быть запущено несколько пользовательских интерфейсов для различных типов пользователей (например, внутренние продажи, продажи на месте, через телефонный центр, дистрибуторскую сеть и т.д.)

### Тестирование и отладка

- Автоматическая генерация пользовательских интерфейсов позволяет разработчикам менять параметры модели и наблюдать ее поведение в оперативном режиме
- Возможность блокирования как отдельных правил, так и включенных в определяемую пользователем папку

### Интеграция с другими приложениями Oracle

- Oracle Управление Заказами
- Oracle Спецификации
- Oracle Управление Материальными Запасами

### Oracle Премиальные

**Oracle Премиальные** - гибкая система расчета комиссионных и премиальных, способствующая стимулированию деятельности торговых агентов и увеличению объема доходов.

#### Ключевые возможности

##### Поддержка нескольких типов “Торговых Представителей”

- Постоянные Агенты (квоты, оплата по представленным накладным или чекам, премии, конкурс)
- Внешние Агенты (простая схема комиссионных, оплата в зависимости от платежей клиентов, скидки на товары в качестве комиссионных)
- Менеджеры (квоты, накопление кредитов от торговых представителей, премии за региональные показатели, МВО-премии)
- Специалисты по поддержке товара (распределение кредитов среди торговых представителей, премии по общим продажам в регионе)
- Дистрибьюторы
- Оптовые посредники, предоставляющие дополнительные услуги (скидки, квоты)
- Поставщики комплексного оборудования (гонорар за каждое проданное наименование)
- Клиенты - Скидки

##### Главная книга продавца

- Полная история всех комиссионных продавцов
- Полная финансовая характеристика каждого продавца
- Регистрация всех данных о комиссионных, заработках, премиях, невыплатах и оплат наличными для каждого продавца в каждом периоде
- Регистрация эффективности реализации квот в виде плановых и фактических величин
- Регистрация эффективности за указанный период, в течение года и за последнее время
- Расчет входящих транзакций, премиальных, отчетных величин и показателей эффективности в нескольких валютах

##### Контроль платежей

- Контроль множества оплат для каждого периода
- Предыстория оплат для каждого продавца
- Определение максимального и минимального размера оплаты
- Удержания
- Планирование будущих удержаний
- Компенсация удержаний комиссионными и премиями
- Уменьшение размера комиссионных за просроченную оплату клиентом
- Проведение расчетов в Ведомости Оплат расчета заработной платы
- Интерфейс “Продавцы” для ввода информации о деятельности продавцов
- Интерфейс “Иерархии” для ввода иерархически связанных данных
- Интерфейс “Комиссионные” для ввода комиссионных тарифов

##### Открытые Расчеты

- Чтение данных как из внутренних, так и внешних для пакета Oracle Продажи источников для применения в формулах
- Определение формул расчета премиальных
- Поддержка нескольких входных параметров и SQL-функций
- Поддержка многоуровневого вложения формул
- Возможность расчета эффективности по формулам
- Изменение параметров транзакции с полным контролем
- Дополнительно: корректировка накопления на базе определяемых пользователем иерархий

##### Расчет комиссионных

- Определение тарифных планов с учетом множественности квот, контрольных цифр рентабельности и нормативных таблиц
- Определение комиссионных в виде фиксированных сумм или процентов
- Определение комиссионных в зависимости от общей величины доходов и расходов с учетом квот
- Определение комиссионных в зависимости от проданных наименований товаров, как с учетом квот, так и без учета
- Определение процентов скидок и надбавок на основе комиссионных
- Формирование стимулов продажи отдельных видов товаров/услуг
- система классификации доходов на базе
- Разработка тарифных таблиц с неограниченным числом уровней

##### Поправки

- Передача кредита от одного торгового представителя другому
- Расщепление транзакции между несколькими получателями кредита

##### Дифференциация отчетов

- Генерация отчетов в зависимости от уровня ответственности пользователя

##### Взаимодействие с другими компонентами

- Oracle Продажи на Местах
- Oracle Ввод Заказов
- Oracle Счета к Получению

##### Открытые интерфейсы

- Интерфейс “Транзакции” для ввода данных о комиссионных от внешних систем составления счетов, из отчетов реселлеров и прочих источников
- Интерфейс “Платежи” для взаимодействия с системами

##### Многомерные нормативные таблицы

- Определение наборов критериев для расчета комиссионных продавцов
- Возможность создания таблиц с неограниченным

## Oracle Анализ продаж

**Oracle Анализ Продаж** - средство анализа и представления высшему руководству организации, менеджерам по сбыту и рыночным аналитикам оперативной информации о текущем состоянии продаж для оценки выполнения квот, текущей эффективности и непрерывного улучшения показателей процесса реализации. В его состав входит многофункциональный набор отчетов, покрывающих восемь ключевых областей, включая оценку деятельности торговых агентов, эффективности продаж, контроль доходов, анализ клиентской базы, анализ товарной структуры, анализ характеристик каналов продаж, а также анализ общей эффективности всей цепи сбыта.

