



CRM

CRM OnDemand

Siebel e IBM annunciano un servizio di CRM in modalità Internet

Partnership tra Siebel e IBM per la realizzazione, commercializzazione e promozione di un servizio hosting per le esigenze di Customer Relationship Management delle piccole e medie imprese

Siebel Systems e IBM Corp hanno annunciato un servizio in hosting per il CRM (Customer Relationship Management), basato sulla nuova soluzione Siebel OnDemand.

Siebel CRM OnDemand è facile da usare e da configurare quanto un sito Web.

Siebel CRM OnDemand è studiato per rispondere alla crescente domanda delle medie e piccole imprese di avere soluzioni CRM veloci, facili ed a costi contenuti.

È fruibile via Internet e consente ai clienti di ottenere funzionalità CRM, con un tempo iniziale di start-up pressoché nullo. Con Siebel CRM OnDemand anche le medie e piccole imprese saranno in grado di accrescere il livello di servizio alla clientela e migliorare la gestione di: opportunità commerciali, cataloghi prodotti, listini prezzi, campagne di marketing, analisi e reportistica aziendale integrate e interattive.

Siebel CRM OnDemand è la prima e unica soluzione CRM in modalità hosting del mercato, in grado di offrire un'immediata integrazione e percorsi di migrazione automatici alle soluzioni Siebel CRM di classe Enterprise.

Prezzi e Disponibilità

Il servizio è già disponibile negli Stati Uniti, in abbonamento, a partire da 70\$ al mese per utente. IBM e Siebel offriranno Siebel CRM OnDemand in prova gratuita per 30 giorni mentre la disponibilità del servizio al di fuori degli Stati Uniti non è ancora nota.

Siebel CRM OnDemand sfrutta la profonda competenza di gestione dei domini e le ampie risorse del leader del mercato CRM Siebel Systems e la competenza IBM nel fornire processi di business completi attraverso Internet associata ad un livello senza pari di servizio e di supporto.

IBM nel ruolo di primo provider di Web hosting a livello mondiale e di più grande azienda di tecnologia del mondo, IBM offre servizi che forniscono un livello ineguagliato di scalabilità, affidabilità e disponibilità.

Siebel Systems e IBM hanno stretto un accordo pluriennale di sviluppo, marketing, commercializzazione e servizi presieduto da un consiglio di direzione composto da: Mike Lawrie, IBM Senior Vice President e Group Executive, IBM Global Sales e Distribution; Thomas M. Siebel, CEO di Siebel Systems; David Schmaier, Executive Vice President, Siebel Systems; e Doug Elix, Senior Vice President e Group Executive di IBM Global Services.

"IBM è ampiamente riconosciuta quale leader nella fornitura di servizi sicuri ed affidabili ai propri clienti globali ed è quindi idealmente posizionata per gestire i dati e sistemi "mission-critical" dei clienti. Attraverso la partnership consolidata da tempo con IBM, le nostre due aziende hanno fornito soluzioni CRM ad oltre 1.000 aziende clienti di successo. Ora possiamo portare le comprovate soluzioni CRM ad una nuova classe di utenti in un modo straordinariamente più veloce, facile e conveniente," ha affermato Tom Siebel.

"L'ingresso di Siebel nell'era dell'On demand rappresenta uno sviluppo realmente significativo per il nostro mercato," ha affermato Mr. Lawrie. "Questa offerta sottolinea il nostro impegno a fornire soluzioni on demand congiunte per clienti di ogni dimensione, attraverso la nostra rete di business partner. La leadership Siebel nel settore CRM associata alla forza IBM nel fornire processi di business via Internet costituisce una combinazione vincente per i nostri clienti."

