



# **Siebel CRM On Demand I have seen the light !**

**ManofIT**

**Boaz Meridor**  
8.01.07

# אתגרים אופייניים ליחידות עסקיות

## איך להשיג תובנה עסקית ויכולת פעולה מושכלת



**פיזור של נתוני הלקוחות על פני מערכות שונות**

## שאלות מהותיות בניהול שירות ומכירות:

מה הלקוחות רוצים באמת?

מי הם הלקוחות הרווחיים ביותר שלי?

איך אגרום ללקוחות להשאר נאמנים?

איך אני יכול לעזור לאנשי המכירות למכור יותר?

מהם הבעיות שלי בתחום השירות?

# SCOD מאפשר

## להעצים את המשתמשים

- נוח לשימוש, מבוסס web, "Google like"...
- קל לשינוי על מנת שיתאים לצרכים שלך
- אין תלות במומחיות IT

## יכולת תגובה עסקית

- אנליטיקה בזמן אמת וניתוח מגמות היסטוריות
- מספק מתודולוגיה עסקית מוכחת – Best Practice
- יישום מהיר – Quick Win

## הבטחת ערך הפתרון

- ספק אחד, עלות מנוי נמוכה
- Pay as you grow... - צומח עם החברה שלך
- אינטגרציה ל-EBS, אפשרויות יישום מגוונות
- פתרונות מותאמי תעשייה
- השקעה מתמשכת בפיתוח



# העצמת המשתמשים



Search

Contacts

Last Name

First Name

Email

Advanced

Create

- Account
- Appointment
- Contact
- Expense
- Household
- Lead
- Opportunity
- Service Request
- Solution
- Task

History

Ruth Peterman

Home | Calendar | Leads | Accounts | Opportunities | Forecasts | Dashboard | Reports

### Opportunity Homepage

Printer Friendly

#### Opportunity Lists

- All Opportunities
- All Closed Opportunities
- All Large Opportunities
- All Recently Created Opportunities
- All Recently Modified Opportunities
- My Forecast Opportunities
- My Opportunities
- My Top Opportunities

[Manage Lists](#)

#### Recently Modified Opportunities

- Action Rentals - (7) Stellaray Pro
- Hartman and Assoc. - (12) Phoenix 1000
- Armex Corp. - (9) Eqg 20
- Spirit Technology - (6) Phoenix 2000
- Action Rentals - (4) Eqg 20
- Bayfair Brothers - (47) Griffin 10
- Armex Corp. - (2) Phoenix 1000
- Sunday Associates - (10) Eqg 50
- Hartman and Assoc. - (1) Griffin 10
- May Rental - (23) Fastiet 97

[Show Full List](#)

#### Opportunity Tasks

Due Date	Priority	Subject	Opportunity
7/21/2006	↓	Confirm lunch meeting	Action Rentals - (4) Eqg 20
7/27/2006	↓	Research competition	Action Rentals - (7) Stellaray Pro
7/29/2006	↓	RFI follow-up	SLP Process Corp. - (5) Peacock 8000
8/2/2006	↓	Practice product demo	Jones Parts Inc. - (5) Peacock 8000
8/2/2006	↓	Schedule project team meeting	Hartman and Assoc. - (12) Phoenix 1000
8/3/2006		AUTO-CREATED: Review contract with Legal	Action Rentals - (7) Stellaray Pro
8/7/2006		AUTO-CREATED: Review contract with Legal	Action Rentals - (7) Stellaray Pro
8/10/2006	↓	RFI follow-up	Training Company - (4) Stellaray Pro
8/16/2006	+	Assess customer's needs	Training Company - (4) Stellaray Pro
8/17/2006	↓	Marketing presentation	Diamond Corp. - (3) Stellaray Pro

[Show Full List](#)

#### Pipeline Analysis For Current Quarter

Display:  By:

Industry	Percentage
Automotive	39.8%
Financial Services	21.93%
Media & Entertainment	13.57%
Telecommunications	8.55%
Manufacturing	7.0%
High Technology	3.79%

נחות לשימוש - בדומה לחוויית גלישה באינטרנט

# העצמת המשתמשים

The screenshot displays the Siebel CRM OnDemand interface. The main content area shows the 'Expense Detail' for 'Dinner with Doug'. The interface includes a search bar on the left, a navigation menu, and a main content area with sections for Expense Information, Related Items, Additional Information, and Notes. A table at the bottom lists attachments, including 'Mrs's web site'.