### Ключевые возможности

#### Дружественные отчеты

- Определяемое пользователем ранжирование
- Предопределенные параметры, встроенные в каждый отчет
- Наглядные отчеты, предназначенные для аудитории любого типа
- Поддержка передачи значений параметров во все приложения пакета Анализа Деловой Деятельности
- Простота настройки и обновления отчетов благодаря применению метаданных
- Анализ ключевых показателей сбыта:
  - Эффективности Работы Продавцов
  - Характеристика Реализации
  - Контроль прибылей
  - Анализ Клиентской Базы
  - Анализ Счетов
  - Товарный Анализ
  - Анализ Каналов Сбыта
  - Анализ Цепи Сбыта

#### Модифицируемые Персональные Домашние Странички (PHR)

- Дружественный интерфейс персональных настроек
- Упрощенный доступ к излюбленным формам
- Полный и модифицируемый набор основных индикаторов производительности
- Стартовый Web-сайт для перехода к другим приложениям Oracle
- Автоматическая выдача предупреждений о падении производительности

#### Монитор Общей Эффективности

- Определение контрольных цифр для следующих показателей: Соотношение Прибылей/Убытков, Валовая Прибыль, Период Реализации, Величина Вознаграждения (Премия + Комиссионные), Всего Продано (в натуральном исчислении), Прибыль от Реализации
- Автоматическая выдача уведомлений о необходимости принятия корректирующих действий

#### Взаимодействие с другими приложениями

- Сквозной проход через все приложения Oracle Анализ Деловой Деятельности в поисках взаимосвязей "причина-следствие" в предпринятых действиях

## Oracle Сбор Заказов

**Oracle Сбор Заказов** - исполнитель запросов других приложений Oracle CRM (таких как Oracle Продажи по Телефону или Oracle Продажи Онлайн) на получение заказов. С помощью этого средства можно осуществить заказ не только обычных товаров, но и услуг, запросить информацию о проводимых мероприятиях и семинарах, заключить и продлить действие договора на обслуживание, и многое другое.

### Ключевые возможности

- Упрощенный доступ к подробной контактной информации с возможностью поиска по продуктам и кампаниям
- Автоматическая генерация квот и контроль исправлений, сложные формулы расчета цен и стоимости отгрузки, а также поддержка нескольких способов оплаты обеспечивают наилучшие условия работы заказчику
- Возможности по выбору товаров, определения наличия и конфигурирования наборов, а также поддержка перекрестных продаж повышают вероятность успешного заключения и средней прибыльности сделок



*Пакет **Oracle Сервис** - это набор приложений, предназначенных для повышения прибыльности всей цепи предоставления услуг и заботы о клиенте, оказываемых техническими, эксплуатационными и ремонтными подразделениями организации. Забота о клиенте вкупе с анализом клиентской базы позволяет извлекать полезные сведения из любого контакта клиента с вашей организацией. Любой из взаимодействующих с клиентами сотрудник компании получает доступ ко всей совокупности архивных и оперативных сведений о любом из обслуживаемых им заказчиков.*



### Компоненты Oracle Сервис:

- **Сервис Онлайн**
  - Мобильное обслуживание
  - Планировщик
  - Управление Запасами Запасных Частей
  - Ремонт в Мастерской
- **Контракты**
- **Сервис по телефону**
  - Забота о Клиентах
  - Поддержка
- **Oracle iПоддержка**
- **Анализ Клиентской Базы**

### Использование пакета приложений Oracle Сервис позволит Вам:

- Повысить качество и эффективность обслуживания заказчика
- Повысить прибыльность компании путем направленного и персонализированного обслуживания заказчиков
- Снизить стоимость обслуживания заказчиков за счет рационального использования имеющихся ресурсов

### Повышение эффективности предоставляемых услуг

- Чем шире спектр взаимодействия заказчика с Вашей компанией, тем больше у Вас возможностей удовлетворить его потребности, и следовательно, тем больше шансов на дальнейшее сотрудничество.
- Концепция Самообслуживания Oracle предлагает заказчикам выбрать наиболее удобные для них пути взаимодействия, что позволит им наиболее полно использовать возможности Вашей компании
- Заказчики могут быстро сообщить о своей проблеме или передать заказ на обслуживание, используя любой из каналов: Интернет, Центр взаимодействия. Oracle Сервис маршрутизирует проблему соответствующему ответственному лицу или находит решение проблемы в базе знаний и, таким образом, проблемы заказчиков решаются максимально быстро и эффективно
- Заказчики могут проверить статус своего заказа, статус поставки продукции или любую другую доступную им информацию о продукции в любое удобное для них время

### Рост прибыли за счет целевого персонализированного обслуживания

- Предоставление полной информации о заказчике позволит Вам разработать индивидуальную программу услуг для каждого заказчика и максимально реализовать возможности дополнительных продаж этому заказчику.

- Проведение необходимых профилактических мероприятий позволит избежать возникновения проблем и сократит расходы на обслуживание
- Создание условий для предоставления заказчику наилучшего обслуживания повысит его заинтересованность в продолжении работы с Вашей компанией и, следовательно, приведет к повышению прибыльности предоставляемых услуг

### Эффективное использование ресурсов

- Функция создания планов-графиков сервис-инженеров позволяет более продуктивно использовать ресурсы Вашей компании.
- Функция управления и планирования профилактических осмотров позволяет предупреждать проблемы на площадке у заказчика.
- Ведение календаря всех ремонтных и профилактических работ дает сервис-агенту возможность исполнить большее число заказов в течение смены и периода.
- Интеграция с системой управления запасными частями позволяет сервис-агенту быть постоянно в курсе наличных инструментов и запчастей.
- Аналитическая информация о клиенте, его приобретениях и истории обслуживания позволяет выявить пути улучшения деятельности сервисных служб Вашей компании.

## Oracle Сервис Онлайн

### Oracle Сервис Онлайн

Oracle Сервис Онлайн - средство эффективного управления заказами клиента от момента первого его обращения в телефонный центр и оформления заказа до определения места выполнения заказа и выписки счета клиенту, обеспечивающее надежный и мгновенный обмен оперативными данными между периферийным отделением и головным офисом.

