

Siebel CRM On Demand

CRMをすばやく、シンプルに。強力な分析能力とコンタクトセンター機能を含み、
既存システムとの連携や、業種別機能も対応済み。
それでも、初期投資は不要。



今までは、
CRMの品質を
上げてきました。
これからは、
導入のハードルを
下げます。

Siebel CRM On Demand—

営業、マーケティング、
カスタマー・サービス全体にわたって
顧客情報とプロセスを統合し、追跡し、
管理するための革新的な
CRM（顧客管理）ソリューションを、
オンデマンドでご提供します。

CRMをよりシンプルに

CRMをよりすばやく

CRMをよりスマートに

新しいCRMソリューションを求める

企業のために、

Siebel CRM On Demandを作り上げました。



成果をすばやく

Siebel CRM On Demandによって、企業は迅速に重要な営業情報を共有し、見込み客を自動的に割り当て、お客様に最高のサポートを提供することができるため、すぐにビジネスを活性化できます。ユーザー数を決定すれば即時に利用が可能になります。

さらに、ユーザーの追加がいつでも可能です。CRMのテクノロジー・リーダー、オラクルが提供するSiebel CRM On Demandは、将来の拡張にも、低価格で、しかもスムーズに対応します。

初期投資は不要

Siebel CRM On Demandソフトウェアのインストールもハードウェア購入も不要です。メンテナンス、アップグレード、サポート等にかかるコストもありません。TCO（総保有コスト）を最低限に抑えたクラス最高のCRMを提供します。

パーソナライズされたCRMダッシュボード

今日の業務

今日の新しい見込み客

四半期の業績

セールスステージ	商談の収益 (1000単位)	見込収益 (1000単位)	商談数	必要日数
1. 承認済み見込み客	\$45,850	\$13,755	208	55
2. ビジョン構築	\$4,550	\$2,275	100	1
3. ショートリスト	\$2,350	\$1,645	69	2
4. 選別	\$3,900	\$3,120	60	2
5. 交渉	\$3,050	\$2,745	55	2
6. クローズ済み/成立	\$8,150	\$8,150	30	4
7. クローズ済み/失敗	\$4,275	\$0	12	15

営業、マーケティング、サービスの各機能も一級品

Siebel CRM On Demandは、使い易くしかも強力なCRMソリューションです。10年以上にわたるCRM分野での実績を持つオラクルには、他社には真似のできない専門知識の蓄積があります。これにより企業は収益性の高いお客様を特定し、獲得し、サービスを提供し、維持することができます。Siebel CRM On Demandには、マーケティング活動による最初の接触から、営業サイクルの各段階を通じたカスタマー・サービスとサポートの継続に至るまでの顧客ライフサイクル全体を推し進めるベストプラクティスが直接組み込まれています。

インタラクティブ分析機能によるリアルタイム・インサイト

Siebel CRM On Demandは、単にリアルタイム分析エンジンを含むだけでなく、既存のデータウェアハウスの持つ過去のデータをその分析対象に出来る唯一のAPSソリューションです。マネージャやエンド・ユーザーは、シンプルなドラッグ&ドロップ・インタフェースの操作により、顧客の行動や嗜好に関するインサイトをリアルタイムで追跡できるのみならず、意思決定プロセスを改善し、顧客データに隠された情報を発掘するトレンド分析などの高度な情報分析が可能です。

