



**ORACLE**<sup>®</sup>

**SIEBEL**<sup>®</sup>

## Hogyan válhat a pénzügyi piac vezetőjévé a Siebel CRM-el?

Folláth Csaba

Ügyfélmenedzser

Pénzügyi CRM megoldások

Oracle Bosnia and Herzegovina, Bulgaria, Croatia, Hungary, Serbia and Slovenia

**2008 Október**

# Témák

- A piaci vezető szerep és az ügyfélközpontúság
- Az optimális CRM folyamat vs. „próbavásárlás” 2008
- A Siebel biztosítói és banki CRM portfóliója
- Új CRM modulok

# Témák

- A piaci vezető szerep és az ügyfélközpontúság
- Az optimális CRM folyamat vs. „próbavásárlás” 2008
- A Siebel biztosítói és banki CRM portfóliója
- Új CRM modulok

# Hosszú távon vezető vállalatok

- Egy jó cég megalapításához egy jó ötlet kell
- A kiemelkedő cégeknek kiemelkedő, karizmatikus vezetőkre van szükségük
- A legsikeresebb cégek elsősorban és főleg profitmaximumra törekszenek
- A hosszú távon vezető vállalatoknak hasonló alapértékeik vannak
- Az egyetlen állandó dolog a változás
- A vezető nagyvállalatok óvatosabbak
- A vezető cégeknél mindenkinek jó dolgozni
- A vezető cégek alapos stratégiai tervekkel győznek
- A vezető cégek a versenytársak legyőzésére koncentrálnak
- „A kecske is jóllakjon és a káposzta is megmaradjon”

# Az ügyfélközpontúság általában #1



**#1 A meglévő ügyfelek megtartása és a kapcsolatok fejlesztése**

**#2 Új ügyfelek szerzése**

**502 Válaszadó. 75% US, 16% EMEA, 9% ROW**

# Az ügyfélközpontúság a növekedés kulcsa

## New frontiers

Which of the following strategies will be most important to driving revenue growth at your company over the next three years? Select up to three options.  
(% respondents)

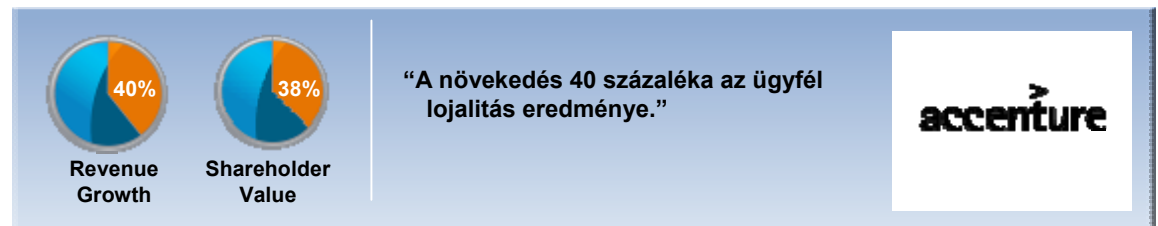
Acquiring new customers



Building closer relations with existing customers



Source: Economist Intelligence Unit.



# Témák

- A piaci vezető szerep és az ügyfélközpontúság
- Az optimális CRM folyamat vs. „próbavásárlás” 2008
- A Siebel biztosítói és banki CRM portfóliója
- Új CRM modulok



Ügyfél

Az ügyfél új címet és kapcsolattartót jelent be (újdonsült nejét).

Az ügyfél érdeklődik, de szeretne gondolkodni a döntés előtt.



Call Center ügyintéző

Az ügyintéző valós idejű keresztértékesítési ajánlást kap 3 hónap ingyenes szolgáltatás és a „családi termék” ajánlására. Ajánl.



Ügyfélszolgálati vezető



Értékesítő



Magas értékű ügyfél érdeklődik a „családi termék” iránt kondíció teljesül-  
A területért felelős értékesítő megkapja a „leadet” és sms értesítést.



Marketing



A hívás előtt a marketing vezető beállította a szegmenseket és a keresztértékesítési ajánlás szabályokat.



HR menedzser



Ügyfél

Az ügyfél örül és jó néven veszi, hogy az értékesítő érdeklődik, hogy megtörtént-e a címváltás.

Az értékesítő tájékoztatja a „családi termékről” az ügyfelet.

Az ügyfél dönt a vásárlás mellett.



Call Center ügyintéző

Az ügyintéző megjeleníti a teljesítményét a célokhoz képest.



Ügyfélszolgálati vezető

A vezető minden team tag teljesítményét ellenőrzi.



