



SIEBEL CONTACT CENTER KAO INTEGRALNI DIO POSLOVANJA

15.10.2009.

Trpimir Kvesić, Comping d.o.o.
Marin Strabić, Multicom d.o.o.

Comping d.o.o.

- ORACLE Certified Advantage Partner
- Microsoft LAR i Gold Partner
- HP Preferred Partner
- Hummingbird Master Reseller
- Winternals Reseller
- Novell Silver Solutions Provider
- Cisco Registered Partner
- RSA Security Select Level Partner





Multicom d.o.o.

Vodeća regionalna IT tvrtka za konzalting i implementaciju rješenja u područjima:

- CRM, billing, medijacija i interkonekcijski billing
- Sustavi za poslovnu inteligenciju i izvješćivanje

Oracle Certified Advantage Partner



Reference:





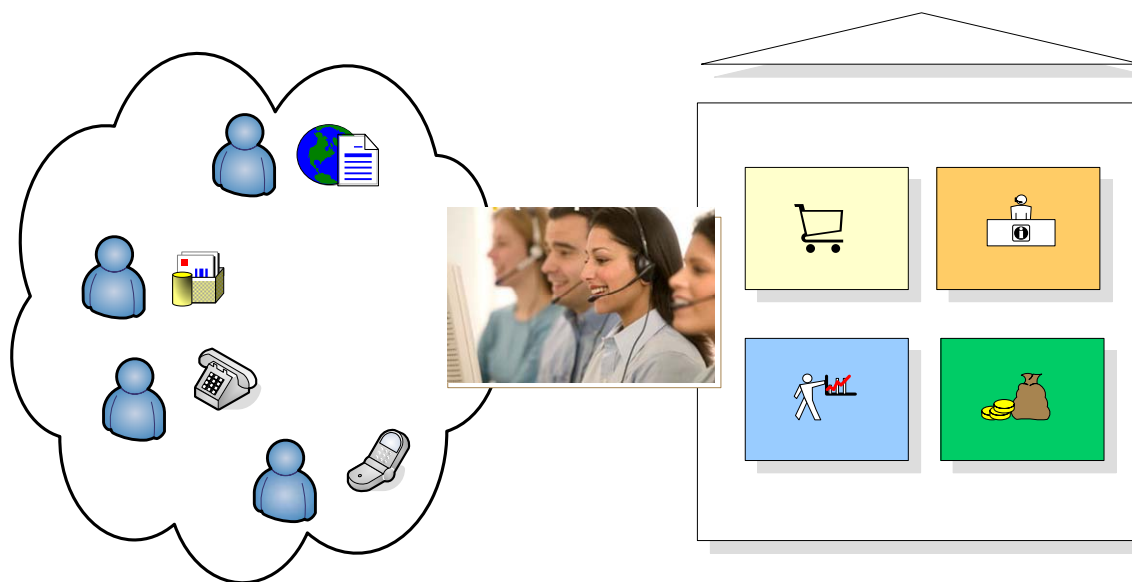
UKRATKO

- Kontaktni centar u službi korisnika
- Upravljanje uslugama
- Upravljanje korisničkom podrškom
- Upravljanje prodajnim interakcijama
- Značajke siebel contact centra
 - Računalno telefonska integracija
 - Automatski odgovori na korisničke e-maileve
 - Pregled ključnih informacija o korisniku
 - Povijest svih interakcija s korisnikom
 - Upravljanje i praćenje zadataka



KONTAKTNI CENTAR U SLUŽBI KORISNIKA

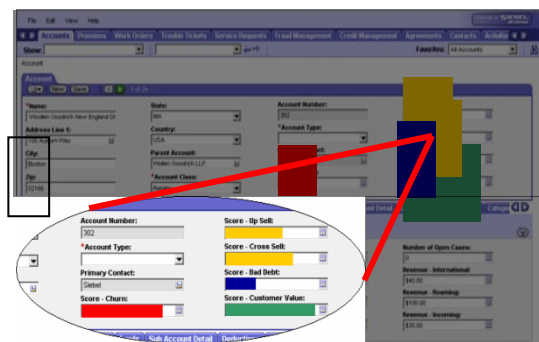
- Prve CRM inicijative devedesetih fokusirane na poboljšanje jedinstvenog uslužnog kanala
- Kasnije, tvrtke šire fokus na prodaju
- Od sredine pa prema kraju devedesetih, fokus CRM-a se širi na sve više uslužno-prodajnih kanala (web i elektronička pošta)
- Programi kompleksnih integracija pojedinih kanala karakteriziraju ovu fazu CRM-a, traje i danas



