



## Взаимодействие с заказчиками на платформе Documentum 4i

**Владимир Прожогин**

Региональный менеджер по работе с корпоративными заказчиками

**Документум Сервисиз**

## Цитата

- *CRM - является не столько технологией или продуктом, сколько идеологией ведения бизнеса, направленной на повышение эффективности взаимодействия с клиентами с целью предложения каждому клиенту уникального продукта или услуги.*

# CRM

- Направленность продаж
- Прогнозирование продаж
- Управление маркетинговыми компаниями
- Управление договорами и предложениями
- Управление продажами и поставками
- Управление центрами обработки заявок

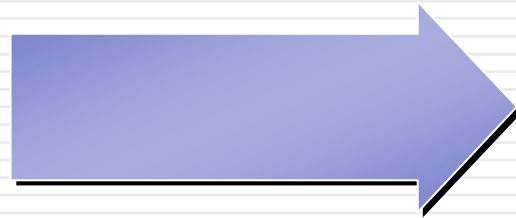
# CRM & eCRM

**Business**



**eBusiness**

**CRM**



**eCRM**

# eCRM

- Доступ к актуальной и точной информации по продуктам
- Доступ к счетам и самообслуживание клиентов
- Персонализация клиентов
- Поддержка клиентов

**Что определяет CRM и eCRM -  
ОДНИМ СЛОВОМ:**



**ИНФОРМАЦИЯ**  
**(Содержание)**

# Управление содержанием (B2ALL)



- Торговые системы
- Online-поставки
- Сотрудничество
- Партнерские службы

Деловые партнеры

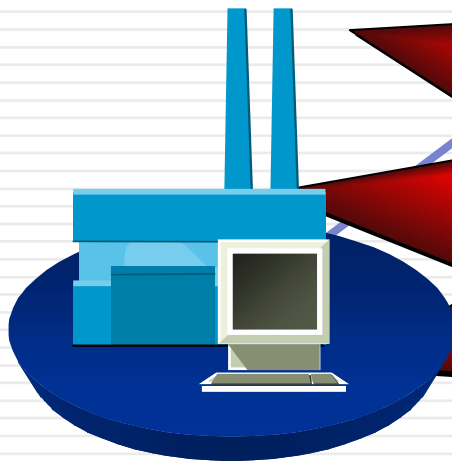