Értékesítő

Az értékesítő megkeresi az ügyfelet - az ügyfélre vonatkozó információk és az ajánlás történetét ismerve



Az értékesítő ellenőrzi a jutalékát az ügyletből.



Marketing



A marketing menedzser megvizsgálja a kampányhatékonyságot (valós időben) változtat a kampányokon a hatékonyság érdekében.



HR menedzser



## Próbavásárlás 2008, Magyarország

“Hívása fontos számunkra.  
Kérjük tartsa a vonalat.”

## Ingatlan hitel „próbavásárlás” 2008-ban

- Call centerben várakozási idő rövid: 1/8
- Átkapcsolás nélkül érkezik a válasz: 4/8
- Értelmes, pontos, gyors tájékoztatás elsőre: 2/8
- Telefonszám elkérése: 4/8
- Megkeresés a hívás után: 1/8
- Újra megkeresés a hívás után: 0/8
- Eredeti, számlavezető banknál az utolsó állandó átutalás megszüntetésekor a „churn valószínűség” a monitoron: ALACSONY
- Extrák:
  - A biztosító: az egy másik város, hogy gondolja, hogy itt egyeztetjük és ott aláírja?
  - Az önkormányzat, a közmű szolgáltatók, a vállalkozók, a tervezők...

# Témák

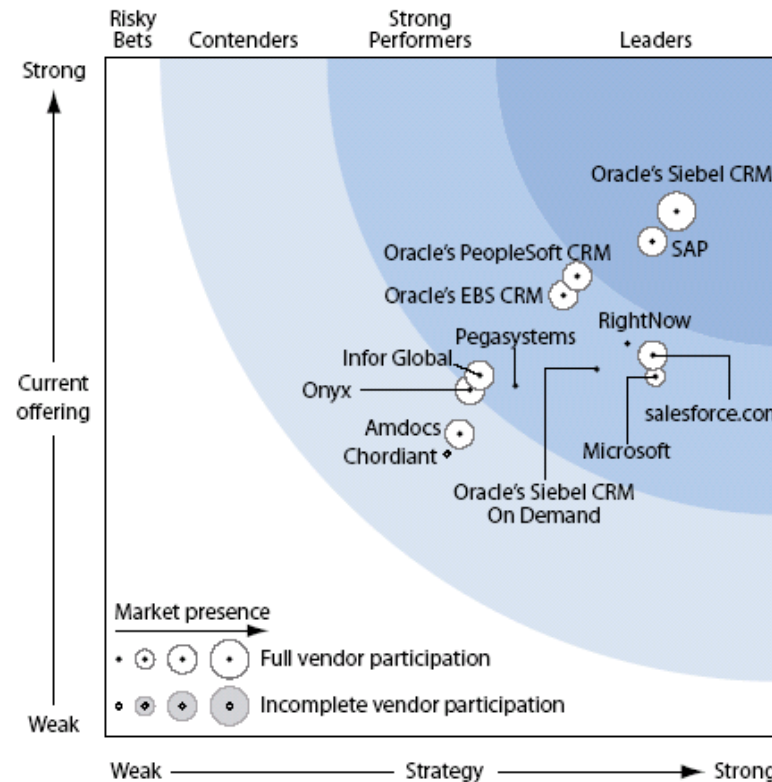
- A piaci vezető szerep és az ügyfélközpontúság
- Az optimális CRM folyamat vs. „próbavásárlás” 2008
- A Siebel biztosítói és banki CRM portfóliója
- Új CRM modulok