Siebel e IBM hanno creato la struttura commerciale più grande e più competente del settore indirizzata al mercato CRM in hosting. Oltre che dal team di vendita telesales, Siebel CRM OnDemand sarà commercializzato dalla divisione vendite IBM dedicata al settore della piccola e media impresa e dalle organizzazioni locali di vendita Siebel. Utilizzando Siebel CRM OnDemand per la gestione di lead e clienti, i team congiunti di vendita e di customer relationship saranno in grado di offrire un'esperienza cliente trasparente e di qualità superiore. IBM e Siebel stanno inoltre lavorando per integrare i propri business partner nel processo di vendita congiunto.

Abbonatevi alle riviste tecniche del Gruppo Editoriale Duke Italia. Tramite il servizio www.dossier.duke.it potrete accedere ogni mese a centinaia di articoli tecnici e di informazioni disponibili On Demand

Le migliori riviste tecniche per un aggiornamento professionale continuo.

www.duke.it

La collaborazione tra IBM e Siebel

Gli annunci di oggi estendono un'alleanza strategica globale tra Siebel Systems e IBM che dura da oltre quattro anni fruttando oltre 1.000 clienti congiunti e il più alto livello di soddisfazione della clientela.

Nel 1999 IBM e Siebel Systems hanno concordato la commercializzazione congiunta delle applicazioni CRM di Siebel e la fornitura di integrazione "pacchettizzata" tra il database DB2 UDB di IBM e le applicazioni Siebel.

Le due aziende hanno concordato una strategia di distribuzione congiunta che comprendeva la promozione globale della combinazione di applicazioni e servizi rivolta a clienti nei settori finanza, assicurazioni, comunicazioni e beni di consumo. Inoltre, IBM Global Services ha costituito un team di esperti in applicazioni Siebel nell'ambito della sua divisione CRM in grado di fornire servizi di supporto ai clienti relativi alla configurazione, integrazione e formazione per le applicazioni Siebel.

Da allora l'alleanza tra IBM e Siebel Systems ha raggiunto numerosi traguardi di rilievo. Inoltre, nel gennaio 2003, Siebel Systems e IBM hanno siglato un accordo di sviluppo congiunto della durata di tre anni con l'impiego di 200 specialisti estendendo così la partnership per includere:

Collaborazione congiunta per la fornitura di applicazioni Siebel per la piattaforma IBM WebSphere. Siebel CRM OnDemand, pienamente conforme alle specifiche J2EE, rappresenta una nuova pietra miliare dell'accordo di sviluppo.

L'integrazione dei processi di business mediante la combinazione di Universal Application Network (UAN) e IBM WebSphere Business Integration Server, per un'integrazione applicativa semplificata ed economicamente conveniente.

Migliore produttività di business grazie alla più stretta integrazione tra le applicazioni di business Siebel e le tecnologie IBM Lotus di messaging, calendaring, collaborazione avanzata ed eLearning.

Elevata disponibilità, affidabilità e scalabilità per ottimizzare le applicazioni di business Siebel per il software di system management e sicurezza Tivoli, per i sistemi operativi IBM e i server IBM.

Soluzioni per settori industriali: banking, assicurazioni, comunicazioni, beni di largo consumo, automobilistico, settore life science, pubblica amministrazione, retail, turismo e trasporti.

Cosa fa e a cosa serve Siebel CRM OnDemand

Siebel CRM OnDemand è una soluzione CRM (Customer Relationship Management) disponibile in hosting per unificare, tenere traccia e amministrare i processi e le informazioni sulla clientela negli ambiti di vendita, di marketing e di servizio.

- **Facile da utilizzare**
- **Veloce nei risultati**
- **Non comporta nessun investimento iniziale**
- **Integra funzioni analitiche**

Sviluppato da Siebel Systems e IBM, leader di mercato nelle infrastrutture e nelle soluzioni CRM affidabili, CRM

OnDemand è la proposta di Siebel per le aziende alla ricerca di una nuova soluzione di CRM.

Risultati rapidi

Con Siebel CRM OnDemand l'utente può essere operativo molto rapidamente e può condividere informazioni di vendita di importanza critica, garantendo un'eccellente assistenza ai propri clienti. Inoltre, l'estrema scalabilità della piattaforma IBM e-business Hosting consente di aggiungere nuovi utenti in modo facile e tempestivo.