Online-коммерция

B2B

- Индивидуальные маркетинговые предложения

- Инструменты самообслуживания клиентов

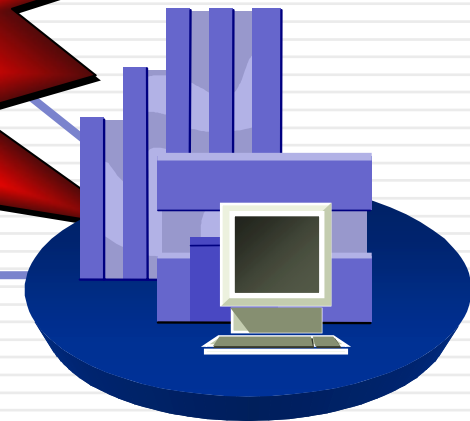
## Управление содержанием



Сотрудники

B2E

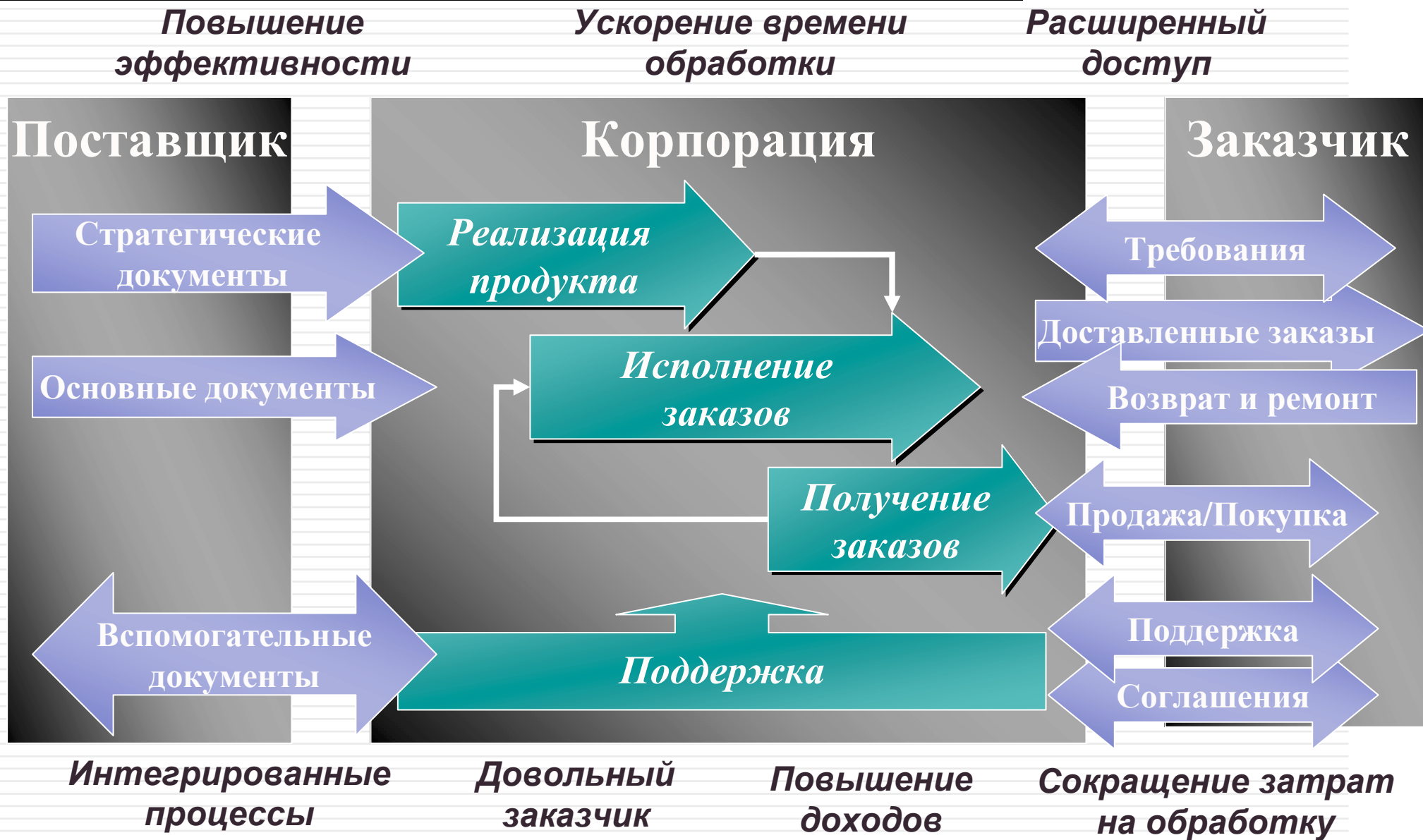
- Обмен знаниями
- Сотрудничество в рамках глобальных проектов
- Приложения управления документами



Заказчики

B2C

# Новые требования бизнеса

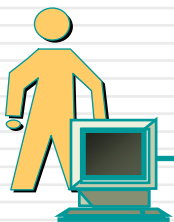


- Информация создается один раз, ее публикация осуществляется по мере необходимости
  - Большая производительность
  - Устойчивость и персонализированное представление информации на сайтах Intranet и Internet
- Единая инфраструктура
  - Управление знаниями
  - Уменьшение затрат на управление содержанием
  - Уменьшение затрат на Web-инфраструктуру

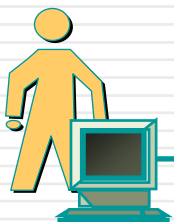
# Построение платформы управления содержанием



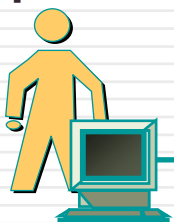
Маркетинг



Поддержка



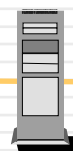
Продажа



Сеть распространения содержания



Internet



Extranet



Intranet

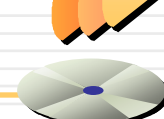
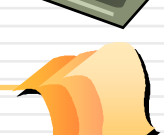
Партнерская сеть