# Egy elemzői vélemény

February 5, 2007

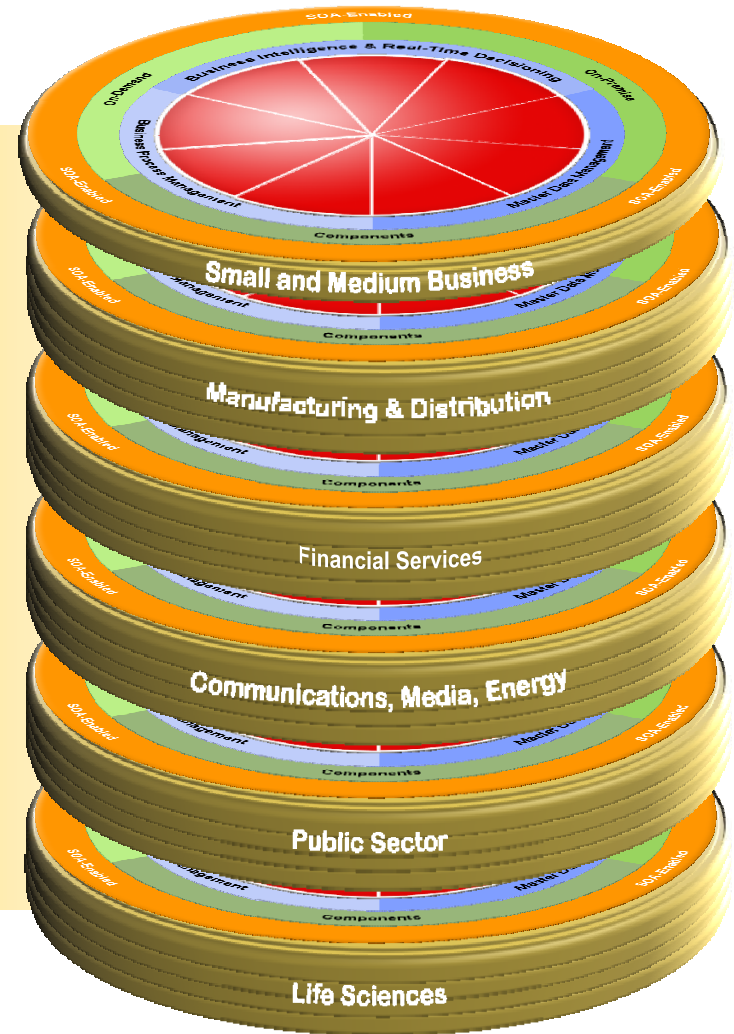
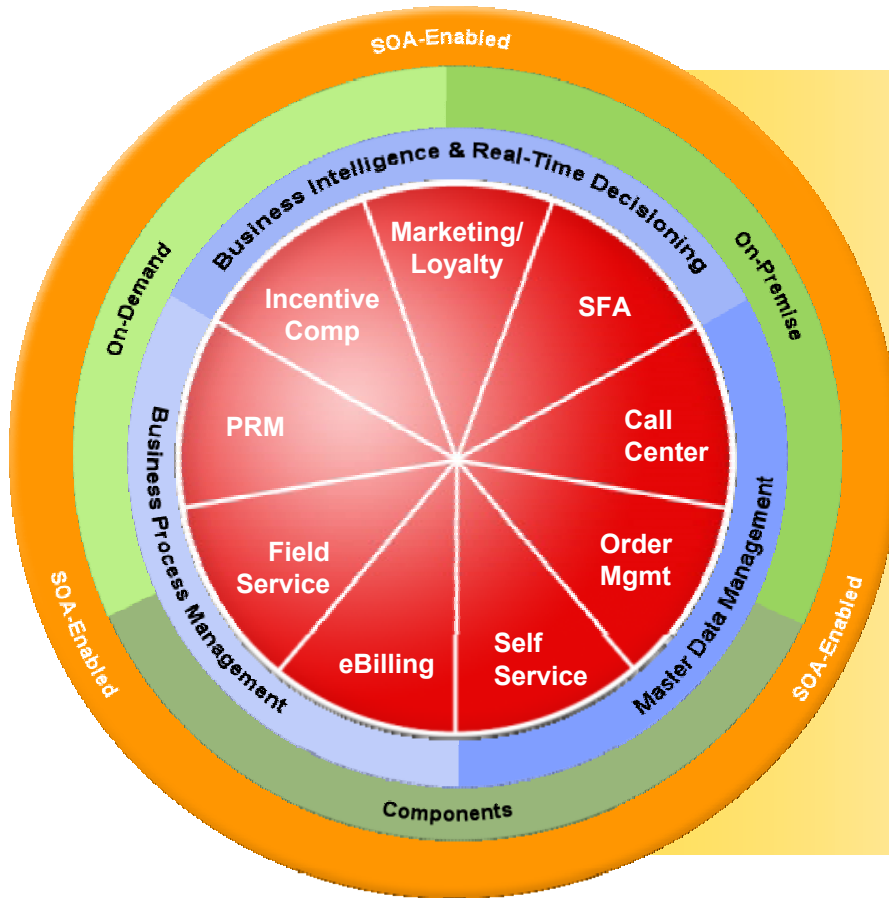
## The Forrester Wave™: Enterprise CRM Suites, Q1 2007

