

# L'INFORMATION CREE DE LA VALEUR

Gestion de la relation client (CRM) complète pour un maximum de résultats

Siebel CRM On Demand





**ORACLE EST L'ENTREPRISE DE L'INFORMATION**

## Maximisez les résultats de votre entreprise avec le CRM On Demand le plus complet

L'automatisation des ventes, du marketing et du service client n'est qu'un début. Le nom le plus fiable en matière de CRM propose le service On Demand le plus complet—pour faire fructifier la valeur de vos clients afin de leur permettre de maximiser leurs résultats d'entreprise et d'accéder plus rapidement à un retour sur investissement.

Que votre entreprise soit grande ou petite—avec des clients au coin de la rue ou dans le monde entier —la gestion des activités de ventes, marketing et service client exigent une gestion de la relation client (CRM) complète. Si vous ne connaissez pas vos clients, ce qu'ils recherchent et leurs tendances d'achat, vous ne pouvez pas être sûr d'avoir les bons produits ou services au bon moment et au bon prix.

Vous attendriez du leader du marché CRM, avec 4,6 millions d'utilisateurs « live » estimés, qu'il offre une solution On Demand procurant des avantages inégalés dans ces domaines CRM traditionnels. Mais le Siebel CRM On Demand d'Oracle va au-delà de l'automatisation des ventes, du marketing et du service client pour vous proposer des fonctions et fonctionnalités uniques en leur genre, non proposées par les autres fournisseurs.

Prenez de meilleures décisions, plus rapidement, en bénéficiant de capacités d'analyse avancées. Proposez un service client exceptionnel avec un minimum de frais généraux, par le biais d'un centre de contact virtuel intégré. Répondez aux exigences précises des clients de votre industrie, avec des éditions spécifiques aux industries qui réduisent sensiblement la nécessité d'une personnalisation coûteuse. En outre, Siebel CRM On Demand est très intuitif et convivial, pour que votre équipe intègre rapidement son utilisation à sa routine quotidienne.

Siebel CRM On Demand est le seul produit à vous offrir tout ceci, avec en plus l'avantage Oracle: meilleure base de données de sa catégorie, middleware et applications, combinés à la meilleure infrastructure d'hébergement de l'industrie—tous fonctionnant de concert et dans la transparence et tous proposés par un seul et même fournisseur.

Multipliez les avantages avec le CRM On Demand le plus complet de l'industrie.

Vrai : Oracle a déployé avec succès quelque 4,6 millions d'utilisateurs «live» —un nombre supérieur à tout autre fournisseur de CRM.

« Nous avons constaté des améliorations dans nos processus de vente dès notre premier jour d'utilisation de Siebel CRM On Demand. En fait, nous avons pu traiter 3 500 appels supplémentaires dans notre environnement de vente par an et nous prévoyons que ce nombre ira en augmentant. »

Andy Haffke, Directeur des opérations de vente, LexisNexis

## Le CRM On Demand le plus complet

### La différence Siebel CRM On Demand

- Compétences étendues en matière de CRM
- Fonctionnalité CRM complète préconstruite
- Entrepôt de données d'analyse intégré pour une véritable analyse des données historiques
- Éditions spécifiques aux industries
- Un fournisseur unique : CRM et hébergement

Siebel CRM On Demand dépasse le cadre de l'automatisation des ventes, du marketing et du service de base pour offrir un large éventail de fonctions qui répondent aux besoins uniques de votre entreprise, notamment

- Solutions de ventes, marketing et service complètes et novatrices qui maximisent vos résultats d'entreprise
- Données d'analyse intégrées qui fournissent les informations dont vous avez besoin pour prendre de meilleures décisions
- Un entrepôt de données préconstruit, qui vous permet d'analyser rapidement des informations complexes par le biais d'analyses historiques (pour dépister les tendances dans le temps)
- Un centre de contact virtuel intégré qui vous permet de proposer une assistance de ventes et de service supérieure, sans l'investissement initial en matériels, logiciels et ressources CTI (Computer Telephony Integration) traditionnellement requis pour créer un centre de contact
- Éditions propres à chaque industrie pour vous permettre de libérer plus de valeur pour le client sans personnalisations coûteuses
- Intégration avec vos applications existantes, qui vous donne une vue sur 360 degrés de vos clients et leurs relations avec votre entreprise

### Au-delà de l'automatisation de la force de vente

Siebel CRM On Demand offre l'éventail le plus complet de fonctions d'automatisation de ventes, marketing et service de toute solution CRM On Demand.