Attachment Name	Size (In Bytes)	Type	Created By	Modified By
Mrs's web site	2,048	URL	Ethan Phillips	Ethan Phillips



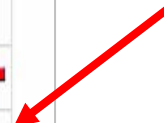
קל ונוח לביצוע התאמות ולהרחבת הפונקציונאליות



# יכולת תגובה עסקית

Current Sales Stage	Avg Days in Stage	Hist Avg Days in Stage	Days Stalled
Qualified Lead	16	23	
Building Vision	25	32	
Short List	34	22	12
Selected	21	25	
Negotiation	19		

אתראות דגל אדום



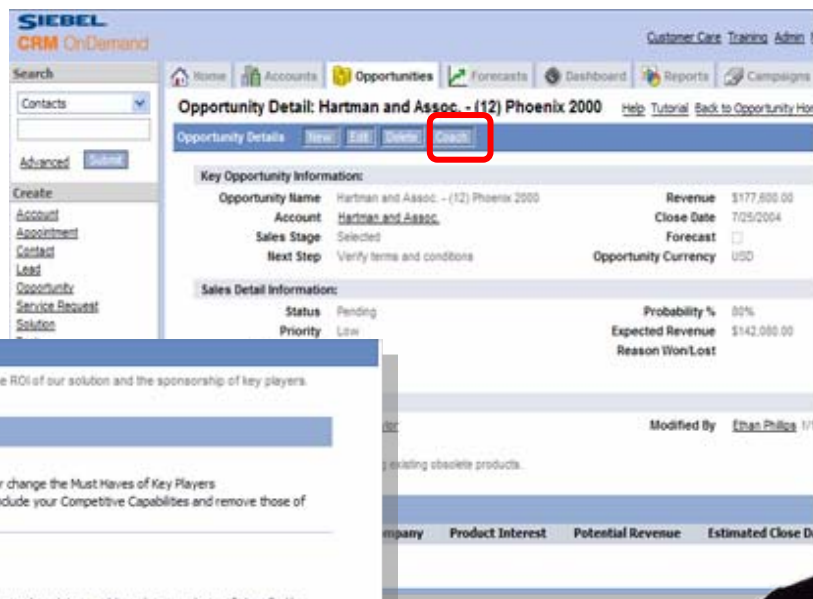
Age	Region	Opportunity Name	Account-Singular Name	Probability %	Sales Stage	Next Step	Close Date	Forecast Flag
21	East	<a href="#">Marshall Ellis Inc. - (15) Egg 50</a>	Marshall Ellis Inc.	70.00	Short List	Obtain verbal agreement	1/28/2005 6:00:00 PM	II
	West	<a href="#">Waterby Bank - (35) Commodor XL</a>	Waterby Bank	80.00	Short List	Obtain verbal agreement	3/12/2005 6:00:00 PM	II
19	East	<a href="#">Coastal Company - (14) Phoenix 2000</a>	Coastal Company	60.00	Short List	Obtain verbal agreement	2/9/2005 6:00:00 PM	II
	East	<a href="#">VinCo International - (8) Phoenix 2000</a>	VinCo International	70.00	Short List	Obtain verbal agreement	1/4/2005 6:00:00 PM	II

ניתן לבצע  
Drill Down  
... לנתונים שמאחורי...