KONTAKTNI CENTAR U SLUŽBI KORISNIKA

- Personalizacija, odnosno individualni pristup svakom korisniku, najteži razvojni korak
- Tipična CRM instalacija u stotinama tisuća eura za srednje veliku tvrtku, odnosno nekoliko milijuna eura za veliku tvrtku
- Oko 80% prodanih CRM rješenja u velikim tvrtkama zbog njihove ekonomske moći
- Siebel CRM - integrirano i modularno CRM rješenje dizajnirano za velike tvrtke, kao i za tržište manjih i srednje velikih poduzeća

Ugrađena poslovna inteligencija

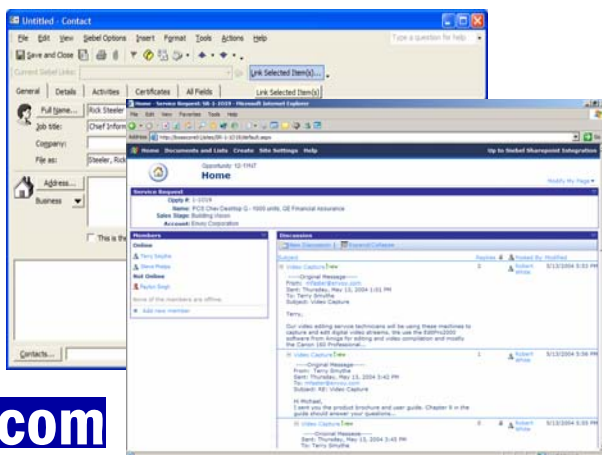


Korisničko sučelje temeljeno na zadacima

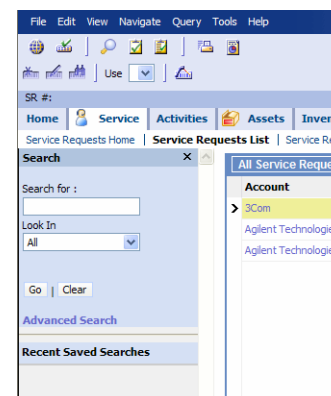


Agent

e-mail i kolaboracija

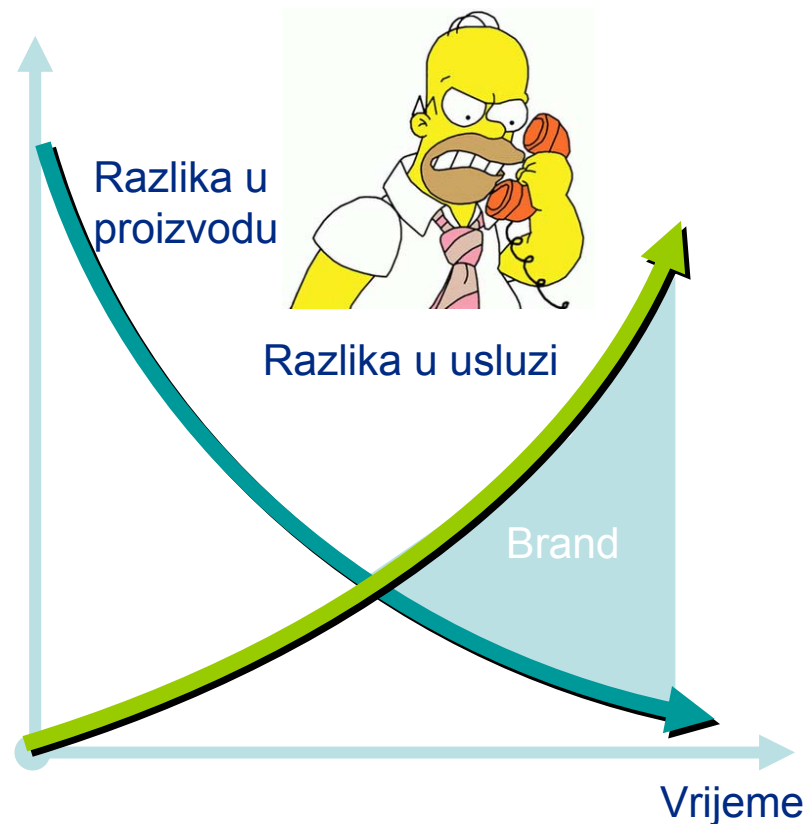


Tražilica



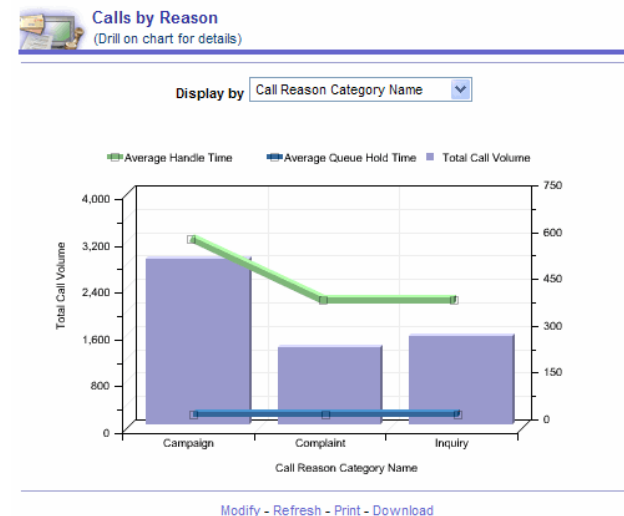
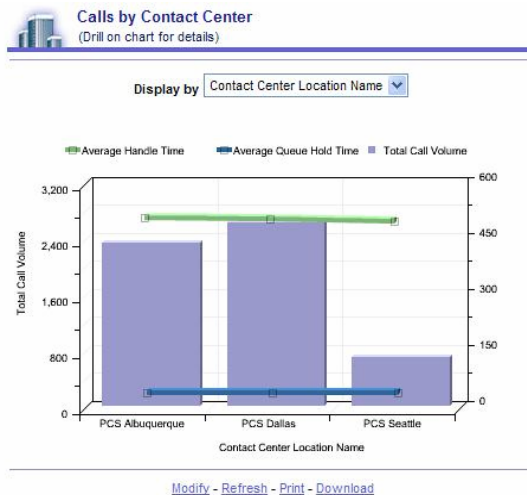
UPRAVLJANJE USLUGAMA

- Korisnici žele proizvode i usluge koji zadovoljavaju ili nadmašuju njihove individualne zahtjeve
- Integracija, pristupačnost i konzistencija kontaktnih točaka su kritični
- Gubitak lojalnosti: broj mogućih alternativa i frustracija korisnika
- Siebel Contact centar - razina usluge adekvatna lojalnosti i potencijalnoj vrijednosti