### Oracle Мобильное Обслуживание

Oracle Мобильное Обслуживание - автономная система беспроводной связи сервисных диспетчеров с обслуживающим персоналом и передачи им имеющейся на данный момент точной информации о заданиях на обслуживание.

### Oracle Планировщик

Oracle Планировщик - эффективное средство планирования, составления графиков и выдачи нарядов обслуживающему персоналу для наиболее оптимального выполнения запроса на обслуживание. Более точная информация гарантирует более качественное обслуживание клиента.

### Oracle Управление Запасами Запасных Частей

Oracle Управление Запасами Запасных Частей - система управления материальными запасами, которая благодаря включению в ее состав чрезвычайно удобных средств планирования и пополнения запасов позволяет контролировать наличие запасных частей в любых географически рассредоточенных местах (даже на машинах технической помощи).

### Oracle Ремонт в Мастерской

Oracle Ремонт в Мастерской - это более подробная, имеющая все необходимые функции система, предназначенная для тех сервисных организаций, которые планируют создать всеобъемлющую и наиболее оптимальную по затратам сервисную структуру. Возможность выбора нужного из нескольких сценариев ремонтов в мастерских позволяет как существенно сократить длительность простоя систем заказчика, так и полностью ликвидировать разрыв, вызванный ремонтом или модернизацией оборудования.

### Ключевые возможности приложения Сервис Онлайн

- Получение подробной информации о Запросе на Обслуживание
- Создание, просмотр и модификация Задания на Обслуживание
- Выделение дополнительных трудовых ресурсов для запланированных заданий
- Мониторинг Заданий и распределение сервис-инженеров
- Отображение местоположения представителей сервисных служб на Карте
- Рассылка Заданий средствами Диспетчера Взаимодействий
- Возможность автоматической выдачи заданий сервис-инженерам

### Управление работой сервис-инженеров

- Составление планов-графиков сервис-инженеров
- Ознакомление сервис-инженеров с Заданием на день
- Расчет эффективности работы сервис-инженеров
- Возможность сохранения всей подробной информации о визите сервис-инженера к клиенту

### Вывод подробной информации о Заданиях на обслуживание

- Вывод запланированных к исполнению заданий в виде наглядного плана-графика

- Получение подробной информации о клиенте и предыстории отношений
- Получение подробной информации о товаре и предыстории продаж
- Удаленная выдача запросов на информацию
- Возможность выдачи простейших отчетов на мобильные устройства

### Сценарии Ремонта в Мастерской

- Возврат/Ремонт с Возвратом
- Обмен на выгодных условиях
- Обмен
- Замена
- Внутренний Ремонт

### Взаимодействие с системой управления запасами запасных частей

- Представитель сервисной службы может мгновенно получить информацию о всех имеющихся в наличии запчастях.
- Возможность создания и просмотра дополнительных заказов на запасные части.
- Заказ запасных частей под задание или для возобновления аварийного запаса.

### Взаимодействие с другими приложениями

- Взаимодействие с приложением Oracle Контракты для планирования визитов представителя к заказчику.
- Взаимодействие с приложением Oracle Планировщик для расчета наиболее оптимального по времени и затратам плана-графика визитов.
- Интеграция с приложением Oracle Ценообразование для выписки счета на оплату по контракту

## Oracle Контракты

Oracle Контракты - функционально полная и гибкая система, позволяющая сервисным организациям разрабатывать пакеты услуг, ориентированные на конкретные потребности своих клиентов. Подобная ориентация дает провайдеру сервиса определенное преимущество перед своими конкурентами, поскольку конкретизация сервисного предложения способствует более полному удовлетворению запросов клиента и одновременно повышению прибыльности сервиса.

### Ключевые возможности модуля Oracle Контракты для Сервиса

#### Основа Контрактов

- Список Контрактов
- Навигатор по Контрактам
- Авторская Система
- Шаблоны Контрактов
- Копирование Контрактов и компонентов других Контрактов
- Индекс Контрактов
- Операции, определяемые категориями
- Правила Контрактов
- Многоуровневые Контракты
- Многосторонние Контракты
- Контроль версий
- Возможность заключения субконтрактов
- Определяемая пользователем проверка гарантии качества



- Группирование Контрактов (персональные папки)
- Библиотека стандартных положений и дополнений
- Открытый доступ сотрудникам компании
- Управление и исполнение Контрактов
- Утверждение/Отклонение Контрактов
- Контроль модификаций
- Возобновление Контрактов
- Аннулирование Контрактов
- Продление Контрактов
- Компонент Событий
- Использование в процессе цикла реализации
- Квота-в-Контракт
- Контракт-в-Заказ
- Контракт-в-Квота (возобновление)
- Контракт Заказ-в-Обслуживание
- Квота-ссылка на-существующий Контракт

### Сервисные Контракты

- Автоматизация
- Гибкое управление предлагаемыми возможностями
- Более широкие возможности доступа к Контрактам
- Список Контрактов
- Навигатор по Контрактам
- Авторская система создания Контрактов
- Стороны, участвующие в Контракте
- Торговое обыкновение
- Включение в Базу Приобретенного
- Формирование цен и счетов
- Счет на обыкновение
- Упорядочивание расчетов по счетам
- Ликвидация счетов
- Усреднение
- Профилирование счетов
- Согласование счетов
- События
- Обсчет выплат
- Управление Контрактами
- Возобновление
- Прекращение действия

## Oracle Сервис по телефону

### Oracle Забота о Клиентах

Oracle Забота о Клиентах - Функционально полный и гибкий модуль, дающий в руки агентам по работе с клиентами все необходимые им средства эффективного и полного решения проблем клиента. Модуль обеспечивает органичный и прозрачный доступ ко всем выполняемым агентом системы заботы о клиенте функциям, а также связывает его с остальной частью организации.