Клиентская сеть



Extranet



Заказчики

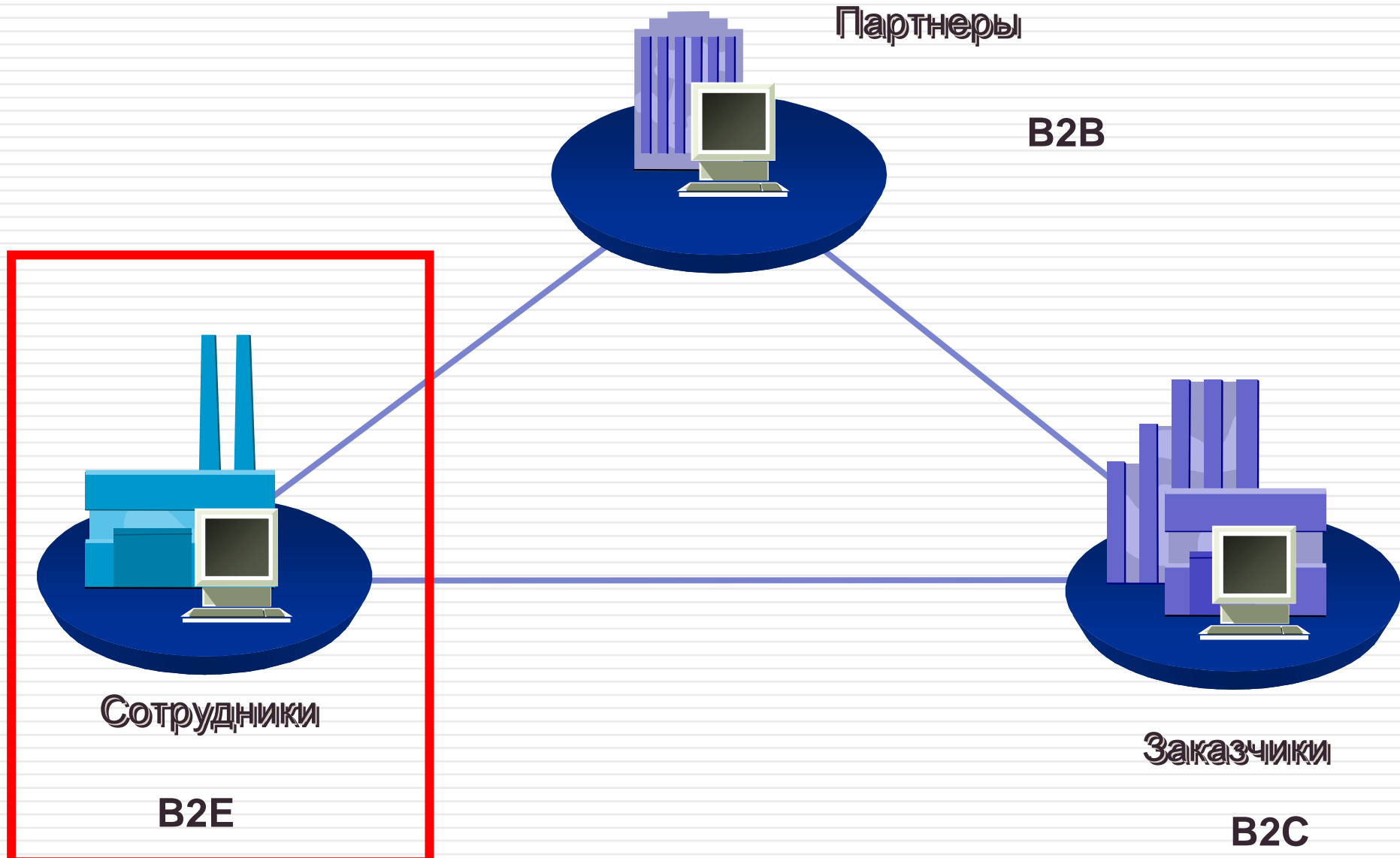


Партнеры



Сотрудники

# Три кита электронного бизнеса: Работа с сотрудниками



# Управление предприятием (ERP) и интеграция содержания



# Единая точка доступа к информации



# Корпоративные информационные порталы

(EIP)

# Порталы EIP – сбор информации в одном месте



- Корпоративные информационные порталы предоставляют персонализированный доступ к информации из различных источников

– Web-сайты, базы данных, приложения

**Заголовок**

**Счетчики**

**Котировки акций**

My Yahoo! for whitney\_tidmarsh - Microsoft Internet Explorer

Address http://my.yahoo.com/p/d.html?v

My Front Page

Personalize Content Layout

**Scoreboard** Edit X

TODAY

NHL	San Jose vs. Edmonton	0 vs 0	9:00 ET
-----	-----------------------	--------	---------