קל לאתר בעיות פוטנציאליות ולהגיב בזמן אמת

# יכולת תגובה עסקית



Process Coach for Sales Stage: Selected

Description	The buyer is	Qualified Lead	Building Vision	Short List
		Selected		
Process Step		Negotiation	Closed/Won	Closed/Lost

**Update Buyer**

- Shape the Informal Decision Criteria to solidify your position or change the Must Haves of Key Players
  - If needed, change the formal buying criteria and process to include your Competitive Capabilities and remove those of your competitors
- Develop Solution**

  - Identify all key Capabilities needed in your solution
  - Test and improve internally and externally
  - Identify your critical vulnerabilities that your competitor might attack and that could result in your losing if identified by the prospect
- Define Unique Business Value**

  - Determine the impact that your solution could make on the company's Initiative, strategic and financial position
  - Articulate a core Value Proposition summarizing those impacts
  - Tune the Value Proposition for Key Players and constituencies
- Solidify Political Alignment**

  - Develop one or more Mentors based on your contribution to their Agenda
  - Gain additional Inside Supporters who will "vote" for your solution
  - Insulate any Enemies or Non-Supporters
  - Cover all Approvers in the buying process



Best practice, מכירות, שירות ושיווק מובנים בפתרון

# יכולת תגובה עסקית

1  
Traditional  
rolled-up  
forecast

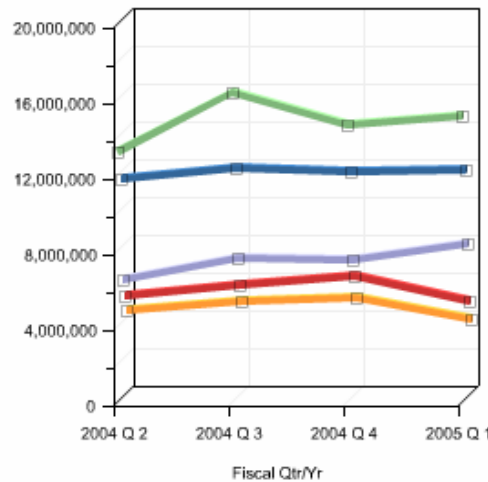
## 1. Organizational Roll-up - Current Forecast

Fiscal Mth/Yr	Closed Revenue	Quota %	Forecast Revenue	Forecast % Quota	Best Case Revenue	Total Pipeline Revenue
'2005 / 01'	\$3,975,000	99%	\$4,360,000	124%	\$6,233,000	\$14,600,000
'2005 / 02'	\$3,734,000	93%	\$4,116,000	129%	\$5,783,000	\$13,700,000
'2005 / 03'	\$3,614,000	87%	\$4,230,000	130%	\$6,163,000	\$14,000,000

2  
Pipeline  
and  
historical  
analyses

## 2. Pipeline Analysis

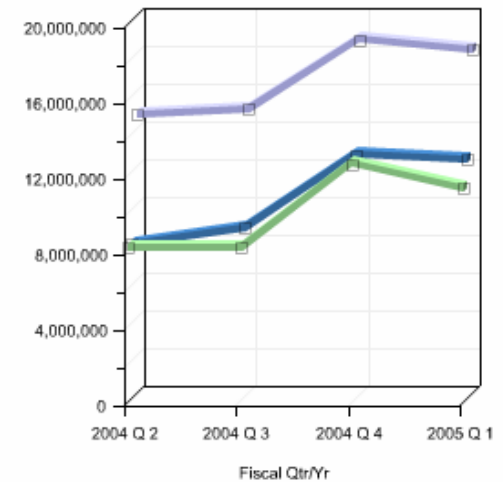
Historical Pipeline Quality Trends



■ Qualified Lead   
 ■ Building Vision   
 ■ Short List  
■ Selected   
 ■ Negotiation