Costi a consumo

Il pagamento - dice Siebel - è a consumo, con una quota mensile di 70 dollari per utente, senza nessun altro costo per installazione aggiuntiva di software, né hardware. Siebel e IBM e-business Hosting forniscono una soluzione CRM con il più basso TCO (Total Cost of Ownership) assoluto, infatti sono inclusi nel costo la manutenzione, l'upgrade e il supporto al cliente.

... a consumo !!

senza togliere nulla al contenuto dell'offerta di Siebel, a noi sembra che "a consumo" e "on-demand" non siano delle espressioni che descrivano correttamente la struttura dei costi a cui va incontro un utente di Siebel CRM On Demand.

In realtà un'azienda si abbona per un certo numero di utenti e quindi inizia a pagare un canone costante mensile che non ha nulla a che vedere con l'effettivo utilizzo delle prestazioni.

Questa offerta diventa in realtà un costo fisso per l'utente esattamente come accadeva per un abbonamento "service" tradizionale. [ndr]

E' prevista la personalizzazione delle funzionalità a seconda delle singole esigenze; il format CRM consente infatti di visualizzare l'agenda giornaliera delle attività da svolgere, l'andamento del trimestre e i nuovi contatti commerciali.

Funzionalità per le vendite, il marketing e i servizi

Siebel CRM OnDemand è una soluzione CRM semplice da utilizzare ma estremamente potente. Con un'esperienza ultradecennale nelle soluzioni CRM, Siebel Systems mette a disposizione innovative funzionalità per individuare, acquisire, supportare e fidelizzare i clienti. Siebel CRM OnDemand integra infatti best practice che consentono di monitorare l'intero ciclo di vita del cliente, a partire dal primo contatto con il marketing attraverso ogni fase della vendita, fino ai servizi e all'assistenza in modo costante.

Approfondimenti in tempo reale con funzioni analitiche interattive

Un ampio corredo di funzioni analitiche integrate all'interno della soluzione Siebel CRM OnDemand consente di approfondire in tempo reale l'attività aziendale mettendo a frutto il valore dei dati sulla clientela; pertanto la conoscenza approfondita del cliente permetterà di agire tempestivamente per individuare e cogliere le nuove opportunità.

Marketing

Siebel CRM On Demand si adatta bene sia che un utente abbia una struttura di marketing o un piccolo team commerciale. Infatti consente di:

- Generare più contatti commerciali, fornendo tool per creare, monitorare e incrementare attività di marketing (ad esempio attraverso la capacità di creare elenchi mirati per l'invio di e-mail di gruppo con messaggi personalizzati in base al profilo dei singoli clienti);
- Acquisire e assegnare automaticamente contatti commerciali provenienti da siti o campagne Web. Ogni contatto sarà assegnato alla persona appropriata ricorrendo a regole basate sulla zona di competenza, la conoscenza del prodotto o altri parametri, definiti secondo la necessità;
- Convertire i contatti ad elevato potenziale in opportunità di vendita. I dati relativi al contatto sono facili da visualizzare e aggiornare; allo stesso tempo l'applicazione permette di conservare lo storico di ciascun contatto dall'inizio fino alla conclusione;
- Generare previsioni di fatturato esatte;
- Visualizzate l'elenco delle migliori opportunità;
- Analizzare in tempo reale i clienti

Vendite

Siebel CRM OnDemand consente di migliorare l'efficienza e l'efficacia della forza vendita. Siebel CRM OnDemand consente infatti di:

- Generare nuove opportunità commerciali con i vecchi clienti. Analizzando i clienti per area, settore e fatturato annuo e monitorando l'attività del cliente è possibile incrementare il fatturato per cliente;
- Razionalizzare le previsioni. Si possono infatti generare previsioni settimanali o mensili, memorizzare viste del fatturato e dei dati previsionali per analisi su base storica, eseguire ricerche comparative e sui trend storici per la definizione delle strategie commerciali più appropriate;
- Concludere positivamente più trattative in minor tempo fornendo ai team commerciali informazioni approfondite sulle singole opportunità con l'indicazione dei relativi decision maker e della loro potenziale redditività;
- Accedere alle informazioni commerciali anche offline attraverso Microsoft Outlook, i PDA Palm e un apposito PC Offline Client con un'interfaccia utente identica a quella della versione online. Inoltre è possibile associare facilmente le e-mail Microsoft Outlook con i contatti, i clienti, i nominativi, le opportunità e le richieste di servizio di Siebel CRM OnDemand;
- Gestire il carico di lavoro degli agenti;
- Analizzate i tempi di risoluzione;
- Ricevere informazioni approfondite in tempo reale sul business e sui clienti, con un'analisi puntuale dei principali indicatori delle performance, un esame approfondito dei trend di fatturato ed una valutazione appropriata delle performance del settore.

Supporto e assistenza alla clientela

Siebel CRM OnDemand fornisce le funzionalità che servono per gestire un servizio ai clienti unico e funzionale, ad esempio:

- Migliorare l'efficacia del servizio; regole di assegnazione flessibili presenti in Siebel CRM OnDemand fanno sì che ogni richiesta di servizio pervenuta all'azienda sia indirizzata alla persona giusta affinché le esigenze dei clienti siano soddisfatte in modo rapido e completo;
- Ridurre i tempi di intervento, fornendo agli addetti del customer service l'accesso immediato a dati completi e affidabili sul cliente, a un knowledgebase elettronico delle conoscenze contenente soluzioni ai problemi più comuni;
- Analizzare i trend del servizio grazie a funzioni di analisi real-time attraverso schermate a elevata interattività.

Analisi

Siebel CRM OnDemand è in grado di fornire a dipendenti di ogni livello una business intelligence personalizzata "just in time". Con Siebel CRM OnDemand è possibile:

- Comprendere le ragioni in base alle quali vengono acquisiti o persi i contratti, identificare i clienti più redditizi, confrontare il fatturato previsto con i dati storici e ridurre i costi di servizio attraverso l'identificazione dei fattori che ne causano l'incremento;
- Favorire i risultati grazie ai report pronti all'uso di Siebel CRM OnDemand. Grazie alle analisi integrate all'interno di home page, alle schermate interattive e alle decine di report predefiniti, Siebel CRM OnDemand permette di identificare rapidamente opportunità e difficoltà nell'intraprendere azioni coordinate all'interno di team e Business Unit;
- Rispondere alle domande di business complesse senza l'intervento del dipartimento IT. Siebel CRM OnDemand incorpora infatti Siebel Answers OnDemand, un potente tool analitico che consente di ottenere con un semplice click risposte in tempo reale a specifici questi di business. Siebel Answers OnDemand consente di creare grafici, tabelle pivot e report interattivi facilmente esportabili all'interno di file Excel.

Amministrazione

Nell'attuale congiuntura economica, le aziende avvertono la necessità di concentrare le limitate risorse IT disponibili sulle sfide tecnologiche critiche anziché sui processi di implementazione e amministrazione. Riconoscendo questa realtà, Siebel CRM OnDemand permette di:

- Attivare online in pochi minuti l'azienda che ha scelto di adottare la soluzione, senza alcun intervento da parte del dipartimento IT. È sufficiente inserire il nome di ciascun utente indicandone la posizione all'interno dell'organizzazione; tutto il resto viene svolto automaticamente. La collocazione di ciascun utente all'interno della struttura determina quali opportunità, account e contatti è autorizzato a vedere e, per quanto concerne gli addetti alle vendite, in quale modo le previsioni dei singoli verranno presentate al management;
- Personalizzazione semplificata grazie alla capacità dell'interfaccia utente di Siebel CRM OnDemand di supportare i particolari processi di business di ogni azienda. Con pochi e semplici click, i singoli utenti possono personalizzare anche le loro interfacce a seconda di preferenze e abitudini;
- Implementazione globale mediante il supporto multivaluta e multilingua: cinese, francese, giapponese, inglese, italiano, spagnolo e tedesco;

- Integrazione rapida con gli altri sistemi interni ed esterni grazie a interfacce preassemblate basate sugli standard Web Service XML/SOAP;

Tutela dei dati business-critical.