by William Band



39975

# Oracle CRM – Transformational CRM



# Marketing Funkció térkép

## Siebel Enterprise Marketing Platform

Planning & Resource Management	Customer Analytics & Management	Campaign Management	Email & Web Marketing	Event Management	Response & Lead Management	Loyalty Management	Measurement/ Reporting
Initiative/ Program Planning	Customer Profiling	Campaign Planning & Activity Mgmt	Content Template Management	Event Planning & Budgeting	Multi-channel Response Capture	Program Definition & Management	Pre-built Analytic Content
Budgeting Management	Customer Behavior Analysis	Segmentation & Targeting	Content Personalization	Session Management	Response Fulfillment	Tier Management	Role-Based Dashboards
Purchase Orders/ Expense Mgmt	Product Affinity/ Market Basket Analysis	List Management	Dynamic Content/ eNewsletters	Activity & Staff Management	Lead Scoring & Prioritizing	Promotions Management	Real Time Tracking & Alerting
Market Development Funds	Customer Value/ Profitability	Offer Management	Web Forms/Surveys	Vendor & Venue Management	Lead Assignment	Membership Enrollment & Management	Planning and Financial Analysis
Marketing Calendar	Data Mining	Multistage Dialogue Design	High Volume Email Sending	Registration & Payment Processing	Dynamic Call Scripts	Points Accrual & Redemption	Campaign ROI & Effectiveness
Content Management	Customer Surveys	Trigger Based Marketing	Intelligent Bounce Handling	Wait List Processing	Lead Qualification	Transaction & Tiers Engine	Event Performance
Pricing Management	Customer Preferences/ Privacy Mgmt	Real-time Marketing	Click-Through Tracking	Attendee Tracking	Lead Conversion/ Opportunity Management	Member & Partner Portal	Brand/ Product Performance
Approvals/ Workflow Management	Contact Frequency Governance	Multi-channel Execution & Tracking	Opt-In/Opt-Out Management	Measurement & Reporting	Conversion Tracking	Loyalty Performance	Channel/ Partner Performance