UPRAVLJANJE KORISNIČKOM PODRŠKOM

- Više od 50% kompanija nije uspjelo odgovoriti na elektroničku poštu uopće ili u nekom razumnom vremenu
- Reaktivni i proaktivni tip podrške korisnicima
- Mjerenjem parametara poziva - organizacija kako je vide korisnici i koje usluge su dobro ili loše prihvaćene
- Moguće optimirati odziv djelatnika pozivnog centra te jednoličnije rasporediti opterećenje rada.
- Prikazi izvještaja pomoću Oracle Business Intelligence alata.



UPRAVLJANJE PRODAJNIM INTERAKCIJAMA

- Tradicionalno orijentirani pridobivanju novih korisnika ili preuzimanju korisnika od konkurentskih tvrtki
- Masovno oglašavanje i promocije proizvoda za sve
- Danas sve bitnije zadržavanje postojećeg korisnika, a ne pridobivanje stalno novih
- S korisnikove točke gledišta tvrtka nije samo prodajni odjel
- Prediktivno modeliranje - procjena podataka o kupcu i demografskih podataka u realnom vremenu
- Automatskim putem odabir proizvoda za koje postoji visoka vjerojatnost da će ih određeni kupac prihvatiti

	Generička ponuda	Ciljana ponuda
Vrhunska usluga	Nema prodaje	Prodaja
Loša usluga	Nema prodaje	Nema prodaje