## 3. Historical Analysis

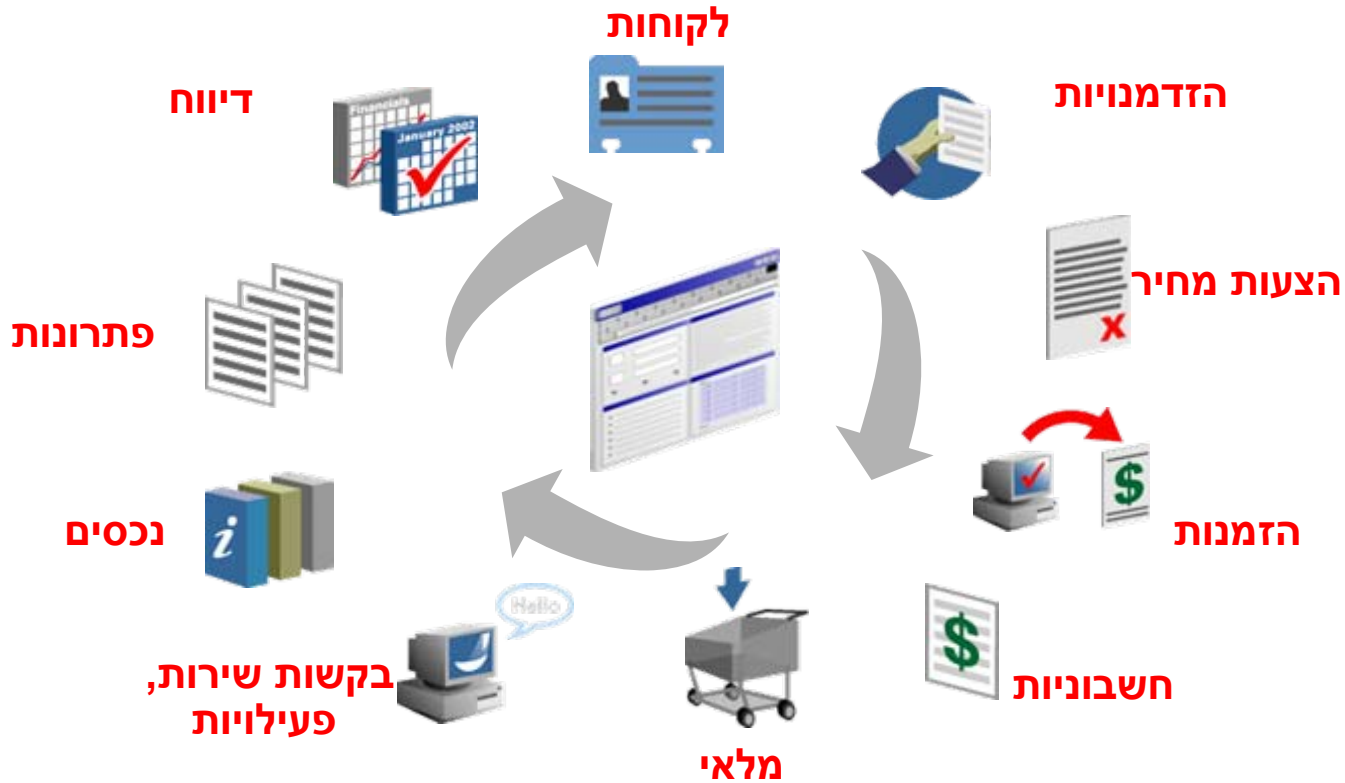
Historical Forecast Trends



■ Closed Revenue   
 ■ Forecast Revenue  
■ Best Case Revenue

פתרון ה- On Demand היחיד עם Data Warehouse מובנה

# הבטחת ערך הפתרון – תמונת לקוח 360°



- יצירת בידול בשירות הנהנה מתובנת לקוח שלמה
- הבטחת מידע אמיתי ועקבי על הלקוחות במערכות



## הבטחת ערך הפתרון

**70\$ למשתמש לחודש**

**כולל:**

- שיווק, שירות ומכירות
- ✓ מחסן נתונים מובנה
- ✓ תמיכה מכווננת 7X24
- ✓ 12X5 תמיכה טלפונית
- ✓ שדרוגי גרסאות

**אופציונאלי:**

- שירות מורחב
- חבילת אינטגרציה ל- Oracle ERP
- אירוח בהקצאה פרטית



# Oracle CRM On Demand

תוצאות עסקיות



## Siebel CRM OnDemand

### בקיצור:

הארגון שלכם, בין אדם גדול או קטן, יכול לקצור את היתרונות של ספק פתרונות ה-CRM המוביל בעולם במחיר נמוך ביותר,

- החזר גבוה על השקעה בעלות נמוכה

עוצב ליישום מהיר, תוכל להטמיע את התועלות תוך שבועות להבדיל מתוך חודשים מספק עם אמינות מוכחת.