YESTERDAY

NBA	Boston vs. Golden State	91 vs 94	F
-----	-------------------------	----------	---

SATURDAY

NHL	Colorado vs. San Jose	2 vs 1	F
-----	-----------------------	--------	---

**Weather** Edit X

Concord, CA	34...55	F
Oakland, CA	43...59	F
San Francisco, CA	39...55	F

click on city for extended forecast  
or, search by Zip Code or City

**My Front Page Headlines** Jan 22 11:24am PT Edit X

**Top Stories from Reuters** Jan 22 11:16am PT

- [Bush Says Will Sign Order Blocking Abortion Money](#)
- [Sens. Gramm, Miller to Launch Bush Tax-Cut Bill](#)
- [Bush Tells Staff to Uphold High Ethics](#)

**Business from Reuters** Jan 22 11:12am PT

- [Stocks Slip on Dell Warning](#)
- [Forecasting Gauge Down in December](#)
- [American Express Quarterly Profits Rise](#)

**Sports** Jan 22 11:11am PT

- [EverStart Series Opens \\$2.5 Million Season On Lake Okeechobee](#)
- [ADVISORY/Funnyman Drew Carey in the Ring with the World Wrestling Federation](#)
- [Tiffany & Co. Crafts the Vince Lombardi and the Pete Rozelle Trophies for Super Bowl XXXV](#)

**E! Online News** Jan 22 7:58am PT

- ["Gladiator," "Tiger" Top Golden Globes](#)

**Portfolios** Edit X

Invest online with E\*TRADE

**Quotes**

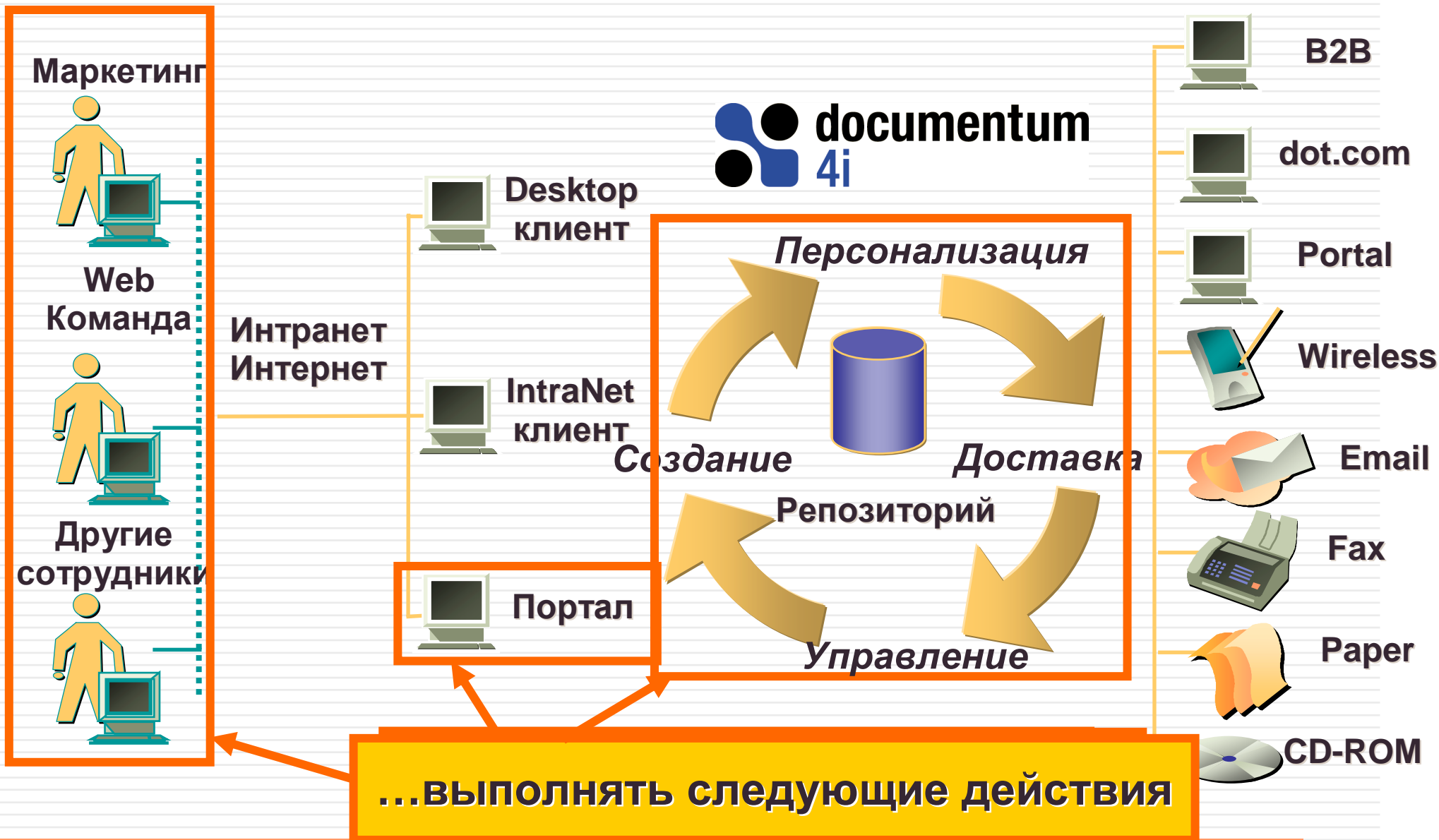
* <a href="#">DCTM</a>	44 1/2	-3/8
* <a href="#">BEAS</a>	62 5/8	-3/4
* <a href="#">ORCL</a>	31 7/8	-2 11/16
* <a href="#">VIGN</a>	8 1/32	+27/64
* <a href="#">IWOV</a>	29 11/16	-3/16
* <a href="#">BVSN</a>	15 3/16	+1/4
* <a href="#">ARTG</a>	20 5/16	+5/16
* <a href="#">CMRC</a>	27 1/2	-17/32
* <a href="#">ARBA</a>	37 1/16	-1 3/16
* <a href="#">CSCO</a>	41	+5/8
* <a href="#">SYBS</a>	25 5/8	+9/16