### Oracle Поддержка

Oracle Поддержка - экспертная система для обслуживающих организаций, обеспечивающая "пожизненный" учет запросов на обслуживание, уведомлений о дефектной продукции и запросов на модернизацию.

### Ключевые возможности приложения Сервис по телефону

#### Поддержка Клиентов

- Планы взаимосвязей
- Приборная Панель Клиента
- Полностью реконфигурируемые профили клиентов
- Поддержка нескольких каналов взаимодействий
- Поддержка связи по телефону
- Интеллектуальная передача вызова на основе информации о заказчике, товаре, товарной группе и типа запроса на обслуживание
- Работа как с индивидуальными клиентами, так и с организациями
- Просмотр и обновление существующей информации о клиентах и предыстории взаимодействий
- Выдача заданий из Центра Контактных
- Создание, просмотр и изменение заказов
- Обработка возвратов
- Создание и просмотр примечаний Центра Контактных
- Взаимодействие с Базой Проданного, дающее представление об уже имеющихся у клиента товарах
- Взаимодействие с Базой Знаний
- Взаимодействие с Центром Электронной Почты, Сценариями, Контрактами и другими приложениями пакета поддержки деловой деятельности Oracle E-Business Suite

## Oracle iПоддержка

Oracle iПоддержка - полнофункциональное Web-приложение заботы о клиенте, предназначенное для заблаговременного оказания помощи и поддержки клиента по принципу самообслуживания путем предоставления ему таких возможностей, как оперативный контроль состояния заказа и запасов товара, доступ к предыстории заказа, накладным, предыстории платежей, а также интерактивным онлайн-форумам. Применение пакета iПоддержка позволяет снизить уровень затрат на обслуживание, одновременно повышая удовлетворенность клиентов и собственную конкурентоспособность.

### Ключевые возможности приложения Oracle iПоддержка

#### Управление запросами

- Модификация и запуск запросов на исполнение заказчиками
- Размещенные на Web запросы передаются соответствующему агенту или ставятся в очередь по электронной почте
- Клиенты имеют возможность в любой момент изменить запрос
- Автоматический контроль указанных наименований для проверки уровня обслуживания



## Управление знаниями

- Интуитивное построение запросов на основании заранее заданных фраз.
- Поиск в наборах известных решений и/или интерактивной справочной системе.
- Доступный заказчикам выбор архитектур построения наборов решений, включая архитектуру SCA (Symptom/Cause/Action - Симптом/Причина/Действие)

## База приобретенного

- Заказчики имеют возможность в любой момент просмотреть список всех приобретенных продуктов и товарных наборов
- Возможность обновления сведений о товаре, обеспечивающее повышение качества и упрощение управления активами

## Управление электронной почтой

- Автоматизация получения входящих форм и почты из Интернета
- Автоматизация процесса создания исходящей почты
- Автоматическая рассылка почты в соответствии с установленными правилами

## Форумы

- Возможность организации интерактивных дискуссионных форумов, поддерживаемых компанией-продавцом
- Клиенты имеют возможность просматривать содержимое форумов и искать интересующие темы

## Запросы к системе управления заказами

- Клиенты могут считывать и модифицировать данные транзакции
- Клиенты могут просматривать содержимое запросов состояния и предысторию
- Клиенты могут запрашивать и сортировать данные по заданным критериям

## Взаимодействие с другими приложениями и расширенные возможности

- Взаимодействие в Oracle iМагазин и Oracle Телефонный Центр
- Приложение Oracle iПоддержка может использоваться как отдельно от остальных приложений, так и совместно с приложениями пакетов Front Office и Back Office, обеспечивая клиентам компании:
  - Оформление заказов в режиме Online;
  - Предоставление информации о состоянии заказа;
  - Возможность контроля запасов товара;
  - Возможность производить оплату по накладным и получать информацию об отгрузке;
  - Возможность получать сведения о возвратах товаров;
  - Возможность обновления информации о заказчиках;
  - Возможность получения контрактной информации ;
  - Возможность подключаться к приложениям Телефонного Центра за товаром или услугой;

## Oracle Анализ Клиентской Базы

Oracle Анализ Клиентской Базы - Web-приложение, облегчающее доступ к и анализ всего массива информации о клиентах компании. Поддержание и укрепление взаимоотношений с клиентами становится более простой задачей, поскольку у руководства теперь появляется возможность постоянного контроля поиска новых клиентов, сохранения связей со старыми, анализа их прибыльности, удовлетворенности, лояльности по отношению к компании, предыстории существования, а также влияния различных факторов на состав клиентской базы.