- הטמעה מהירה בסיכון נמוך

אפשרויות לדרכי יישום עתידיות נוספות והשקעה מתמשכת ב-R&D מבטיחים שההשקעה שלך תהיה עמידה לארוך זמן

- עמידה במבחן הזמן

## עלות נמוכה החזר גבוה

- החזר גבוה על ההשקעה באמצעות...
  - מתודולוגיה עסקית Best Practice – שיווק שירות ומכירות
  - יותר החלטות עסקיות מונעות ע"י ניתוח מובנה הנעשה בזמן אמת
  - הטמעה מהירה מובילה לתועלות מואצות
- עלות נמוכה
  - מחיר לפי מנוי, בדיוק כמה שצריך, בדיוק מתי שצריך
  - \$70 לחודש עבור כל הפונקציונאליות
  - ללא השקעה בציוד - IT ללא השקעה בכוח אדם



אני נלהב מכך ש- Siebel CRM On Demand מספק מידע מדויק לגבי צפי המכירות, לפתרון יש ערך עצום לעסק שלנו דרך הולי, נשיא eTelecare International

## הטמעה מהירה בסיכון נמוך



- הטמעה מהירה
- שבועות במקום חודשים
- קל לביצוע התאמות
- שיעור אימוץ גבוה בקרב המשתמשים

- סיכון נמוך
- אמינות באכסון ואבטחת הפתרון
- עבודה מול ספק אחד
- אפשרות מעבר ל- On Promise

**izmocars**

עבודה עם *Siebel CRM on Demand* אפשרה לנו להעלות יישום מכירות ומרכז שירות – והכל בפחות משלושה שבועות

## עמידה במבחן הזמן

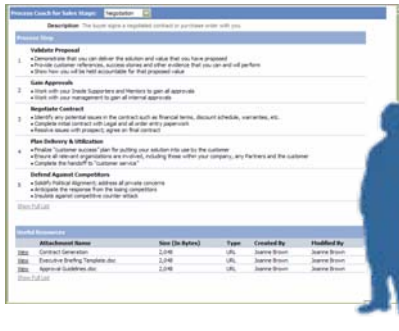
- אפשרויות הטמעה עתידיות
  - פתרונות מכווני תעשיות
  - מעבר לפתרון – On Premise
  - פתרון משולב – On Demand ו- On premise
- מחויבות של אורקל
  - השקעה מאסיבית בפיתוח CRM
  - 15 גרסאות בשלוש שנים בלבד
  - מעל 5.6 מליון משתמשים פעילים אצל מעל 4500 לקוחות
  - ועוד למעלה מ- 130 מליון משתמשים בשירות עצמי



"לקוחות רבים בחרו ב- *Siebel CRM On Demand* על פני מוצרים מתחרים בשל המוניטין של *Siebel* בשוק ובשל הצפייה ש- *Siebel* תמנף את ניסיונה והמומחיות שלה במערכת ה- *CRM* המסורתית, ותספק ערך מוסף ותובנות עסקיות למשתמשי ה- *On Demand*"

# Siebel CRM On Demand בפעולה

## איש מכירות



- הפיכת ליד להזדמנות
- עבודה על ההזדמנות תוך שימוש ב- Sales Coach
- גישה ל- CRM דרך ה- Outlook

## סמנכ"ל מכירות



- מעיין בצפי המכירות
- מעיין בדוחות הסטורים ודוחת בזמן אמת של ביצועי אנשי המכירות
- מקבל תובנה עסקית ופועל בהתאם

# Leading Companies Worldwide Use CRM On Demand



## הצעד הבא שלך

- צור קשר

בועז מרידור

מנכ"ל משותף

מנוף טכנולוגיות מידע בע"מ

נייד: 054-2331203

משרד: 077-4080093

דוא"ל: boazm@manofit.com

- מידע נוסף כולל 30 יום נסיון ללא התחייבות -

<http://www.oracle.com/crmondemand/>