



Customer Relationship Management

I takt med den økende konkurranse bedrifter og selskaper møter i dagens næringsliv er det viktigere enn noen gang å tenke smartere, handle raskere og gjøre de riktige tiltakene i forhold til sine konkurrenter samt sterk fokus på kostnader for å overleve i markedet.

Oracle CRM gjør at du vet mer om dine kunder, produkter og resultater knyttet til bruk av "realtime" informasjon, erfaringer og historiske data og handlinger og virkemidler knyttet opp mot dette. Bedriftens organisasjon kan optimalisere aktivitetene på CRM-siden da Oracles løsning har en sterk grad av fokus på å drive lønnsom relasjonsbygging i markedet og dermed kunne hente ut og realisere gevinster i disse prosessene. I motsetning til tilsvarende løsninger som kun automatiserer aktivitetene.

Oracle tilbyr optimaliserte muligheter for reduserte kostnader på implementasjon i sin løsning og fokusering på å oppnå bedre resultater gjennom lavere integrasjons- og vedlikeholdskostnader med fokus på gevinstrealisering på tvers av din business. Dette basert på støtte for arbeidsflyt, åpne standarder, standardiserte grensesnitt (portal) og gode verktøy for integrasjon og tilpasninger uten å måtte programmere inne i selve datasystemene. Kostnader som tidligere ofte har vært udefinerbare i investeringsprosjekter.

Stikkord for satsningen med Oracle CRM er:

Vit mer – Gjør mer – Gjør det riktig - Invester mindre

Vit mer: Oracle CRM gir deg "realtime" info om markedet og kunder, historikk basert på erfaringer fra tidligere, mulighet til å identifisere kunder, salgsmuligheter og leads, mer fokus på kundeoppfølging, mulighet til å oppnå gevinstrealisering

Gjør mer: Oracle CRM gir deg nødvendig innsikt, kunnskap og erfaring til å identifisere og handle raskt, riktig, ressurs- og kostnadsbesparende med mulighet til å oppnå gevinstrealisering

Gjør det riktig: Oracle CRM gir deg nødvendig kunnskap, erfaring og identifikasjon basert på relasjoner om hvordan marked og målgrupper skal frontes og påvirkes for økt salg og kundetilfredshet med mulighet for gevinstrealisering

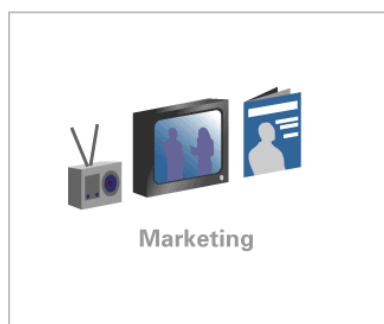
Invester mindre: Oracle CRM gir deg lavere integrasjons- og vedlikeholdskostnader enn tradisjonelle systemer

Innenfor CRM begrepet inngår følgende moduler og applikasjoner:

Markedsføring

Her handler det om budsjettering, planlegging, utførelse og måling av effekt. Markedsføringsprosessen er utgangspunktet, mens kontaktformen representerer mulighetene: Internett, tradisjonell markedsføring, telemarketing eller støtte til selgere og forhandlere. Målet er å gjøre det enkelt å utføre og koordinere markedsaktiviteter ved hjelp av et informasjonsgrunnlag som er av ypperste kvalitet. En effektiv utnyttelse av erfaringer, vil gi stadig rimeligere og mer spissede segmenter, med bedre materiell og tydeligere budskap. Hemmeligheten ligger i å fortløpende teste markedet på en intelligent måte, ved full sporbarhet i prosessen fra mottak av kundedata til gjennomført salg.

- Kampanjeplanlegging
- Budsjettering
- Utførelse
- Måling og oppfølging
- Kundeadferdsmoduler (dataanalyse)
- Håndtering av forhandlerleddet
- Ledelsesinformasjon



Modulene i Oracle Markedsføring er:

Marketing Online, Advanced Marketing, Trade Management, Marketing Intelligence.

Salg

Med oppdatert kundeinformasjon kan selgerne få en rask salgssyklus. Systemet gir oversikt over salgsmuligheter, tilbud, ordre og aktiviteter – fra kontoret, via Internett eller på mobilen. Med Internett kan kunden involveres i arbeidet, fra ordrebekreftelse til selvbetjening. Målet er økt produktivitet, bredere markedsdekning og overblikk over salgsforløpet. Optimalisering i salgskanaler støttes også av gode verktøy for rapportering av ledelsesinformasjon.