### Ключевые возможности приложения Oracle Анализ клиентской базы

#### Полный сбор сведений о клиенте

- Исчерпывающее представление о клиенте
- Наглядные средства поиска клиентов: простой поиск (по имени), расширенный поиск, алфавитный поиск (A-Z)
- Упрощенный доступ ко всей информации о клиенте:
  - Кампании
  - Квоты
  - Возможности
  - Заказы
  - Накладные
  - Прибыль
  - Контракты
  - Запросы на обслуживание
  - Проданное
  - Взаимодействия

#### Модифицируемые Персональные Домашние Странички (PHR)

- Дружественный интерфейс персональных настроек
- Упрощенный доступ к изблуженным формам
- Полный и модифицируемый набор основных индикаторов производительности
- Стартовый Web-сайт для перехода к другим приложениям Oracle
- Автоматическая выдача предупреждений о падении производительности

#### Анализ Клиентской Базы

- Подробнейший анализ деятельности организации по:
- Нахождению клиентов
- Сохранению клиентской базы
- Повышению рентабельности работы с клиентами
- Удовлетворению запросов клиентов
- Полный многомерный анализ

#### Анализ степени удовлетворения запросов клиентов

- Широкое применение внутренних количественных критериев и задаваемых пользователем формул для определения степени удовлетворенности (индекс удовлетворенности) каждого клиента

- Простые настройки для задания различных деловых требований
- Организация до пяти индексов второго уровня: (Сервис, Качество, Отгрузка, Счет, Промышленная аттестация)

### Анализ Типа Клиентов

- Категоризация клиентов по группам:
  - Новый
  - Развитие взаимоотношений
  - Устойчивые связи
  - Упадок отношений
  - Прекративший взаимоотношения
  - Незначительный
- Выявление тенденций взаимоотношений и анализ распределения

### Анализ процесса поиска клиентов и начала работы с ними

- Полное представление результативности процесса поиска новых клиентов
- Причины активности клиента
- Возможность анализа отдельных клиентов

### Анализ деятельности по сохранению клиентской базы

- Подразделение клиентов по следующим категориям:
  - Новые связи
  - Рабочие связи
  - Оживленные связи
  - Возобновленные связи
  - Получение информации о динамике удержания клиентов
  - Детальный анализ в любой из категорий клиентов
  - Упрощенный доступ к в любой категории и индивидуальный:
  - Рентабельность
  - Лояльность
  - Удовлетворенность
  - Тип

### Анализ Рентабельности клиентов

- Разделение на прибыльных клиентов и невыгодных
- Полный анализ выгоды клиента, прибыли и затрат

### Анализ Лояльности клиентов

- Широкое применение внутренних количественных критериев и задаваемых пользователем формул для определения лояльности (индекс лояльности) каждого клиента
- Простые настройки для задания различных деловых требований
- Методы деления на лояльных и нелояльных клиентов
- Разработка корпоративных стратегий поощрения лояльных клиентов
- Выявление тенденций взаимоотношений и анализ распределения

### Монитор Общей Эффективности

- Определение контрольных значений для следующих четырех категорий OCl:
  - Динамика сохранения клиентской базы
  - Рентабельность
  - Индекс лояльности
  - Индекс удовлетворенности
- Автоматическое уведомление о необходимости принятия корректирующих действий
- Выдача отчетов:
  - Общий анализ клиентской базы
  - Анализ нахождения новых клиентов и их активизации
  - Анализ удержания клиентов
  - Анализ выгоды клиентов
  - Анализ лояльности клиентов

### Взаимодействие с другими приложениями

- Сквозной проход через все продукты Oracle в поисках взаимосвязей "причина-следствие" в рамках мероприятий
- Полная интеграция со всеми приложениями пакета поддержки деловой деятельности Oracle E-Business Suite, позволяющая получать исчерпывающее представление о клиенте
- Тесная связь с приложением Oracle Забота о Клиенте, расширяющая представление агента о заказчиках и позволяющая ему существенно повысить качество предоставляемого сервиса

**Центр Взаимодействий Oracle** — это интегрированное семейство приложений, поддерживающих деятельность многоканальных операторских центров, обрабатывающих входящие, исходящие и смешанные взаимодействия с заказчиками. Решение Oracle полностью интегрировано с бизнес-приложениями Oracle CRM и ключевыми модулями ERP, что обеспечивает гибкий всесторонний взгляд на информацию, необходимую для поддержки бизнес-требований заказчиков.



**Компоненты Oracle Центр взаимодействий**

- Входящие Взаимодействия
- Телефонный Центр
- Интерфейсы Телефонного Центра
- Исходящие Взаимодействия
- Центр Электронной Почты
- Сочетание Взаимодействий
- История взаимодействий
- Сценарии
- Анализ Операторского Центра

**Использование Oracle Центр Взаимодействий поможет Вашей компании:**

- Превратить Ваш телефонный и e-mail центр в эффективный центр взаимодействий
- Повысить степень удовлетворенности клиентов Вашей компании
- Снизить расходы на внедрение операторского центра

**Превращение Вашего телефонного центра в эффективный центр взаимодействий**

Вы сможете развить Ваш телефонный центр из затратной структуры, просто обрабатывающей входящие и исходящие телефонные звонки, в центр прибыли, покрывающий различные типы бизнес-операций. Решение Oracle для организации Центра Взаимодействий обеспечит Вас всесторонней информацией о Ваших заказчиках и эффективности работы с ними. В результате Вы сможете лучше координировать деятельность операторского центра с задачами подразделений маркетинга, продаж и сервисного обслуживания, тем самым получая дополнительные доходы и привлекая прибыльных клиентов.

**Повышение степени удовлетворенности заказчиков**

Вы сможете трансформировать Ваш традиционный операторский центр, работающий только по телефону, во всеобъемлющий многоканальный центр взаимодействий с заказчиками. Такое решение обеспечит им свободу выбора в способах общения с Вашей компанией и позволит оптимизировать обслуживание клиентов, что в результате будет способствовать успеху Вашего бизнеса.

**Снижение расходов, рисков и сложностей, связанных с внедрением операторского центра**

Выбрав Oracle, Вы сможете использовать решения единого поставщика интегрированных Web-приложений, системы электронной почты, операторского центра и бизнес-приложений. В результате Вы получите решение, которое будет легко поддерживать и совершенствовать, и это даст Вам скорейший возврат инвестиций и снизит операционные затраты.