Siebel CRM On Demand propose des outils puissants d'analyse des ventes pour comparer les cycles de vente moyens, le taux de signature, la taille des transactions et d'autres facteurs de mesure de performance clés. En outre, seul Siebel CRM On Demand contient un coach de processus de vente qui propose un coaching et des ressources spécifiques au stade de la vente pour reproduire les meilleures pratiques des meilleurs vendeurs à travers votre organisation de vente— pour augmenter les taux de signature, réduire les cycles de vente et adoucir la courbe d'apprentissage pour les nouveaux vendeurs.

Les fonctions d'automatisation de marketing dans Siebel CRM On Demand pourront vous aider à planifier et exécuter facilement vos campagnes de marketing, de même que mesurer leur efficacité. Siebel CRM On Demand vous permet de multiplier les leads, de les gérer et de les assigner de manière plus efficace par le biais de votre organisation de vente, d'accélérer la conversion des leads et de suivre l'efficacité de vos

« Selon moi, la magie de l'outil [Siebel CRM On Demand] tient à ses fonctions de reporting qui sont tout simplement géniales. En matière de reporting, une fois vos modèles personnalisés, les informations recherchées apparaissent en quelques secondes. L'information est immédiatement disponible. »

**Frank Arant**, Directeur des ventes nationales, TechnoGym USA

campagnes marketing pour optimiser continuellement vos dépenses marketing. En plus, étant donné l'obligation toujours croissante de rendre des comptes sur le retour sur investissement en marketing, Siebel CRM On Demand représente pour vous un outil critique : possibilité de suivre chaque dépense marketing par rapport aux résultats spécifiques au niveau des revenus. Par exemple, vous pouvez facilement savoir quels salons commerciaux parrainés par votre entreprise ont donné les meilleures opportunités de vente. Pour ce qui est de l'automatisation du service, Siebel CRM On Demand vous fournit les outils de gestion de l'information dont vous avez besoin pour proposer un service client de toute première catégorie et des produits et services supplémentaires de vente réciproque et vente de gamme supérieure—tous des facteurs qui contribuent à diminuer le coût global du service client. Comme Siebel CRM On Demand est la seule solution hébergée comportant un centre d'appel intégré— Siebel CRM Call Center On Demand—les entreprises de toute taille peuvent désormais proposer une assistance vocale, boîte vocale et courriel inégalée, sans les dépenses et la complexité qui consisteraient à créer leur propre infrastructure de centre de contact. Qui plus est, les agents du service client ont désormais accès à un centre de contact intégré aux fonctionnalités CRM complètes, pour pouvoir fournir un service client supérieur à travers tous les canaux de communication.

## Les données intelligentes sont synonymes de meilleures décisions

Siebel CRM On Demand vous donne les informations nécessaires pour prendre des décisions. Son intuitivité et sa puissance d'analyse intégrée vous permettent de prendre de meilleures décisions et plus vite.

Avec certaines solutions, les utilisateurs d'entreprise dépendent de leur service informatique pour créer, exécuter ou modifier les rapports. Siebel CRM On Demand permet aux utilisateurs d'effectuer des analyses ad hoc puissantes. Les outils « pointer-cliquer » intuitifs facilitent la création de rapports interactifs.

Siebel CRM On Demand fournit par ailleurs des rapports préconçus visant à assurer les besoins des organisations de vente, marketing et service. Ces rapports sont présentés sur des tableaux de bord interactifs personnalisés pour les utilisateurs, selon leur rôle dans l'organisation. Les tableaux de bord procurent une interface unique sur laquelle vous pouvez voir l'état des comptes, diagnostiquer les problèmes majeurs et identifier les opportunités. Dans chaque vue, les utilisateurs peuvent pousser l'analyse et fouiller dans des archives spécifiques pour diagnostiquer les problèmes et les résoudre avant de les soumettre à un supérieur. Les tableaux de bord interactifs apportent des informations sur l'expansion des pipelines, l'efficacité des ventes, les dépenses client, les délais de résolution de demande de service, la durée moyenne des appels, le retour sur investissement en marketing et d'autres domaines critiques.