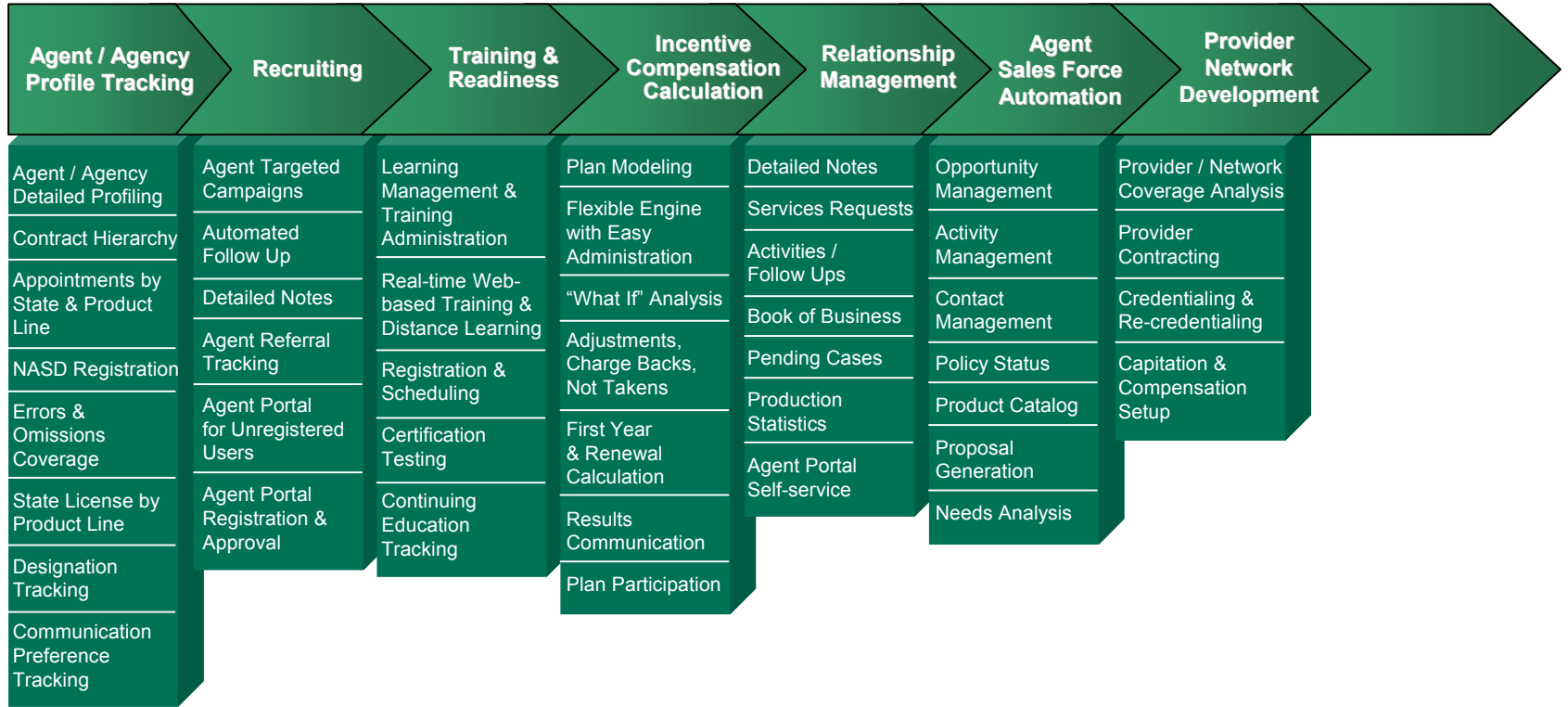
# Banki front office funkció térkép

Siebel Front Office Sales and Service				
Marketing & Analytics	Sales	Account Opening	Service	Relationship Management
Customer Segmentation	Needs Analysis	Auto-Application	CTI Integration	Customer Profile
Customer Profitability, Product / Channel Usage	Product Details	Multi-Product Application	Universal Queuing	Shared Notes
Events Triggered Micro Campaigns	Product Comparison	Customer & Product Auto Data Population	Activity Plans	Asset/Liability Summary
Scorecards	Product Recommendations	Multi-Applicant Support	Assignment Manager	Referrals
Campaign Analytics	Sales Scripting	Application Workflow (iHelp)	Pre-Built Service Request Templates	Activities
Executive Analytics	Competitor Information	Application Activities	Financial Accounts	Calendar/Alerts
Call Center Analytics	Opportunity Management	Fulfillment	Balances & Transaction History	Book of Clients
Sales & Service Analytics	Incentive Compensation	Trailing Document Management	Correspondence	Account Team

# Teljes biztosítói Siebel folyamat

 Call Center	 Web	 Claims Reps	 Agents	 Independent Agents / Brokers	 Employees	Channel
<b>Marketing, Prospecting, &amp; Sales</b>	<b>New Business</b>	<b>Agent / Broker Management &amp; Service</b>	<b>Claims &amp; Medical Management</b>	<b>Customer Care</b>		Relationship Management
Marketing	Risk Evaluation	Agent / Agency Profile Tracking	First Notice of Loss / Claim Reporting	Customer Definition & Management		
Campaign Definition & Execution	Quote Development	Recruiting	Discovery	Inquiry Management		
Prospecting	Quote Management	Training & Readiness	Claims File Management	Regulatory Compliance		
Lead Distribution & Management	Application Processing	Incentive Comp. Calculation	Adjustment	Policy Service		
Needs Analysis / Prod. Recommendation	Underwriting / Case Processing	Relationship Management	Settlement	Billing Service		
Sales Execution	Enrollment	Agent Sales Force Automation	Wellness Program Management	Risk Management		
Sales Management	Policy Issuance	Provider Network Development	Utilization Management	Customer Self-service		
Marketing / Sales Analytics	Plan Design		Claims Analytics			
Product Development & Filing	Network / Utilization Management	Policy Administration	Claims Administration	Regulatory Reporting		
Reinsurance	Accounting	Billing & Collection	General Ledger	Asset Management	Back Office	