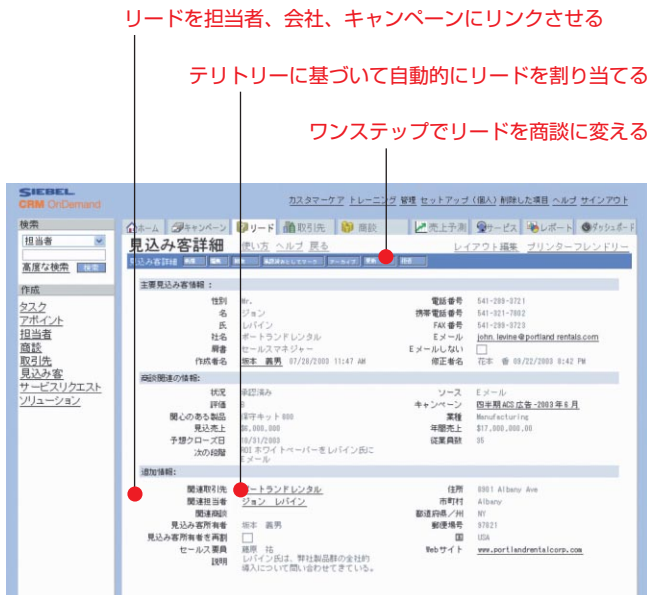
強固なセキュリティと信頼性

オラクルは、Siebel CRM On Demandの安全性、信頼性、及び拡張性に富む高性能のインフラストラクチャを提供しています。データセンターでは、高度なセキュリティ管理体制、業界最先端のホスティング技術及びサービスなどを含む物理的なセキュリティ対策により、データの保護と保全に万全を期しています。さらに、プロセスの可視性とアクセスに関する厳重な制御機能を備えたSiebel CRM On Demandアプリケーションにより、企業データの完全管理を可能にしています。

結論：顧客リレーションシップと顧客満足度の劇的な改善

Siebel CRM On Demandにより、平均的な営業担当者もトップフォーマと同様の成果をあげることが可能になります。マーケティング部門は、適切なプロスペクト（見込み客）に的を絞り、適切なメッセージを適切な時期に発信することができ、カスタマー・サポート部門は一貫性のある優れたサービスを提供することができます。さらに経営陣はビジネスを総合的にかつリアルタイムに把握することで、変化する市場状況に必要な応じて対処することができます。このため、お客様に対して、統合された企業として取引を開始できるのです。

リードからより多くの商談へ マーケティング



Siebel CRM On Demandでは、大規模なマーケティング専門部門の場合でも、少人数の営業チームの場合でも同様に、以下が可能です。

より多くのリード創成

マーケティング・キャンペーンを開発、モニター、実施するための強力なツールにより、より多くのリード創成が可能になります。例えば、顧客プロフィールに基づいてパーソナライズされたメッセージを盛り込んだ大量のEメールを送信する対象リストを作成する機能があります。

獲得したリードの自動割り当て

ウェブサイトやキャンペーンから獲得したリードは、各テリトリーに自動的に割り当てることができます。リードはすべて、担当領域、製品専門知識、ユーザーが設定したその他のルールに基づいて適切な担当者に割り当てられます。

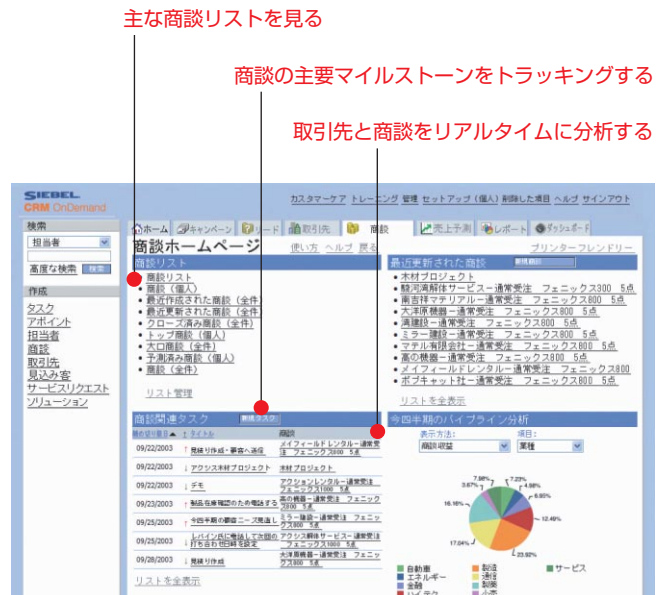
確度の高いリードを商談へコンバート

リードの詳細は見やすく更新も簡単で、シンプルなワンステップで商談へコンバートすることができます。また、価値の高いリード履歴を維持することが可能なため、各リードの生成から商談成立までの展開をトラッキングすることができます。