### Oracle Входящие Взаимодействия

Oracle Входящие Взаимодействия — это продукт для “умной” маршрутизации звонков и электронной почты, организации очередей, интеграции с интерактивными системами речевой связи (Interactive Voice Response — IVR) и генерации всплывающих окон, содержащих собранную с помощью IVR информацию о клиенте. Продукт может перенаправлять сообщения между агентами, обрабатывает ситуации переполнения очереди и дает возможность встраивания дополнительных правил маршрутизации.

#### Ключевые возможности

##### Общие

- Поддержка нескольких каналов коммуникации
- Масштабируемость
- Поддержка всех основных телефонных станций
- Интеграция с приложением Сочетание Взаимодействий

##### Интеллектуальная маршрутизация

- “Прозрачная” интеграция с Oracle Applications обеспечивает маршрутизацию на базе Правил, Навыков и Записей
- Вызовы переправляются агентам с соответствующей подготовкой
- Данные могут использоваться во всей организации
- Интеграция с приложением Oracle Документооборот
- Поддержка Групп агентов
- Масштабируемость
- Исключительные и неисключительные навыки
- Гибкая маршрутизация
- В комплекте поставки более 100 готовых к использованию узлов маршрутизации (шаблонов)
- Согласованная маршрутизация по сложным алгоритмам по различным коммуникационным каналам в зависимости от типа телефонных вызовов, интерактивных систем речевой связи (ISPC), web, чатов, правил обработки электронной почты и перечня навыков агентов на основе данных из коммуникационного канала и CRM-приложений

##### Интеграция с ISPC

- Меню работы с ISPC
- Маршрутизация данных ISPC
- Поддержка Истории Взаимодействий
- Поддержка большинства стандартных ISPC: Edify, Conversant, Intervoice, Periphonics, Syntellect, Agility, Infoworx, Mediasoft IVS и т.д.

##### Расширенные средства ведения очереди

- Обработка переполненной по времени соединения
- Повторная маршрутизация
- Подключение вызова к системе речевой почты или параллельному телефону

### Oracle Телефонный центр.

#### Интерфейсы телефонного центра

Oracle Телефонный Центр содержит базовую функциональность операторского центра, на которой построено все семейство. В дополнение к стандартным интерфейсам с PBX/ACD (офисными АТС и системами автоматического распределения звонков), Телефонный Центр Oracle генерирует всплывающие окна, содержащие важную информацию для агента, работающего с бизнес-приложением, — номера телефонов, с которого и на который звонит клиент, его профиль и историю взаимодействий. Кроме того, Телефонный Центр поддерживает автоматический набор номера заказчика с предварительным просмотром и в последовательном режиме, а также организует универсальную очередь заданий для обработки входящих и исходящих звонков и электронной почты.

#### Ключевые возможности

##### Интерфейсы Телефонного Центра Oracle

- Обеспечение независимости приложений от телекоммуникационной инфраструктуры
- обеспечивают интеграцию Центра Взаимодействий с аппаратными платформами и программным обеспечением лидирующих производителей офисных АТС и системам автоматического распределения звонков (PBX/ACD)
- Гибкость и защита инвестиций благодаря поддержке многих коммутаторов офисных телефонных станций и систем автоматического распределения телефонных вызовов, а также промежуточных протоколов
- Поддержка системы компьютерной телефонии (CTI) Dialogic CT Connect и Cisco ICM
- Упрощение и ускорение процессов интеграции и внедрения
- Упрощенное подключение клиентов
- Поддержка взаимодействий по нескольким каналам коммуникаций

##### Офисные телефонные станции и системы автоматического распределения телефонных вызовов (ACD), поддержка промежуточного ПО компьютерной телефонии (CTI)

- Коммутаторы Aspect, модель Телефонный Центр, связующее телефонное обеспечение Aspect
- Коммутаторы Lucent Definity, модель Definity G3, программное обеспечение Connect
- Коммутаторы Nortel, модель Meridian, программное обеспечение Connect

##### Многоканальный Менеджер

- Поддержка нескольких каналов взаимодействия — входящих, исходящих, web-соединений и электронной почты
- Поддержка обратных вызовов в Web
- Соединение с первым доступным или простаивающим наибольшее время агентом
- Интерфейсы Oracle интеграции с продуктами ведущих поставщиков телефонных коммутаторов, устройств автоматического распределения вызовов и программных средств компьютерной телефонии
- Программный телефон (softphone)
- Поддержка функций АОН
- Передача вызовов и данных
- Основа всех остальных модулей Центра Взаимодействий, включая модули Входящие Взаимодействия, Исходящие Взаимодействия и Центр Электронной Почты

##### Универсальная Очередь Заданий

- “Рабочий Портал” агента Телефонного Центра, дающий исчерпывающее представление о его деятельности
- Интерфейс обработки задач повышает эффективность агентов телефонного центра в управлении текущими заданиями в телефонном центре, включая задания типа “Сделать”, “Обратные Вызовы”, “Потенциальная Сделка”, “Ценовое Предложение”, “Потенциальных Заказчик”, “Сервисные Запросы”, “Эскалации”, “Дефекты”
- Агенты Телефонного Центра превращаются в агентов Центра Взаимодействий с возможностью коммуникации по нескольким каналам (входящие и исходящие телефонные соединения, электронная почта, web)
- Агенты-“совместители” отвечают на важные телефонные вызовы, электронную почту и web-сообщения в соответствии с целевыми значениями центра взаимодействий по уровню сервиса клиентов, установленными в модуле Oracle Сочетание Взаимодействий
- Упрощенное подключение клиентов
- Поддержка взаимодействий по нескольким каналам коммуникаций

## Oracle Исходящие взаимодействия

Oracle Исходящие Взаимодействия — это продукт, обеспечивающий предиктивный набор телефонных номеров (автоматическое определение того, произошло ли соединение с человеком, автоответчиком, факсом либо ответа вообще нет — и маршрутизация к агенту только продуктивных звонков), а также широкие возможности работы со списками потенциальных клиентов. Все это повышает производительность агентов операторского центра, помогая быстро и эффективно проводить маркетинговые кампании для получения дополнительных доходов.