UPRAVLJANJE PRODAJNIM INTERAKCIJAMA

- Analitički sustav pristupa nizu informacija:
 - Podatci o kupcima - povijest njegovih transakcija, popis proizvoda/usluga koje je kupio ili koje trenutno koristi, povijest korištenja proizvoda/usluga te vrijednost kupca
 - Podatci o tržištu - demografske i psihografske informacije, informacije o ciklusu
 - Podatci o pozivima upućenima kupcu, uključujući ponašanje kupca i voljnost razmatranja prodajne ponude
 - Podatci o proizvodima i/ili uslugama koji su dostupni u obliku dodatne ili križane ponude
 - Podatci o poslovnim pravilima, marketinškim ciljevima tvrtke, poslovnim modelima



RAČUNALNO TELEFONSKA INTEGRACIJA

Siebel CTI identificira korisnika prije nego što konverzacija počne

- Otvara zaslon s korisničkim zapisom iz Siebel baze podataka
- Informacije se jednom skupe i korisnik ne mora bespotrebno ponavljati informacije slijedećem agentu

ORACLE

File Edit View Navigate Query Tools Help

Saved Queries:

00:00:47 --> Call from 4152227890

Home Accounts Contacts Campaigns Sales Order Search Service Request Inbox

Current Task x

Call Resolution Start to Finish: **Is this Regarding an Existing Issue?**

Pause Previous Next Cancel

Are you Calling about an Existing Issue?

Please choose: No Yes

Recent Service Requests in Queue 1 - 4 of 4+

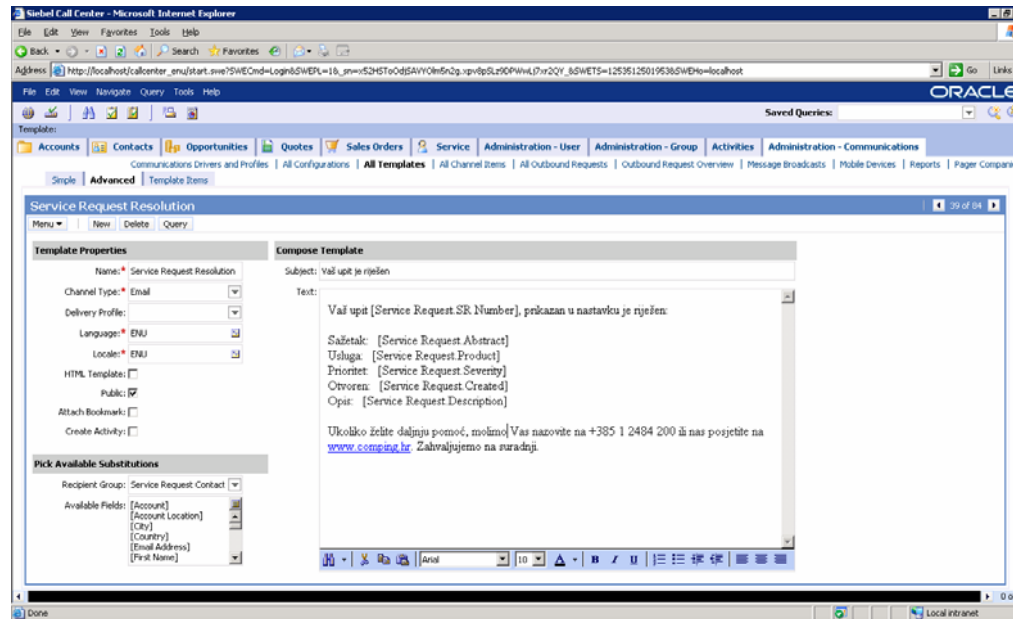
SR #	Date Opened	Status	Comments
> 176914-5154796	4/14/2005 03:49:55	Closed	DSL has stopped working
176914-5153028	4/14/2005 02:30:34	Closed	Out of service
176914-4771050	3/25/2005 02:00:36	Closed	Connection issue
130258-2799271	5/19/2004 07:47:20	Closed	DSL speed slow