# Bróker- és ügynökkezelés



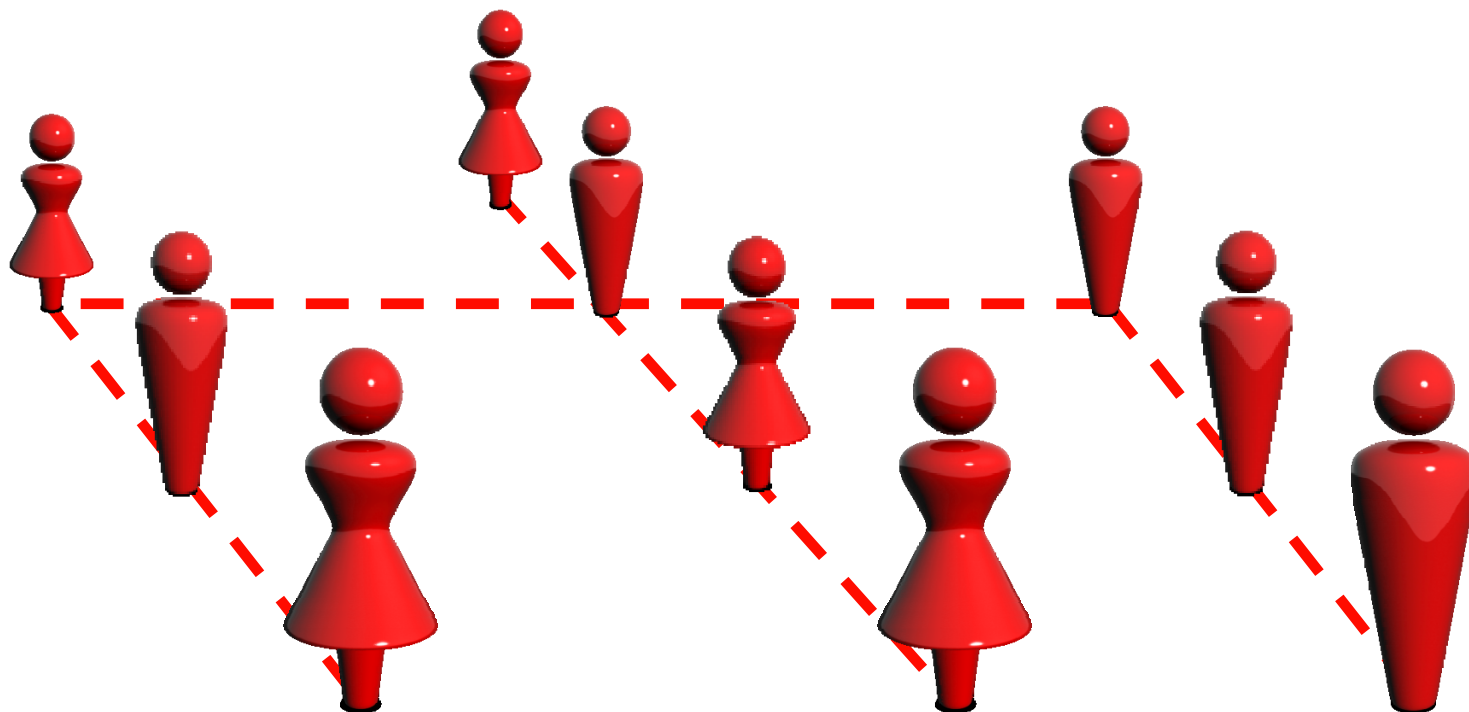
# Témák

- A piaci vezető szerep és az ügyfélközpontúság
- Az optimális CRM folyamat vs. „próbavásárlás” 2008
- A Siebel biztosítói és banki CRM portfóliója
- Új CRM modulok