## Fonctions analytiques avancées transformant les données en information utilisable

- Multipliez les décisions mieux éclairées à tous les niveaux
- Convertissez l'information en action via les tableaux de bord interactifs
- Identifiez les tendances commerciales clés
- Approfondissez l'information commerciale avec des rapports sur mesure
- Comparez la performance commerciale dans le temps par le biais de l'entrepôt de données intégré

« Nous avons augmenté notre taux de conclusion de transactions à 36 % au cours des sept premiers mois après avoir commencé à utiliser Siebel CRM On Demand. »

Flemming Mahs, Directeur, Affaires commerciales et planification stratégique, Laird Technologies

### **Votre centre d'appel professionnel—On Demand**

Avec Siebel CRM On Demand, les agents de centres d'appel—armés seulement d'un téléphone et d'un PC connecté à Internet—peuvent voir d'un seul coup d'oeil le profil et l'historique de service d'un client. Ils peuvent par ailleurs voir toute opportunité de vente et campagne marketing associée à ce client.

Forts de ces connaissances, ils peuvent se concentrer sur une résolution rapide du service demandé, au lieu de perdre un temps précieux à obtenir l'historique de service du client. Toutes les informations client pertinentes sont disponibles en temps réel, ce qui se traduit par une plus grande satisfaction du client et une diminution du temps de traitement d'appel.

### **Informations utiles pour stimuler vos affaires**

Siebel CRM On Demand est la seule solution On Demand qui inclut un entrepôt de données hébergé préconstruit pour apporter des réponses à des demandes plus complexes et utiles en quasi temps réel. Les tendances historiques sont plus faciles et plus rapides. Par exemple, une prévision d'ensemble traditionnelle pourra conclure à un dépassement de quota par une équipe de vente, mais des recherches plus poussées dans l'entrepôt de données suggèrent que la projection est en danger, car les transactions ont connu un blocage à un stade spécifique du processus de vente. Avec Siebel CRM On Demand, le directeur des ventes dispose des informations nécessaires pour voir le danger à temps, prendre des mesures correctives et faire sa prévision—et dans le même temps, le commercial comprend mieux les mesures qu'il doit prendre pour atteindre les objectifs de vente prévus.

#### **Service client à tout moment et en tout point**

Comment pouvez-vous satisfaire la demande variable de service client sans endosser les frais généraux massifs de l'infrastructure d'un centre d'appel fixe? Avec Siebel CRM Call Center On Demand, vous pouvez proposer à vos clients des communications vocales, boîte vocale, courriel et Web en matière de ventes, marketing et service, sans l'investissement initial dans le réseau complexe de matériels, logiciels et CTI utilisés dans les centres de contact traditionnels. Comme ce produit est intégré à Siebel CRM On Demand, il vous suffit de le mettre en marche et à partir de là, tout agent travaillant en un point quelconque avec un PC connecté à Internet et un téléphone peut instantanément proposer des prestations de service professionnelles via téléphone, courriel ou le Web.

Les appels et courriels entrants sont automatiquement réacheminés à l'agent ou au groupe de travail adéquat, en fonction de la correspondance entre les compétences et la disponibilité de l'agent et le profil et les besoins du client. Les clients et les prospects reçoivent des réponses utiles de manière fiable et rapide—au lieu d'appels interrompus ou de courriels égarés.

#### **Délai d'accès à la valeur plus court avec les éditions propres aux industries**

Les entreprises préfèrent les offres toutes faites qui incorporent les principales pratiques propres à leur industrie de préférence à des solutions exigeant des personnalisations extensives. Ne tombez pas dans le piège de la personnalisation à outrance d'une solution générique—accélérez la récolte des bénéfices avec les solutions Siebel CRM On Demand spécifiques aux industries.

En sa qualité d'expert CRM et de développeur mondial numéro 1 de logiciels d'entreprise, Oracle travaille avec les chefs de file de l'industrie pour identifier les meilleures pratiques en vigueur dans les meilleures entreprises de chaque industrie. Ces meilleures pratiques sont à votre disposition dans les éditions Siebel

« Du point de vue de la gestion, Siebel CRM on Demand apporte des informations précieuses sur la performance de notre équipe de vente, ce qui nous permet de mieux récompenser, mieux former et mieux gérer l'équipe pour stimuler les résultats positifs pour l'entreprise. »

**Nicholas Hallam**, Directeur de la prospection, Accordance

Vrai : Oracle a investi quelque 2 milliards de dollars dans la R&D CRM.