Assets 1 - 2 of 2

Asset #	Product	Service Type
> 99024-34929	Port-o-Phone	
87409-284	DSL Modem	DSL

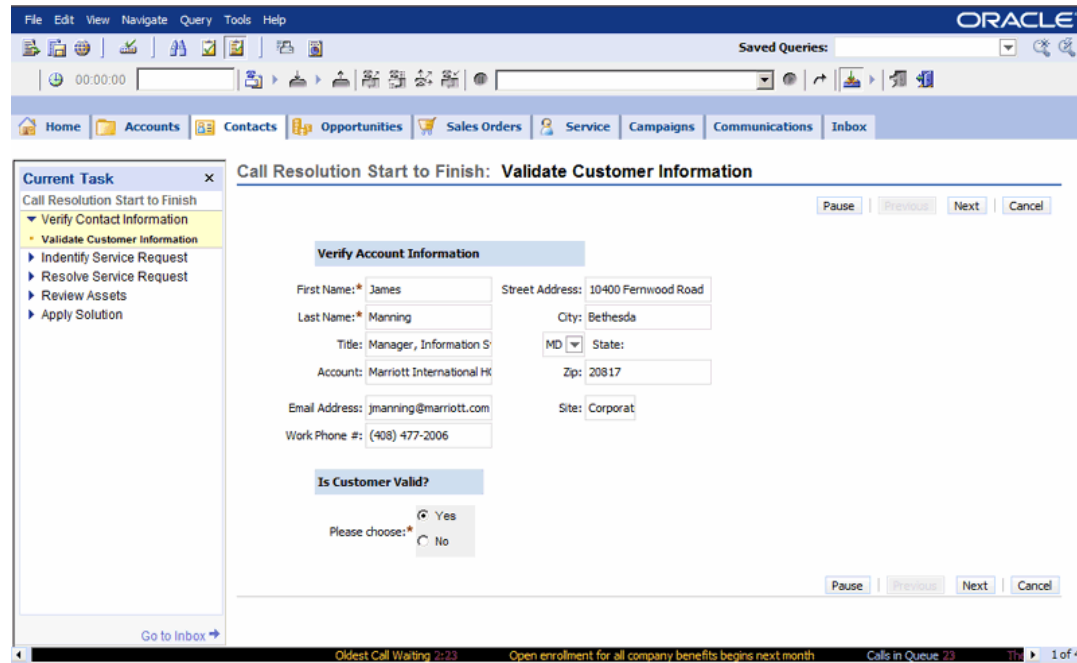
Repair Cost Index Failure Index Part Availability Index

OTOMATSKI ODGOVORI NA KORISNIČKE E-MAILOVE



- Elektronička pošta omogućava organizaciji odgovaranje na veliku količinu pošte brzo i profesionalno
- Aplikacija automatski odgovara odabranom korisničkom pitanju bez intervencije agenta
- Omogućava lako administriranje puteva i pravila prioriteta kod slanja emailova i predloženih odgovora najpogodnijem agentu
- Kombinacija stalnog osobnog kontakta (engl. high-touch) i visoke tehnologije (engl. high-tech)

PREGLED KLJUČNIH INFORMACIJA O KORISNIKU



Current Task

- Call Resolution Start to Finish
 - Verify Contact Information
 - Validate Customer Information**
 - Identify Service Request
 - Resolve Service Request
 - Review Assets
 - Apply Solution

Call Resolution Start to Finish: Validate Customer Information

Pause Previous Next Cancel

Verify Account Information

First Name:* James Street Address: 10400 Fernwood Road
 Last Name:* Manning City: Bethesda
 Title: Manager, Information S MD State:
 Account: Marriott International HK Zip: 20817
 Email Address: jmanning@marriott.com Site: Corporat
 Work Phone #: (408) 477-2006

Is Customer Valid?

Please choose:* Yes No

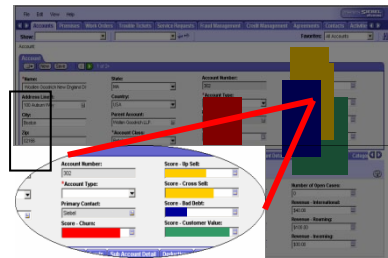
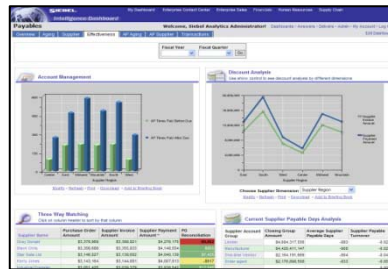
Pause Previous Next Cancel

Go to Inbox →

Oldest Call Waiting 2:23 Open enrollment for all company benefits begins next month Calls in Queue 23 1 of 4