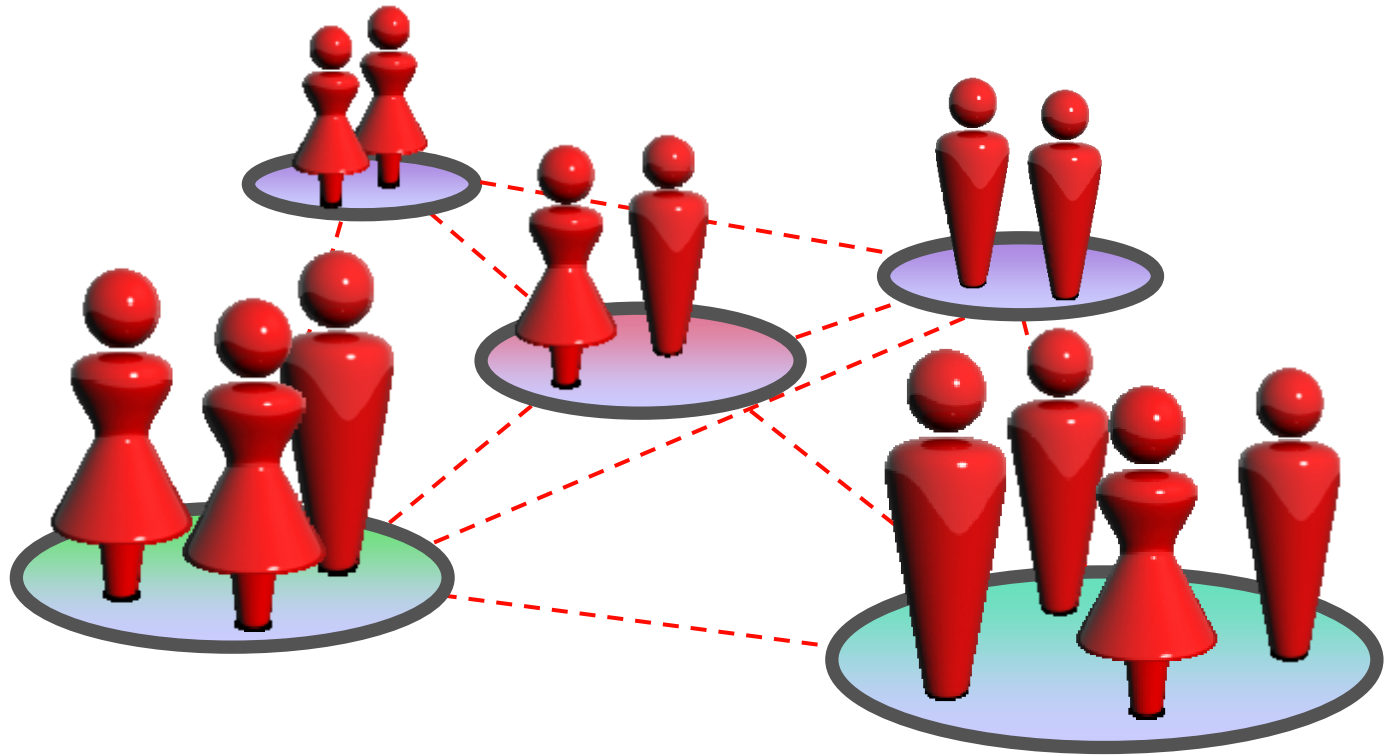
# Az új CRM modulok

- Fusion
  - SOA, Business Intelligence a hétköznapi tranzakciókban stb.
- Felhasználók kiszolgálása és felhasználói elfogadás
- Szociális hálózatok üzleti kiaknázása

# Az alkalmazottak hierarchiában dolgoznak



# De szociális hálókbán működnek





# Sales Library



## MOST RECENT PRESENTATIONS

All

ORACLE Solutions for the

Oracle Supply Management  
Enabling Information

ORACLE RETAIL  
Strategic Store Solutions

ORACLE  
Retail Life Sciences Overview

30

Download Promote Zoom Open



## My Presentations

All

### Aerospace Defense Cu...

### Enable Next Generation...

1 Ratings

2 Ratings



## Shared Presentations

All

### Siebel High Tech CRM S...

### Siebel Life Sciences

1 Ratings

Invitation From: Mike Carls...

1 Ratings

Invitation From: Dana Collins

## My Tags

## Popular Tags

- aerospace cdl communication compliance cost control
- crm customer centrlicity customer data management defense
- enterprise performance management epm life science
- merchandising medical device new product development
- price optimization product information **retail**
- retail store solution siebel

# Sales Prospector

All

Projected Revenue    Purchase Probability

Graphic View  List View

**Evaluated Attributes**

Industry: Retail  
 Revenue (000's): \$203,169  
 Public or Private: Public  
 Headquarters Country: USA

Number of Employees: 95  
 Number of Locations: 2  
 Exporter or importer:

**Products**

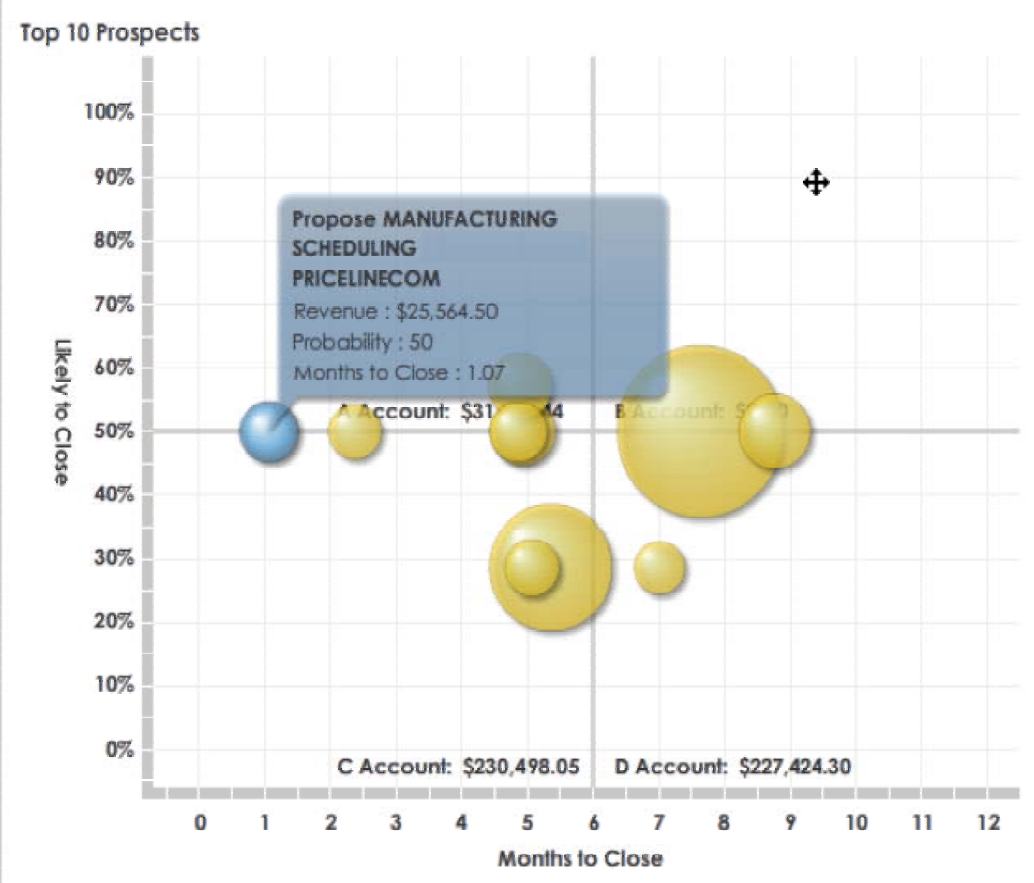
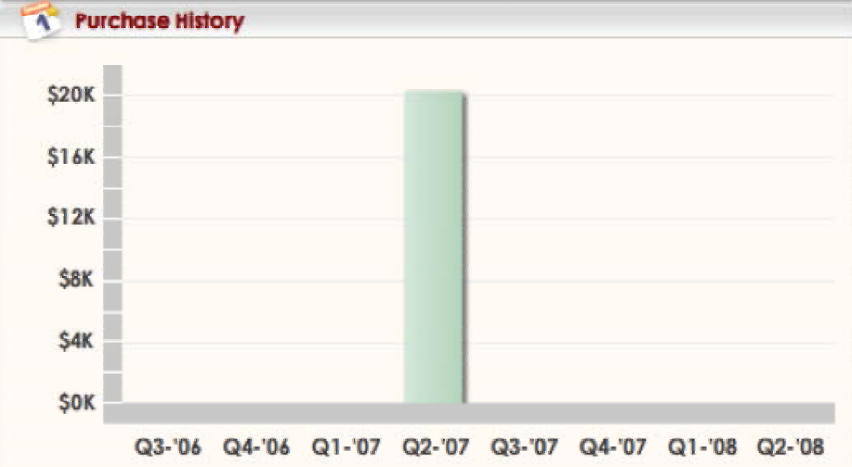
**STANDARD EDITION ONE**  
 Quantity: 1 Total value: \$17,982

**PURCHASING**  
 Quantity: 1 Total value: \$5,193

**ORDER MANAGEMENT**  
 Quantity: 1 Total value: \$12,983

**FINANCIALS BUNDLE**  
 Quantity: 1 Total value: \$5,193

**WAREHOUSE MANAGEMENT**



Likely References

# Sales Campaigns

## Create Campaign

Create professional looking campaigns in minutes.



Start from scratch



Start from a template

## Manage Library

Browse through dozens of graphical templates to create an email campaign.



Top 10 Opened

Top 10 Clicked-Thru

Most Popular Now

Most Shared

## Manage Contacts

Manage your contacts and create distribution lists.



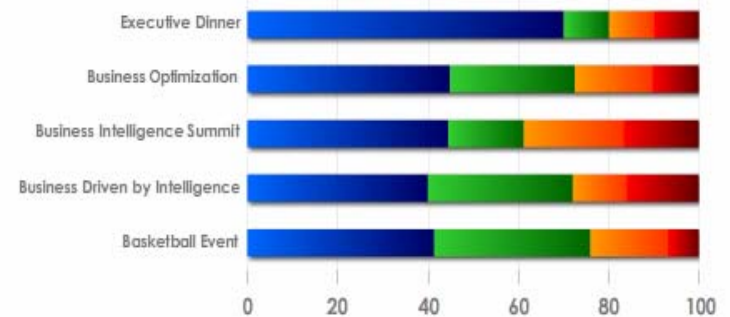
Build your contact list

View contact history

Import your contacts

## Track Campaigns

Track and analyze the success of your campaigns.



**ORACLE®**