Gli e-business Hosting Center di IBM impediranno agli intrusi di accedere ai sistemi e ai dati della vostra azienda ponendola al riparo da ogni minaccia.

LUISA ARIENTI
Vice President and Country
Manager Siebel Systems
Italia

Luisa Arienti, Vice President e Country Manager di Siebel Systems in Italia, è dal 1999 responsabile dello sviluppo delle attività di Siebel Systems Italia. Luisa Arienti vanta oggi un'esperienza ultradecennale nell'ambito dell'Information Technology: tra le sue esperienze vi sono infatti numerosi ruoli di crescente responsabilità nelle aree commerciale e divisionale presso IBM, JD Edwards e SAP.



Ken Rudin
Vice President e General
Manager Siebel CRM OnDemand
 Ken Rudin, in qualità di Vice President e General Manager di Siebel CRM OnDemand, ha la responsabilità della gestione su scala globale della nuovissima linea di prodotti hosted Siebel. Rudin ha maturato una considerevole esperienza nel product

management e nel marketing di prodotti enterprise. Rudin precedentemente ha ricoperto la carica di Vice President e General Manager della linea di prodotti Siebel Sales, guidando la business unit Siebel Sales Force Automation. Prima ancora era stato Vice President of Marketing for Siebel Analytics, incarico nel quale ha potuto avvalersi di un decennio di esperienza sviluppato

nel settore analitico, contribuendo a fare di Siebel il maggior produttore di soluzioni per l'analisi. Prima del suo arrivo in Siebel, Ken Rudin ha ricoperto la carica di Vice President of Products di PowerMarket, dove ha avuto la responsabilità della gestione e del coordinamento di tutte le attività di marketing e della definizione di prodotto per le applicazioni analitiche per la soluzione di supply chain management di PowerMarket. Precedentemente a questa esperienza, Rudin è stato Senior Vice President of Products di Salesforce.com, gestendo tutte le attività di marketing e sviluppo prodotti relative alla soluzione CRM hosted di Salesforce.com. Rudin è stato co-autore di diversi volumi in materia di IT e ha scritto più di una cinquantina di articoli apparsi sulle maggiori pubblicazioni del settore. Rudin è un apprezzato relatore e tra i suoi interventi si segnalano numerose partecipazioni a importanti eventi quali le conferenze organizzate da Gartner, l'Oracle Open World, la DCI Data Warehousing Conference, l'IBM DB2 Tech Conference e la DB Expo. Rudin è anche uno dei dodici professori di facoltà del prestigioso Data Warehousing Institute. Ken Rudin si è laureato in Informatica e in Ingegneria elettronica all'Università di Harvard e ha conseguito un master in Amministrazione d'Impresa alla Stanford University

Stefano Patarnello
e-business Hosting Services
Executive

IBM Global Services South Region
 Stefano Patarnello ricopre il ruolo di e-business Hosting Services Executive di IBM Global Services nella South Region (Italia, Spagna, Israele, Grecia e Turchia) dalla fine del 2002. Gli e-business Hosting Services sono la linea di business relativa a tutti i servizi di web hosting e application hosting, nonché alle nuove offerte di Utility Computing che IBM rilascia nell'ambito della strategia dell'e-business on demand. Stefano Patarnello è in IBM dal 1985, inizialmente nell'ambito della Ricerca e Sviluppo per IBM Italia. Dal 1997 al 2002 ha ricoperto il ruolo di IBM Client Director per il Gruppo Telecom Italia, con responsabilità di gestione della relazione commerciale e delle relazioni di partnership fra le due Aziende..