マーケティングROIの改善

マーケティング活動を俯瞰できるマーケティング・ダッシュボードとそれに連動する分析機能、加えてキャンペーン効果や見込み客、売上へのトレンドを分析する強力なカスタム分析機能により、貴重な予算とリソースの適切な配分を迅速に行えます。

予測数値を現実の売上げに 営業



Siebel CRM On Demandにより、営業活動の効率と効果を同時に向上することができます。Siebel CRM On Demandのもたらす成果は以下の通りです。

新規商談の創出

既存の取引先から新規の商談を生み出すことができます。地域、業種、および年商ごとに取引先を分析し、取引先に関連する活動をモニターして1顧客当たりの売上を向上させることが可能になります。

売上予測の整理

製品および売上の週間または月間予測を自動的に作成し、過去の実績評価のために売上データと予測データのスナップショットを保存し、比較及び過去履歴によるトレンド分析を行うことで、確実に予測に基づいた営業戦略の策定が可能になります。

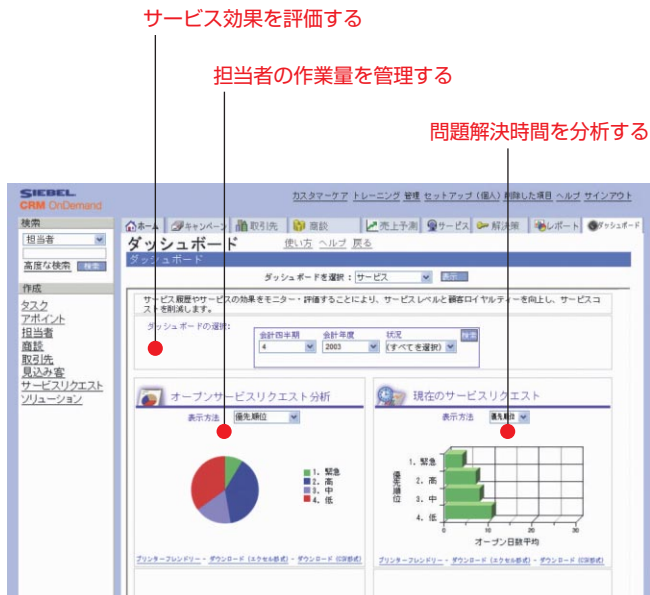
成約率向上

営業チームは各商談の主な意思決定者、パートナー、関連の競合企業、商談履歴、売上予測などを完全に把握することができるため、短時間でより多くの商談を成立させることができます。

営業情報へのオフラインアクセス

Microsoft Outlook、Palm PDA、およびオンライン版と同様のインターフェースを搭載したSiebel Offline On Demandを活用して、オフラインで営業情報にアクセスすることができます。また、Microsoft Outlookの受信及び送信EメールをSiebel CRM On Demandの見込み客、取引先、担当者、商談、サービスリクエストに簡単に関連付けることも可能です。

ワールドクラスのサービスの提供 カスタマー・サービスとサポート



Siebel CRM On Demandは優れたカスタマー・サービスを提供する上で必要とされる強力な機能を備えています。Siebel CRM On Demandのもたらす成果は以下の通りです。

サービスの効果を向上

Siebel CRM On Demandの柔軟な割当てルールにより、お客様からのサービス・リクエストは適切な担当者に自動的に割り当てられるため、顧客ニーズに迅速かつ効率的に対応することが可能になります。