CRM On Demand spécifiques à chaque industrie. Vous bénéficiez des compétences en CRM d'Oracle avec des exigences minimums de personnalisation. Les éditions spécifiques aux industries ont été spécialement conçues pour répondre aux processus commerciaux clés et sont disponibles pour les secteurs de l'automobile, de la gestion de patrimoine, des hautes technologies, de l'assurance et des sciences de la vie.

#### **Intégration avec le back office transparente pour une vue complète du client**

Un dossier client ; une vue client d'ensemble. C'est un concept simple qui peut profondément améliorer l'efficacité des commerciaux, managers, professionnels du marketing et agents de service client aux avantpostes.

Mais pour bénéficier de cette vue sur 360 degrés, vous devez synchroniser les données entre vos différentes applications.

Une fois que votre système CRM sera synchronisé avec vos processus backoffice, vos commerciaux auront les réponses à vos questions essentielles : Quels clients ont des retards de paiement? Quels clients attendent un service? Quels clients sont les meilleurs prospects pour ce produit ou service particulier?

Avec Siebel CRM On Demand, vous obtenez un ensemble complet d'API de services Web flexibles—basées sur les normes XML (Extensible Markup Language) et SOAP (Simple Object Access Protocol)—qui permettent les intégrations personnalisées entre Siebel CRM On Demand et d'autres applications. Ceci réduit sensiblement le coût et la complexité des intégrations personnalisées.

Vrai : Avec Siebel CRM On Demand, InFact Group a réduit de 15 % le délai de conclusion d'une opportunité de vente.

« Ce qui nous a impressionné était la simplicité de personnalisation et d'utilisation de Siebel CRM On Demand. Notre travail est gratifiant quand les gens veulent vraiment utiliser le système dans le cadre de leurs tâches quotidiennes. Nous apprécions aussi de pouvoir facilement migrer vers une solution sur site si elle a un sens pour l'entreprise. »

Kurtis Wheeler, Directeur du déploiement, Acuity Business Systems

## Obtenez plus vite des résultats

Transactions conclues dans des délais plus courts. Augmentation des recettes par transaction. Baisse du coût par lead. Hausse de satisfaction de la clientèle. Voici les types de résultats concrets que vous obtiendrez après avoir libéré la valeur de vos renseignements client avec Siebel CRM On Demand. Comme Siebel CRM On Demand est proposé sous la forme d'un abonnement, vous n'aurez jamais à installer, tenir à jour ou protéger de logiciel. À la place, les mises à jour sont automatiques, la performance est garantie et la fiabilité est intégrée au réseau d'hébergement sécurisé d'Oracle—pour que vous soyez plus vite opérationnel, et bénéficiez de cette valeur commerciale.

### Augmentez la productivité de vos employés par une adoption rapide

Siebel CRM On Demand a été conçu avec une interface ultra-conviviale qui permet aux utilisateurs d'être plus vite opérationnels. En outre, avec des fonctions telles que l'aide contextuelle, des didacticiels utilisateur intégrés et une assistance téléphonique illimitée, les exigences de formation sont minimisées et les utilisateurs et managers constatent rapidement les bénéfices pour leur entreprise découlant directement de Siebel CRM On Demand.

Même si l'essentiel des exigences est disponible en série, certaines entreprises ont besoin de suivre des informations spécifiques telles que le taux d'intérêt hypothécaire ou l'anniversaire d'un client. Avec Siebel CRM On Demand, vous n'avez plus besoin d'attendre que les ressources IT sollicitées de toutes parts se chargent de personnaliser la solution. L'interface utilisateur conviviale et les écrans à base d'assistants de Siebel CRM On Demand facilitent la configuration de la solution par les utilisateurs d'entreprise en fonction de leurs besoins spécifiques.

### Mise en route et utilisation faciles

Aujourd'hui, les entreprises recherchent des solutions flexibles qui ne sollicitent pas trop leurs ressources IT limitées et puissent être mises en oeuvre et mises à jour pour un faible coût. Siebel CRM On Demand propose un ensemble puissant de fonctions d'administration et d'intégration.