Get Quotes

Stock Market Toolbar - Stock Alerts  
quotes delayed 20 mins -\* = news last 24hrs

View your brokerage accounts on My Yahoo!

# Управление содержанием корпоративного портала



- Расширить информационные порталы так, чтобы они обеспечивали действительно единое пространство для:
  - Разработке информационного содержания, доступа к нему, редактирования и маршрутизации
  - Управления доступом к контролируемой, собранной/внешней информации
  - Предоставления достоверной информации на портал, для гарантии надежности
  - Возможности персонализации содержания (сохранение по контексту)
  - Автоматического обновления информации и удаления устаревшей информации, для поддержки актуальности порталов

# Применение

- Рабочее место менеджера по продажам
  - Возможность получения полной информации по истории клиента, о его статусе, подборки его документов.
- Рабочее место менеджера по маркетингу
  - Возможность получения информации об маркетинговых акциях к которым привлекался клиент, какие материалы он получал и т.д.
- Рабочее место сотрудника центра обработки заявок

# Преимущества

- Единое пространство доступа и работы
  - Увеличивается производительность работы пользователей, поскольку отпадает необходимость обращаться к нескольким приложениям
- Обеспечение управления любой информацией (из любого источника) из одной точки повышает ее надежность
- Возможность сохранения и повторного использования пользовательского опыта помогает принимать лучшие бизнес-решения
- Поддержка предоставления и повторного использования содержания из других приложений

# Портал Plumtree Portal с управлением содержанием от Documentum



Поиск

Счетчики

The screenshot shows a web browser window titled "Content management for powering eBusiness - Documentum, Inc. - Microsoft Internet Explorer". The browser's address bar and menu bar are visible. The main content area is divided into several sections:

- Documentum Search:** A search bar with the text "Enter a search for the Documentum Docbase:" and a "Search" button.
- Documentum My Folders:** A tree view showing the path "/odyssey/Technology Partners/Documentum". Below it is a list of documents with their names and "Check Out" or "Check In" links. An arrow labeled "Блокировка" (Lock) points to the "DCTM FAQ.doc" document.
- Sports News:** A section with a "Sports News" header and a list of news items, including "Jets Name Edwards As New Head Coach" and "Rusedski Knocks Out Kuerten in Australian Open".
- Purchase Order Processing:** A section with a "Purchase Order Processing" header and a message: "The record number doesn't fall within the range of records." Below this is a "Find By" dropdown menu set to "Record #", a text input field containing "0", and a "Create" button.