サービス・リクエストの解決時間を短縮

カスタマー・サービス担当者は、信頼性のある完全な顧客データに即座にアクセスでき、またよくある一般的な問題に対する既知の解決策をランク付けした電子ナレッジベースがあるため、サービス・リクエストの解決時間が短縮されます。また、担当者は既存のナレッジベースに自分自身の行った解決策をリアルタイムに追加することで「システムに学習させる」ことが可能で、解決時間の短縮が促進されます。

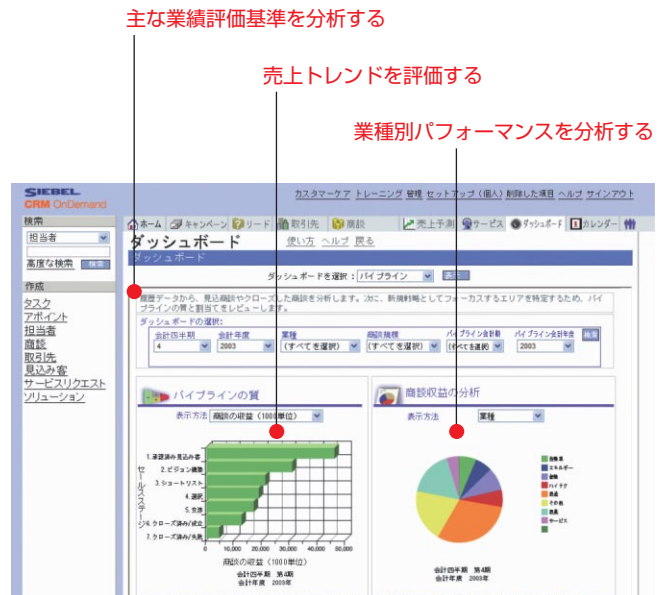
サービスのトレンド分析

高度な双方向性のあるダッシュボードにより、リアルタイムのサービストレンド分析が可能です。

ワールドクラスのコンタクトセンターへ

Siebel CRM On Demandは、世界初の真のオンデマンド・コンタクトセンター・ソフトウェア・ソリューションであるSiebel Contact On Demandとシームレスに統合しています。Siebel Contact On Demandを使用すれば、企業は、コンタクトセンターを設立するためにこれまで必要であった複雑な構成のハードウェアとソフトウェアシステムに投資しなくても、音声、ボイスメール、Eメール、チャット、インターネットで世界水準のサポートを行うことができます。サービス担当者はどこにいても、インターネットに接続したPCと電話のみで優れたカスタマー・サポートを提供することができます。

リアルタイムにビジネスと顧客を把握 分析機能



Siebel CRM On Demandを活用すれば、企業は、パーソナライズされ即時に実行可能なビジネス情報を「タイミングよく」あらゆるレベルの従業員に提供することができます。Siebel CRM On Demandでは以下が可能です。

インサイト（洞察力）の獲得

商談成立あるいは不成立の理由を把握し、最も収益性のある顧客を特定し、コストのかかるサービス問題を発見してサービス・コストを削減します。組込み済みのデータウェアハウスで時系列分析を行い、トレンドの状況を事前に確認して管理することができます。