- **Allez en ligne en quelques minutes sans solliciter l'intervention de votre service IT.** Entrez tout simplement le nom et le travail d'un utilisateur. Le reste se fait automatiquement : le rôle de la personne dans l'entreprise et sa place dans la hiérarchie déterminent quels opportunités, comptes et contacts sont accessibles.
- **Migration transparente des données.** Importez de manière transparente les contacts, leads et opportunités qui sont stockés dans d'autres systèmes en grand volume dans Siebel CRM On Demand. Les assistants en ligne faciles à utiliser simplifient le processus.
- **Personnalisation facile des processus propres à votre entreprise.** Siebel CRM On Demand dispose d'une fonctionnalité préconstruite puissante qui couvre les scénarios commerciaux courants ; toutefois, les utilisateurs peuvent également personnaliser les configurations par le biais d'une interface utilisateur conviviale et d'écrans à base d'assistants.
- **Déploiement mondial dans la langue locale.** Siebel CRM On Demand prend en charge l'anglais, l'allemand, le français, l'espagnol, l'italien, le portugais, le japonais, le coréen et le chinois. Si on ajoute à cela la prise en

« Siebel CRM On Demand se déploie rapidement et étant donné sa nature intuitive, nos personnels ont pu comprendre et utiliser sans mal la solution. Nous avons tenu une session de formation de deux heures après quoi nos personnels ont pu faire la transition immédiate et de manière transparente à la solution Siebel CRM On Demand. »

Gary Nelson, Directeur, NBOGroup

Vrai : Siebel CRM On Demand est synonyme d'innovation permanente—avec plus de 11 versions publiées en moins de 3 ans.

charge complète de quelque 160 devises mondiales et des fonctions d'internationalisation avancées pour créer des champs de facturation et d'expédition et des numéros de téléphone prêts à composer, Siebel CRM On Demand vous simplifie la tâche, où que vous exerciez vos activités.

- **Intégration avec les applications bureautiques utilisées tous les jours par vos employés.** Non seulement Siebel CRM On Demand propose une interface conviviale, mais il permet aux employés de communiquer avec l'application en utilisant les applications de bureau qu'ils connaissent déjà. En proposant l'intégration à Microsoft Outlook, Microsoft Word, Microsoft Excel et IBM Lotus Notes, Siebel CRM On Demand minimise les coûts de formation, adoucit les courbes d'apprentissage et accroît l'adoption par l'utilisateur—ce qui permet de récolter rapidement le fruit de tous ces avantages.

## Comptez sur des compétences avérées en CRM et On Demand

Lorsque vous choisissez Oracle pour votre CRM On Demand, vous investissez dans le fournisseur ayant le meilleur palmarès sur le marché. Siebel Customer Relationship Management (Siebel CRM) est la meilleure solution CRM depuis ces 12 dernières années, avec un gain d'utilisateurs « live » estimé à 4,6 millions.

Cet exploit est critique, dans la mesure où la réussite du CRM est autant une affaire d'hommes et de processus que de technologie. Nous vous proposons les meilleures pratiques, services et options de déploiement avérés pour garantir votre réussite. Qui plus est, maintenant que Siebel CRM est proposé par Oracle, vous bénéficiez de l'avantage Oracle :

Vous savez que votre solution CRM On Demand s'exécute sur la meilleure infrastructure d'hébergement de l'industrie, notamment la base de données la plus fiable et sécurisée de l'industrie—Oracle Database 10g—et la solution middleware qui connaît l'expansion la plus rapide, Oracle Fusion Middleware. Qui plus est, Siebel CRM On Demand est basé sur Siebel CRM, la suite CRM la plus populaire au monde.