- Siebel Contact Center - jedinstven pogled na korisnika i na sve njegove odnose
- Neovisan o kanalu koji je korišten pri interakciji
- Agenti imaju neprekidan pregled korisničkih informacija, uključujući kontakte, aktivnosti, imovinu, transakcije i povijest plaćanja

PREGLED KLJUČNIH INFORMACIJA O KORISNIKU



- Agenti su osposobljeni:
 - Brzo pregledati informacije o korisniku i prioritizirati razlog poziva
 - Potražiti poznata rješenja i ubrzano locirati odgovarajuće informacije kako bi se što prije riješio korisnikov problem
 - Dostaviti brzu i dosljednu podršku s dinamičkim ispisivanjem skupa naredbi koji inteligentno vode interakciju
 - Pratiti otvorene zahtjeve s predlošcima aktivnosti i radnim tijekom koji garantira dosljedno izvršavanje zadanih procedura
 - Pružiti informaciju o izvršenoj usluzi

POVIJEST SVIH INTERAKCIJA S KORISNIKOM

- Siebel Contact Center zajedno sa Siebel Customer Order Managementom ubrzava proces unovčavanja svakog pojedinog zahtjeva
- Kreira odgovarajuće ponude i promocije za pojedinog korisnika
- Djelatnici imaju uvid u povijest svih interakcija s korisnikom što im omogućuje inteligentnu interakciju koja pak vodi većem prihodu, smanjenju operativnih troškova i povećanoj korisničkoj lojalnosti

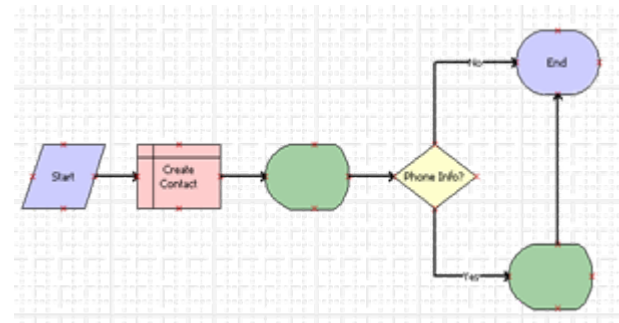
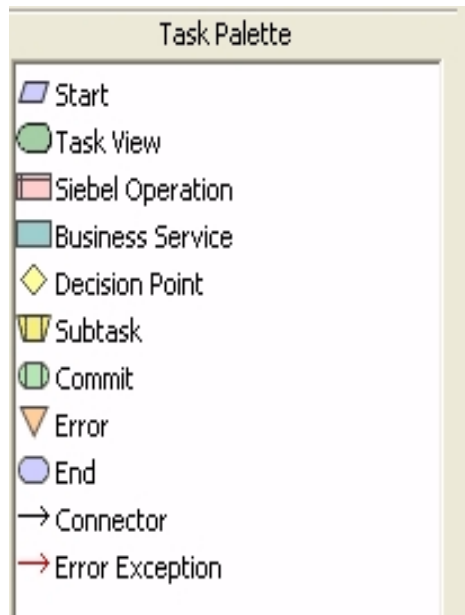


-Agenti mogu brže i jednostavnije:

- Prezentirati dinamičke, ciljane proizvodne ili uslužne pakete
- Ponuditi inteligentne dodatno prodajne i križano-prodajne mogućnosti na samom mjestu interakcije
- Postići optimalnu cijenu za taj produkt i korisnički segment
- Poboljšati omjer zatvaranja narudžbi u odnosu na broj inicijalnih zahtjeva

UPRAVLJANJE I PRAĆENJE ZADATAKA

- Jednostavan alat za upravljanje
- Omogućuje netehničkim korisnicima autoriziranje i upravljanje sofisticiranim poslovnim pravilima korištenjem govornog jezika
- Pravila se temelje na logici "ako ovo, učini to"
- Omogućuju uspješno provođenje ključnih poslovnih procesa, uključujući sigurnost, usklađenost i privatnost
- Mijenjanje poslovnih procesa, bez potrebe IT kodiranja ili složenog skriptiranja