### Ключевые возможности

#### Менеджер Списков

- Сегментация Целевых Списков
- Назначение приоритетов списков для контроля версий
- Динамические фильтры записей
- Контроль версий записей
- Календари: с указанием рабочих дней, отпусков, праздничных дат и моментов использования списка
- Оценка качества списков
- Списочные квоты
- Интеллектуальное повторное помещение в очередь
- Прогноз исчерпания Списка
- Оперативная статистика
- Прекращение работы со Списка
- Интеграция со приложением автоматизации маркетинговой деятельности Oracle Маркетинг Онлайн

#### Набор с определением отвечающей стороны

- Программный номеронабиратель с прогнозированием
- Масштабируемость
- Автоматическое определение автоответчиков
- Выдача сообщения в зависимости от типа автоответчика и набранного номера (например, выдача сообщений только при соединении с домашними номерами)
- Воспроизведение сообщений в моменты отсутствия агента
- Определение типов непродуктивных ответов: сигналов “занято”, отсутствия соединения, информационных тонов, сигналов модемов и факс-аппаратов

- Возможность отбоя
- Единый параметр отказа
- Оперативная статистика

#### Прозрачная интеграция с модулями Oracle E-Business Suite

- Oracle Маркетинг Онлайн
- Oracle Продажи по Телефону
- Oracle Сбор Задолженности
- Oracle Банковский Центр
- Oracle Телефонный Центр
- Oracle Входящие Взаимодействия
- Oracle Сочетание Взаимодействий
- Oracle История Взаимодействий
- Oracle Сценарии

## Oracle Центр Электронной Почты

Oracle Центр Электронной Почты — это мощная система обработки входящей и исходящей электронной почты больших объемов, осуществляющая передачу, маршрутизацию и управление электронными сообщениями в соответствии с установленными правилами.

### Ключевые возможности

#### Обработка входящей почты

- Поддержка множества почтовых доменов
- Обработка как простых текстовых, так и HTML-сообщений
- Обработка структурированных сообщений и писем в свободном формате
- Автоматическая рассылка подтверждений о приеме писем
- Извлечение содержимого в зависимости от темы письма
- Классификация сообщений по заголовкам, ключевым словам в теле письма и темам
- Поддержка обработки писем с несколькими адресами
- Распределение писем на основании внутренних инструкций, принятого документооборота и квалификации исполнителей
- Выбор типа ответа на основании внутренних инструкций и проведенной классификации
- Доверительный порог автоматической генерации ответа
- Автоматическое обращение к базам знаний для обработки входящих сообщений
- Доступ к прикладным данным и сведениям о клиентах для определения правил и индивидуализации ответа
- Групповая рассылка писем нескольким агентам
- Обработка входящей почты в полном соответствии с принятым в организации документооборотом

#### Обработка исходящей почты

- Шаблоны с полями слияния для автоматической генерации исходящих сообщений
- Стандартные средства создания шаблонов исходящих сообщений
- Шаблоны сообщений в простом текстовом и HTML-форматах
- Оперативная генерация индивидуализированных сообщений
- Проверка создаваемых сообщений на соответствие принятых правил по оформлению и содержанию
- Сигнальные сообщения для контроля отклика и автоматизированной



обработки (замкнутая обработка исходящей почты)

- Автоматическое уведомление и групповое управление исходящей почтой

## Высокоэффективный графический интерфейс агента

- Полностью сформулированные предполагаемые ответы с соответствующими уровнями конфиденциальности
- Наглядный интерфейс с минимальным вводом с клавиатуры
- Высокоэффективные средства составления, индивидуализации и обработки почтовых сообщений
- Поддержка передачи, пересылки, сохранения и повторной отсылки сообщений
- Встроенный доступ настольной системы к базам данных и другим хранилищам информации
- Взаимодействие с другими приложениями для автоматической синхронизации данных и вывода информационных сообщений на экран
- Полнофункциональный редактор с проверкой орфографии
- Поддержка просмотра сообщений в HTML-формате
- Автоматический запуск приложений в зависимости от расширений файлов-вложений
- Создание и управление папками сообщений
- Групповая загрузка почтовых сообщений из списка в папку агента

## Интеграция с Центром Взаимодействий

- Унифицированное определение агента средствами Oracle Центр Взаимодействий и других бизнес-приложений
- Единые правила рассылки и ведения очередей сообщений для всех каналов коммуникации
- Поддержка взаимодействия с Универсальной Очередью Заданий
- Унифицированная запись в Историю Взаимодействий
- Обеспечение согласованного уровня обслуживания по нескольким каналам коммуникации

## Графические интерфейсы руководителя/администратора

- Графический интерфейс тонкого клиента, дополненный административными функциями
- Определение прав доступа к функциям в зависимости от назначенной роли
- Определение и изменение параметров оперативного окружения Центра Электронной Почты
- Мониторинг и конфигурирование компонентов Центра Электронной Почты
- Определение и конфигурирование агентов и групп агентов
- Манипулирование связанной с Центром Электронной Почты информацией

