

SIEBEL CRM @ SAPIENTIA CONSULTING

INHOUDSOPGAVE

SIEBEL CRM @ SAPIENTIA CONSULTING.....	1
SIEBEL CRM	2
CLIENT SERVER ARCHITECTUUR SIEBEL 5 -6	2
WEBBASED ARCHITECTUUR SIEBEL 7-8	2
ADMINISTRATIE OF CONFIGURATIE VAN SIEBEL CRM.....	2
SIEBEL CERTIFIED CONSULTANT.....	3
SIEBEL CRM PROJECTEN.....	3
VIRTUELE SIEBEL CRM CONSULTANT	3
MANAGED SIEBEL CRM SERVICES.	3



SIEBEL CRM

Siebel CRM is een CRM pakket, dat reeds sinds 1998 op de markt is. De oorspronkelijke functionaliteit van dit pakket bestond uit Sales Marketing en Service. De eerste versie van het programma bestond uit cliënt / servers versies van de software en had relatief weinig integratie mogelijkheden in vergelijking met de huidige systemen.

CLIENT SERVER ARCHITECTUUR SIEBEL 5 -6

Een van de eerste versies van siebel systems, een geïntegreerd pakket voor het administreren van sales Service en Marketing contracten. Het vlagschip van siebel systems waarin de functionaliteit was uitgebreid en er een .com server was meegeleverd. Dit product ondersteunde een Mssql, oracle en IBM database.

WEBBASED ARCHITECTUUR SIEBEL 7-8

Siebel is de eerste versie, die volledig web-based was. Een tussenstap met meerdere verbeterlagen en verbetering van de functionaliteit. Intussen is Siebel systems door Oracle overgenomen.

ADMINISTRATIE OF CONFIGURATIE VAN SIEBEL CRM

Een siebel crm systeem kan op de volgende twee manieren aangepast worden, namelijk door administratie en configuratie:

-Door de administratie van het siebel systeem, aanpassen van de lov waarden, aanpassen van de views en de verantwoordelijkheden van de gebruikers en het maken van workflows. In principe kunnen deze zaken worden aangepast, zonder configuratie expertise, hierbij kan alleen de zeer rijke out-of-the-box functionaliteit van siebel gebruikt worden.

-Door een configuratie van de siebel programmatuur zelf, dit kan door gebruik te maken van siebel tools, dit is een visuele ontwikkelomgeving waarmee de eigenschappen van de siebel applicatie, (schermen, code, database velden, gegevens validatie, toegevoegde business processen, etc) kan worden aangepast. Alhoewel de technologie van siebel is gebaseerd op bekende technologieën, kan deze ontwikkelomgeving alleen -per direct - door een siebel ontwikkelaar worden gebruikt, hetgeen een afhankelijkheid impliceert.

De technische mogelijkheden van een CRM systeem zijn in principe onbegrensd, echter het beheren en het upgraden van een systeem dat uitblinkt in maatwerk, gaat altijd gepaard met een relatief grote administratie, daarom is het de moeite waard om de functionaliteiten van het systeem helemaal uit te nutten en alleen gestandaardiseerde integratie componenten voor het systeem te gebruiken. Uiteindelijk is het doel van een goed CRM systeem een hoger ROI, hogere klanttevredenheid en een significante groei van de winst van de onderneming. Helaas komt het voor dat managers een CRM systeem alleen als IT techniek zien en niet als een strategische software.



SIEBEL CERTIFIED CONSULTANT.

Oracle heeft een uitgebreid CRM opleidingsprogramma, door het volgen van een cursus en het afleggen van een examen kan een kandidaat de status siebel certified consultant krijgen.

SIEBEL CRM PROJECTEN

Een Project afname voor het ontwikkelen met siebel Crm is mogelijk in minimale eenheden van 100 uur, u dient wel rekening te houden met een beperkte beschikbaarheid van deze dienst. Bij deze 100 uur is 10 uur projectmanagement op locatie in Nederland inbegrepen. De project intake vindt via een transparante methode plaats, waarbij er zwart of wit wordt vastgelegd wat en hoe er wordt opgeleverd. Onze vaardigheden en diensten bieden een toegevoegde waarde aan elke onderneming. Echter vanwege onze kleinschaligheid is ons speerpunt het MKB. Overtuig u zelf van de mogelijkheden door te kijken welke projecten er eerder door ons team zijn opgeleverd.

VIRTUELE SIEBEL CRM CONSULTANT

Hebt u behoefte aan een permanente extra helpende hand in uw onderneming? Een virtuele siebel crm expert is de perfecte aanvulling voor uw vast personeelsbestand. U kunt uw vaste personeel immers permanent ontlasten. Meestal wordt er van de virtuele consultant gebruik gemaakt door afnemers, die al een ontwikkeltraject hebben afgerond. De virtuele consultant kan ook in Nederland werken, zonder tewerkstellingsvergunning. De minimale afname is 1000 uur per jaar. Het spreekt voor zich dat u kunt kiezen uit gecertificeerde en niet gecertificeerde Siebel experts.

MANAGED SIEBEL CRM SERVICES.

Wilt u uw opgeleverde of nog op te leveren siebel crm systeem zorgeloos laten beheren met vlijmscherpe afspraken en heldere kosten? Hiervoor kunt u een managed service contract afsluiten. Met onze service level agreements kunt u op keiharde garanties vertrouwen. Samen met onze CRM nearsource specialist kunt u het beheer en het inrichten van een competente center of een helpdesk laten uitvoeren. Laat u informeren over de mogelijkheden.

SIEBEL CRM _V_1.0_NL_8_7_2010

Siebel en Oracle zijn geregistreerd merken.