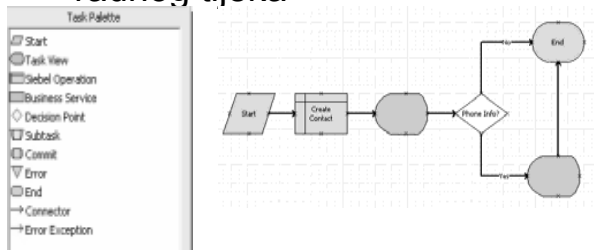


UPRAVLJANJE I PRAĆENJE ZADATAKA

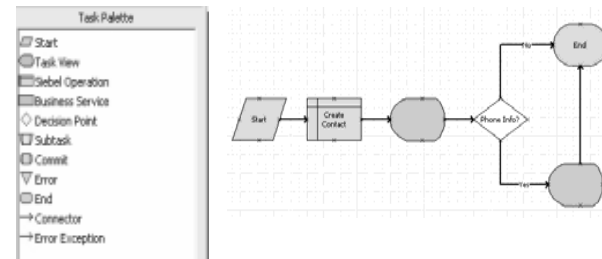
Korisnici imaju kontrolu nad promjenom poslovnih procesa

Snizava troškove i utjecaj promjena

Grafički zadatci i autoriziranje radnog tijeka



Automatizirani testovi



Urednik poslovnih pravila

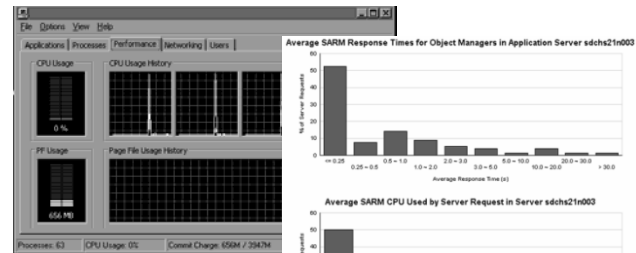
Underwriting Criteria	Preferred Plus	Preferred	Standard
History of Cancer	Depending on company, only available on certain types of skin cancer.	Only available on certain types of skin cancer.	Available depending on type and duration of cancer.
Aviation	Commercial airline pilots accepted. Private pilots may qualify with aviation exclusion.	Commercial airline pilots accepted. Private pilots may qualify depending on aviation exclusion.	Commercial airline pilots accepted. Private pilots may qualify depending on aviation exclusion.
Recreational Activities (i.e. Skydiving, Hot Air Ballooning, Rock Climbing, Scuba Diving etc)	Available only if no fat extra premium would be required.	Available, however, may have fat extra.	Available, however, may have fat extra.

Business Rules Editor interface showing a tree view on the left and a rule configuration window on the right. The configuration window includes fields for Request Logic (Asynchronous Logic), Session Keys, External Systems, Order, and Request Data.

Poslovna pravila

Odlučivanje u realnom vremenu

Neprekinuti rad prilikom promjene

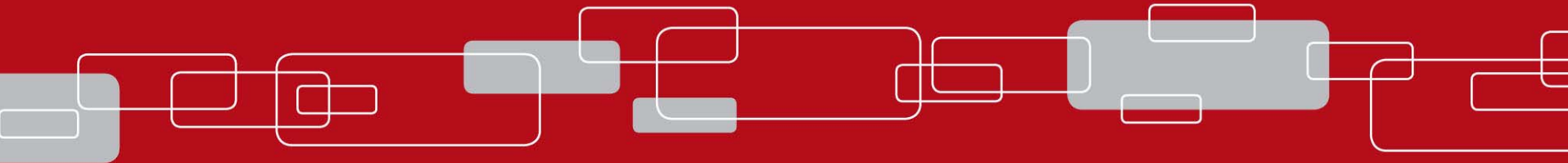




ZAKLJUČAK

- Kontakt centar je najčešće prva komponenta u procesu uvođenja CRM sustava. Mnogi staju na tom koraku i griješe.
- Agent je svojevrsno ogledalo poslovnosti kompanije. S jedne strane posjeduje informacije o klijentima koncentrirane na jednom mjestu, a s druge strane predstavlja ostale službe koje preko njega komuniciraju s vanjskim svijetom
- Integracija poslovnih funkcija i IT aspekata osnova su za uspješan CRM i to na svim razinama poslovanja
- Oracle Siebel CRM nudi rješenje za sve aspekte upravljanja odnosa s korisnicima

IT's coming _



multicom

Multicom d.o.o. _ www.multi.com.hr

comping

Comping d.o.o. _ www.comping.hr