目標の達成

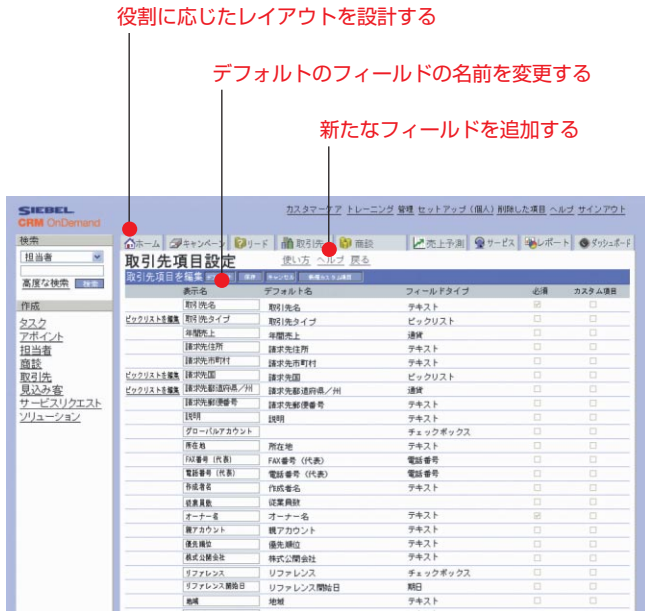
Siebel CRM On Demandの組込み済みのレポートで成果をあげることができます。Siebel CRM On Demandには、ホームページに組み込まれた分析機能、双方向性のあるダッシュボード、さらに数十種類の既成レポートが含まれているため、新規商談や弊害を迅速に把握し、チームや部署全体にわたる連携を促すことができます。

難しいビジネス課題を解決

IT部門のサポートなしに難しいビジネス課題への対応が可能です。Siebel CRM On DemandにはSiebel Answers On Demandという強力な分析ツールが組み込まれているため、カーソルを合わせてクリックするだけで、現状のビジネスに関する質問に対してリアルタイムな回答を入手することができます。またSiebel Answers On Demandでは、インタラクティブなグラフ、ピボットテーブル、レポート等の作成が可能です。これらは全て印刷用の画面としても対応し、Excelファイルにもエクスポートすることができます。

管理はシンプルに

システム管理



今日の厳しい経済状況において、企業は限られたITリソースをシステムの導入と管理ではなく、重要なテクノロジーの問題に集中させなければなりません。この状況を踏まえて設計されたSiebel CRM On Demandでは以下が可能です。

数分で設定完了

IT作業の必要なしに数分間でのオンライン設定が可能です。ユーザー名を入力し、このユーザーが組織階層のどこに所属するかを示すのみで、後の作業は自動的に行われます。階層内の各ユーザーのポジションによってユーザーがどの商談、取引先、担当者を閲覧できるかが決定します。また、営業担当者には、個人の売上予測を経営陣に報告する方法が決定します。

シームレスなデータ移行

別のシステムに担当者、見込み客、商談などのデータがある場合、オンライン・ウィザードを使うことにより、情報をSiebel CRM On Demandにインポートすることができます。

簡単なカスタマイズ

Siebel CRM On Demandのインターフェースは、お客様独自のビジネスプロセスに応じて、簡単にカスタマイズすることが可能です。数回クリックするだけで、各ユーザーはユーザー・インターフェースを好みに合わせてカスタマイズすることができます。

迅速な統合

構築済みのインターフェースと標準XML/SOAPWeb サービスAPIの活用により、お客様社内または社外の他のシステムとの迅速な統合が可能です。

既存のSiebel資産の価値を最大化

Siebel CRM On Demandは、従来の自社内導入型Siebel CRMアプリケーションと同じアーキテクチャによって構築されています。そのため、お客様の企業グループ、またはパートナー企業などの提携企業全体で新規導入または既存のSiebel CRMアプリケーションないしSiebel CRM On Demandとの双方向連携が、簡単かつシームレスに可能です。また、Siebel CRMアプリケーションへの移行オプションも提供されます。