### Formation, assistance et services CRM

Les meilleures solutions CRM sont associées à de solides options d'assistance. La suite Siebel CRM On Demand de services de formation, service clientèle et conseil offre des niveaux inégalés de compétences, orientation et pratiques clés. Avec Siebel CRM On Demand, vous avez accès à

- **Une formation complète.** Siebel CRM On Demand inclut un large éventail d'options de formation sans coût supplémentaire, notamment une grande bibliothèque de didacticiels graphiques et cours interactifs sur le Web. Pour une somme nominale supplémentaire, Oracle propose une formation par un instructeur—en ligne ou sur site—personnalisée en fonction des processus et de la terminologie de votre entreprise.
- **Service clientèle de première catégorie.** Le service clientèle Siebel CRM On Demand répondra à tous vos besoins d'assistance. Notre assistance standard complète inclut un support téléphonique illimité gratuit et l'accès à la base de connaissances et au portail d'assistance Siebel CRM On Demand. Le portail consigne et suit les demandes de service et fournit des alertes système, des outils d'autodiagnostic, des réponses aux questions le plus souvent posées et les meilleures pratiques.

### Leadership avéré dans les domaines de la CRM et du On Demand

Oracle est le leader mondial de la CRM :

- Plus de 12 ans en position de leader du marché
- Nombre mondial d'utilisateurs « live » estimé à 4,6 millions et de clients estimé à 4 000
- Leadership technologique—de la base de données à l'interface utilisateur jusqu'à la plate-forme d'hébergement

Vrai : Oracle est la seule à posséder la panoplie technologie complète, de la base de données à l'interface utilisateur jusqu'au service d'hébergement et de gestion proprement dit—ce qui vous donne un point unique de contrôle.

« En deux mois seulement, Siebel CRM On Demand nous a apporté des informations sur notre activité de vente et nos affaires, ce qui a permis à RPM Solutions de doubler ses recettes. »

**Paul McLean**, Président-directeur général, RPM Solutions

- **Compétences professionnelles inégalées.** Aux clients Siebel CRM On Demand qui le préfèrent, Oracle propose un éventail exceptionnel de services professionnels, notamment planification et évaluation, mise en oeuvre, migration des données et intégration. Les formules « conseil » peuvent être à prix fixe—avec un délai et un coût de déploiement prévisibles—ou personnalisées en fonction de vos exigences de mise en oeuvre.

#### Performance fiable et prévisible sur laquelle vous pouvez compter

Oracle est seul en mesure de rendre des comptes complets et de réagir complètement à vos besoins de service. Vous bénéficiez d'un partenariat avec le seul fournisseur CRM qui possède la panoplie technologique complète—de l'interface utilisateur à la base de données sous-jacente jusqu'à l'installation d'hébergement—ce qui vous garantit le plus haut niveau de performance, évolutivité et fiabilité. En plus, les services d'hébergement et de gestion primés d'Oracle ont subi des tests rigoureux. Plus de 400 000 utilisateurs de 500 entreprises dépendent d'Oracle pour l'hébergement et la gestion de leurs applications critiques Oracle, PeopleSoft, JD Edwards et Siebel.

## Le résultat net

Accès rapide à un retour sur investissement. Résultats avérés pour les entreprises. Position de leadership en CRM. Voici les avantages dont vous bénéficiez avec la solution Siebel CRM On Demand d'Oracle—la solution CRM hébergée la plus complète disponible.

Libérez dès aujourd'hui la valeur de vos informations client.

#### CONTACTEZ-NOUS

Pour plus d'informations, appelez le +0800 906079 ou consultez le site Web <http://www.crmondemand.fr>



**ORACLE®**

**Oracle Corporation**

***Siège Social***

15, boulevard Charles de Gaulle

92715 Colombes cedex

Tel : 0800 906079

oracle.com

Copyright © 2006, Oracle. Tous droits réservés. Publié aux États-Unis. Ce document est fourni à titre d'information seulement et son contenu est sujet à modification sans préavis. Ce document n'est pas garanti comme étant dépourvu d'erreurs et il n'est pas soumis à d'autres garanties ou conditions, qu'elles soient exprimées oralement ou tacites dans le cadre de la loi, y compris les garanties et conditions tacites de qualité commerciale ou d'adaptation à un but particulier. Nous rejetons tout particulièrement toute responsabilité ayant trait à ce document et aucune obligation contractuelle ne résulte directement ou indirectement de ce document. Ce document ne pourra pas être reproduit ou transmis sous une forme ou par un moyen quelconque, électronique ou mécanique, à toutes fins, sans notre autorisation écrite.

C15509-01

Oracle, JD Edwards, PeopleSoft et Siebel sont des marques déposées d'Oracle Corporation et/ou de ses filiales. Les autres noms mentionnés pourront être des marques de leur propriétaire respectif. 06 0997