## Взаимодействие с другими приложениями пакета Oracle E-Business Suite

- Автоматическая синхронизация и обновление данных во всех окнах CRM-приложений
- Сохранение данных о взаимодействиях в той же базе данных, что и для других приложений
- Унифицированное представление сведений о взаимодействиях и организационной информации всем каналам коммуникации

- Структурированные шаблоны электронных сообщений, обеспечивающие исполнение определенных функций других приложений для автоматической обработки входящей почты
- Расширение возможностей по поддержанию контактов с клиентами и проведению маркетинговых кампаний

## Генерация отчетов и анализ деятельности

- Генерация отчетов средствами браузера
- Шаблоны отчетов
- Определение и генерация отчетов по запросу
- Динамическая генерация отчетов с основными показателями эффективности
- Обмен информацией с Центром Взаимодействий и средствами генерации отчетов и проведения анализа других бизнес-приложений

## Oracle Сочетание взаимодействий

Сочетание Взаимодействий Oracle дает возможность “смешивать” телефонные звонки и сообщения электронной почты между агентами, обслуживающими входящие и исходящие взаимодействия. Например, когда объем входящих звонков уменьшается, некоторые агенты могут динамически временно переводиться на обслуживание входящей электронной почты или исходящих телефонных звонков. Данная методика существенно повышает общую продуктивность центра взаимодействий и качество обслуживания клиентов. Сочетание Взаимодействий Oracle — это ключевой компонент стратегии развития традиционного операторского центра, обрабатывающего только телефонные звонки, в многоканальный центр взаимодействия с заказчиками.



## Oracle История взаимодействий

Oracle История Взаимодействий позволяет автоматически регистрировать все контакты с заказчиком, независимо от места их возникновения. Собранные сведения могут быть доступны не только непосредственно торговому представителю, но и любому сотруднику организации, который может нуждаться в такой информации. Такой подход помогает получить всестороннее представление о заказчике, необходимое для успешной реализации выбранной стратегии работы с ним.

### Ключевые возможности

- Регистрация всех клиентских транзакций, а также применение аналитических приложений Oracle способствует выявлению наиболее прибыльных клиентов
- Определение излюбленного способа связи клиента с организацией — теперь вы знаете не только "что", но и "как"
- Хранение всей истории взаимоотношений с клиентом. Некоторые вертикальные маркетинговые системы требуют регистрации всех контактов с клиентами
- Быстрое ознакомление с клиентом. Особенно это важно при возникновении каких-либо спорных вопросов, когда необходимо срочно принимать ответственное решение
- Понятность пользовательского интерфейса способствует быстрому поиску информации в самый нужный момент

## Oracle Сценарии

Сценарии Oracle — мощный инструмент повышения качества обслуживания клиентов, снижающий расходы на обучение персонала операторского центра и способствующий росту продуктивности агентов. Система обеспечивает для них информационное пространство, позволяющее работать с каждым заказчиком индивидуально и превращающее их в настоящих экспертов, которые умеют общаться с клиентами на должном уровне. Сценарии Oracle предоставляют агентам специально форматированный текст, который помогает им вести разговор с заказчиком, с возможностью ветвления в зависимости от его ответов. В дополнение к простому интерфейсу конечного пользователя, продукт содержит мощные графические средства для создания сценариев, позволяющие разрабатывать, модифицировать и развертывать их.

### Ключевые возможности

#### Интерфейс агента

- Простой графический интерфейс тонкого клиента, поддерживаемый браузером
- Руководство действиями агента при обработке данных несколькими внешними приложениями
- Отображение данных, полученных от различных внешних систем (включая и традиционные), непосредственно в интерфейсе агента
- Доступ к данным приложений компьютерной телефонии, благодаря чему телефонные события могут обрабатываться в сценариях агентов
- Автоматическая выдача предупреждений и информации о перекрестных продажах

- Регистрация действий агента в соответствии со сценарием
- Автоматическая регистрация интервалов времени, затрачиваемых на работу с различными окнами приложений
- Обеспечение целостности данных путем удаления информации, полученной по ошибочным каналам

#### Авторская система

- Онлайн-средство визуализации, позволяющее профессионально компоновать сценарии даже неискушенному автору
- Набор примерных сценариев, демонстрирующих все функциональные возможности продукта
- Набор готовых шаблонов, которые можно использовать для создания новых сценариев
- Простейший способ запуска новых и исправленных сценариев - единственным нажатием на кнопку

## Oracle Анализ Операторского центра

Анализ Операторского Центра Oracle — это неотъемлемая часть Системы Бизнес-Анализа Oracle (Business Intelligence System, или BIS) — работающей через Web системы поддержки принятия решений в составе Oracle Applications. Объединяя технические характеристики функционирования операторского центра с бизнес-информацией о заказчиках, Анализ Операторского Центра обеспечивает уникальные возможности понимания эффективности работы этого канала взаимодействия. Система предоставляет конечному пользователю настраиваемую рабочую область, называемую Персональной Домашней Страницей, которая является единой точкой входа, или информационным порталом, содержащим персонализированные отчеты, уведомления и показатели эффективности. Ваша Персональная Домашняя Страница может одновременно показывать до четырех различных отчетов, каждый из которых автоматически обновляется с заданным Вами интервалом. Вы можете настраивать этот набор документов под свои нужды, а также в любой момент получить любой доступный Вам отчет.