グローバルな展開

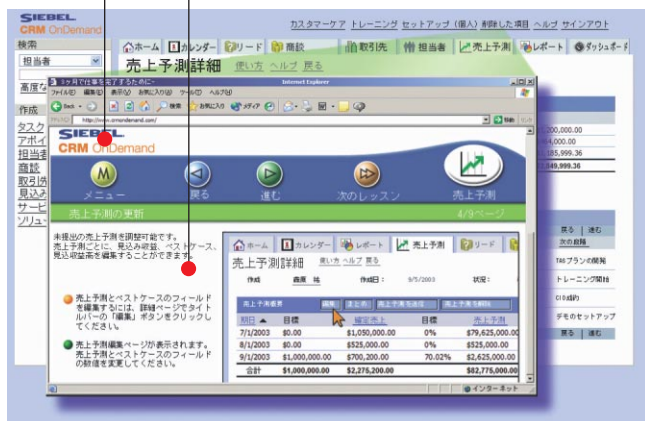
Siebel CRM On Demandは、英語、ドイツ語、フランス語、スペイン語、イタリア語、ポルトガル語、日本語、韓国語、中国語などの主要言語をサポートしています。また、世界の160以上の通貨をサポートし、各国、言語、通貨に準じた請求先、出荷先の住所項目や電話番号などの書式、形式にも対応しています。

サポートは総合的に

トレーニング、カスタマー・サポート、コンサルティング

すべての役割別コースを記載したライブラリを閲覧する

オンラインチュートリアルでステップごとに学習する



Siebel CRM On Demandのトレーニング、カスタマー・サポート、コンサルティング・サービスセットは、他に類を見ない高いレベルの専門知識、ガイダンス、ベストプラクティスを提供しています。Siebel CRM On Demandでは以下が可能です。

総合的なトレーニング

Siebel CRM On Demandには、追加料金なしで受講できる様々なトレーニング・オプションが含まれています。例えば、オンラインチュートリアルやインタラクティブ・ウェブコースなどの広範囲に渡るライブラリがあります。また、企業独自のプロセスや用語に合わせてトレーニングを追加で設計することができ、オンサイトあるいはウェブ上でこれらを提供することが可能です。

ワールドクラスのカスタマー・サポート

Siebel CRM On Demand Customer Careは、重要なサポートニーズをいつでも満たすことができます。総合的な標準サポートにはフリーダイヤルによる問い合わせ窓口があり、Siebel CRM On Demandナレッジベースとサポートポータルは年中無休24時間いつでも利用することができます。このポータルではシステムアラート（警告）、自己診断ツール、FAQとその回答、サービス・リクエストの記録とトラッキング機能などがあります。

比類なきエキスパート知識

Siebel CRM On Demandのお客様は、計画策定と評価、導入サービス、データ移行、統合サービスなどの非常に広範囲な専門サービスを受けることができます。また、様々なコンサルティング・パッケージも用意しており、オンサイトまたはリモート・サポートによるSiebel CRM On Demandの導入を迅速に行います。

業種別ソリューション

CRMソリューションのリーダーであるオラクルは、お客様がカスタマイズのために大きな初期投資を必要とするソリューションよりも、業種ごとのビジネス・プラクティスに対応した機能が組み込み済みの製品を望んでいることを理解しています。Siebel CRM On Demandは、各業種特有のビジネス・プラクティスに対応するために構築されたCRMソリューションです。Siebel CRM On Demand Industry Editionsは、ユーザー・インタフェース・レベルではフィールドやタブ、データ・モデルレベルでは特定のデータオブジェクトやロジック、プロセスレベルでは構築済みのプロセス・サポートと分析において各業種に特化した機能を備えた初めてのASP型業種別ソリューションです。Siebel CRM On Demandの業種別ソリューションが提供するこれらの設定機能の活用によって、負荷の大きいカスタマイズに煩わされることなく、最適な業務環境を素早く立ち上げることが可能となります。

本カタログの情報は、2007年2月現在のものです。実際の製品とは内容が異なる場合があります。

*Oracle、PeopleSoft、JD Edwards及びSiebelは米国オラクル・コーポレーション及びその子会社、関連会社の登録商標です。他社名又は製品名は、それぞれ各社の商標である場合があります。

Copyright © 2007, Oracle. All rights reserved.

日本オラクル株式会社

〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町4-1
<http://www.oracle.co.jp/>

お問い合わせ窓口

Oracle Direct

TEL 0120-155-096

URL <http://www.oracle.co.jp/contact/>

代理店名