

DQ-Connector Oracle Siebel CRM

Un système CRM ne peut fournir des résultats fiables que dans la mesure où la qualité des données qui y sont gérées est assurée. Cela vaut également pour les plateformes CRM phares du marché telles que Oracle Siebel. Les données clients, ainsi que les données de contact et les données d'adresses, jouent un rôle clé dans ce contexte. En effet, ce n'est qu'en utilisant des adresses de haute qualité et des données clients exemptes de doublons que l'on peut disposer d'une vision unique du client (Single View of Customer). La solution DQ-Connector d'Uniserv permet d'améliorer considérablement la qualité des données utilisées dans le système CRM Siebel d'Oracle, vous permettant ainsi d'exploiter pleinement les performances de votre système de gestion des relations clients.

PERFORMANCES

- Élimination des coûts inutiles et prévention de toute dégradation d'image pouvant être due à l'utilisation d'adresses erronées, et donc, à un taux élevé de NPAI.
- Prévention de la création de doublons dans les données de contact afin d'éviter de compromettre les objectifs fixés et le bon fonctionnement du système CRM mis en place. L'existence d'informations divergentes sur le même client dans plusieurs enregistrements empêche l'acquisition d'une vision globale des multiples domaines impliqués : ventes, marketing, services d'accompagnement et centre d'assistance. L'utilisation efficace du système CRM est ainsi entravée.
- Accès rapide aux données et recherche d'informations avec tolérance aux erreurs dans SAP Business Suite. Haut niveau de fiabilité lors de la saisie des données, renforcé par des temps de traitement rapides. La qualité optimale des données clients contenues dans le système CRM est ainsi durablement assurée.

AVANTAGES

- Haute qualité des données utilisées dans le système CRM
- Processus de marketing et de distribution hautement efficaces
- Meilleure satisfaction et fidélisation accrue des clients
- Collaborateurs hautement motivés, donnant une bonne image de l'entreprise lors du contact avec la clientèle grâce à l'actualisation régulière du système CRM

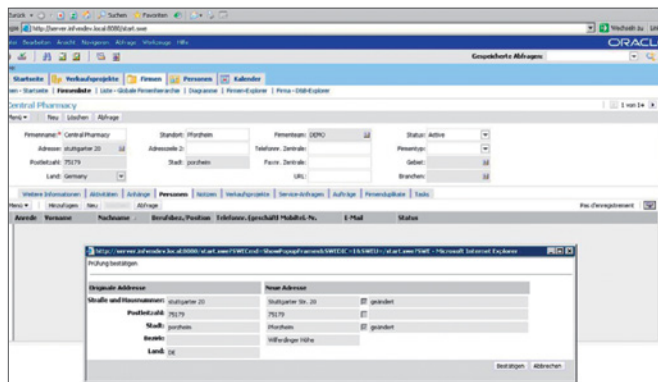
FONCTIONS

Afin d'assurer et d'améliorer la qualité des données dans le système CRM, la solution DQ-Connector d'Uniserv offre des routines pour :

- **la recherche efficace de données clients**
- **la saisie et la modification des données clients**

Utilisables ensemble ou séparément, les fonctions d'assurance de la qualité des données permettent d'effectuer les opérations suivantes :

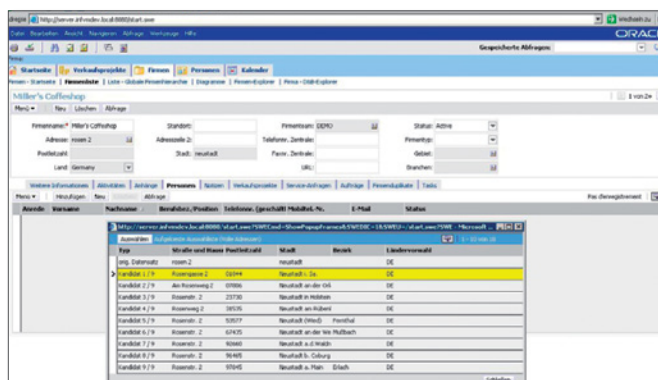
► Vérification et, le cas échéant, correction de l'adresse :



Correction directe de l'adresse dans le système Oracle

- Validation, normalisation et correction des adresses au moment de la saisie (Real Time)
- En cas de saisie d'une adresse ambiguë, génération automatique d'une liste comprenant toutes les adresses potentielles
- Enrichissement des éléments d'adresse supplémentaires
- Vérification automatique de la pertinence de l'adresse sans clics « supplémentaires »

► Vérification de la présence de doublons :



Identification directe des doublons dans le système Oracle

- Recherche rapide et personnalisée avec tolérance d'erreurs pour détecter les éventuels doublons lors de la sauvegarde des données
- Démarrage de la recherche automatique de doublons lors de la création d'un nouveau compte ou de la modification d'un compte existant
- Comparaison tolérante aux erreurs des doublons éventuels lors du processus de déduplication
- En cas de soupçon de l'existence de doublons, l'utilisateur reçoit une liste contenant les éventuels doublons et accède ensuite à une boîte de dialogue pour effectuer les modifications nécessaires. Il est aussi possible de créer des scénarios de nettoyage des données à partir de la boîte de dialogue.

CONFIGURATION REQUISE

Les logiciels suivants doivent être installés avant de procéder à l'installation de DQ-Connector Real-Time Oracle Siebel CRM :

- **Oracle 'Siebel Business Applications' v. 8.0.0.6 ou plus.**
DQ-Connector RT Siebel CRM a été testé pour les applications des lignes de produits SEA (Siebel Enterprise Applications) et SIA (Siebel Industry Applications).
- **Logiciels Uniserv**
 - Système de recherche de préexistence mailRetrieval (avec pool d'index chargé)
 - Système de validation postale post (l'installation doit s'effectuer séparément pour chaque pays).
 - Module d'extension International Postal Framework (IPF)
 - L'interface COM du kit d'interfaces

UNISERV

45 rue du Rocher, 75008 Paris, France, T: +33 1 44 90 90 60, F: +33 1 44 90 90 63,

E: contact-france@uniserv.com, www.uniserv.com, © Uniserv GmbH, Pforzheim, All rights reserved