- Prognoser
- Tilbudsstyring
- Håndtering av salgskanaler
- Telefonsenter
- Provisjonsstyring
- Internetthandel
- Mobil oppkobling
- Ledelsesinformasjon



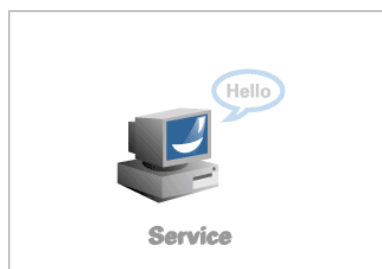
Oracle Salgs-modulene består av:

Sales Online, TeleSales, Mobile Sales, Partners Online, Incentive Compensation, iStore, Quoting, Configurator, Interaction Center.

Service

Styring og oppfølging av serviceaktivitetene sikrer hurtig respons og effektiv utbedring, fra kunden først tar kontakt til problemet er løst, og på den måten kunden selv ønsker service eller support: via telefon, på Internett, ute hos kunden eller på verkstedet. Optimalisering på planlegging, mottak, støtte, utførelse og oppfølging er sentralt samt historikk rundt serviceavtaler -og garantier.

- Serviceplanlegging
- Telefonsenter
- Mobil oppkobling
- Internettstøtte
- Vedlikehold
- Garantiforpliktelse
- Ledelsesinformasjon



Oracle Service-modulene er:

TeleService, iSupport, Field Service, Mobile Field Service, Advanced Scheduler, Depot Repair, Advanced Service Online, Service Contracts, Interaction Center.

Oracle CRM inneholder også meget gode rapporteringsmuligheter gjennom rapporteringsverktøyet Oracle Discoverer mot sluttbrukerlag i databasen, hvor brukeren selv lager sine egne rapporter og kan gjøre spørringer. Med Oracle Discoverer kan man enkelt drille ned i historiske data (datavarehus funksjonalitet) og "realtime" informasjon for optimalisering av salgsprosesser, markedsføringstiltak eller serviceoppdrag. Via portalen vil dette også være nyttig ledelsesinformasjon for å gjøre de riktige beslutningene.

Salg, Markedsføring -og Service modulene er en del av Oracle e-business suite, er modulære og kan utvides etter behov, uten integrasjonsomkostninger. Det rollebestemte brukergrensesnittet (portal) tilpasses individuelle behov, slik at medarbeiderne er rustet til optimale arbeidsflyter. Salg, Markedsføring -og Service modulene kan lisensieres som selvstendige CRM applikasjoner eller som et sett av CRM moduler eller hele suiten under et med bl.a. økonomi, ordre, lager, innkjøp, produksjon, CRM, prosjektverktøy og Business Intelligence. Løsningen er 100 % webbasert. Det bør også understrekes styrken som ligger i at alle program modulene er levert fra en og samme leverandør.

Oracle CRM – helps you make more informed decisions and improve your business opportunities.

STI AS er sertifisert Oracle partner og er forhandler og implementatør av Oracles CRM- og ERP løsning (Oracle Applications/Oracle e-business suite). STI er lokalisert på IT-Fornebu. Vi har jobbet med ERP løsninger siden etableringen i 1997. STI satser 100 % på Oracles produktportefølje og har spisskompetanse bl.a. på database, applikasjonsserver, rapportering/datavarehus, Oracle Applications/Oracle e-business suite.

Oracle er totalleverandør av databaser, applikasjoner og utviklingsverktøy. Etter å ha blitt kjent som verdens ledende leverandør av databaser, har Oracle gjennom de siste årene fokusert på utvikling av integrerte, internetbaserte virksomhetssystemer.

Oracle er en global virksomhet med avdelinger i 200 land verden over. Mer enn 42.000 mennesker arbeider med å utvikle produkter og systemer og yte service og andre tjenester til våre titusenvis av kunder. Oracle Norge har hovedkontor på Lysaker i Oslo, og har partnere over hele landet.

Forhandler/Partner:
STI AS
Martin Linges Vei 17
1367 Snarøya, IT-Fornebu

Tlf.: 66907960
Web: www.sti.no
Mail: sti@sti.no