Блокировка

Выписка/возврат

# Заключение

- Портальные приложения хороши настолько, насколько хорошо их информационное наполнение
- Подлинная ценность портала заключается в обеспечении пользователей возможностями совместной работы с коллегами и с персонализированной информацией
- Предоставление интегрированного решения, позволяющего быстро разработать законченную порталную систему – ключ к успеху

# Порталы совместной работы по проектам

# Проблемы с проектами

- Недостаток опыта
- Неправильное определение и понимание целей
- Плохая коммуникация
- Плохая организация повторяющихся процессов
- Нерешенные спорные вопросы
- Необходимость выполнять работу заново
- Недостаточно хорошая тех. поддержка

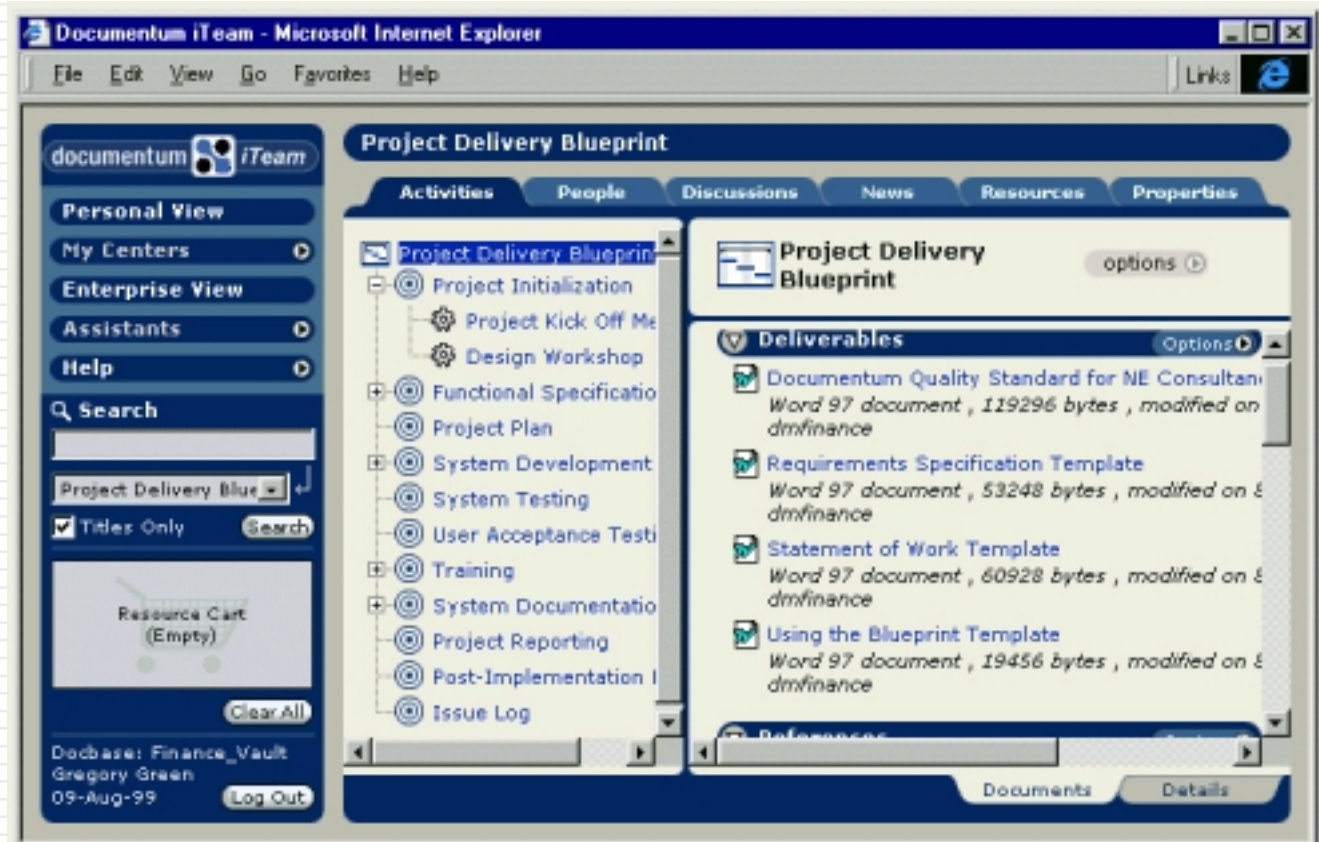
## Проектный портал

- Internet-технологии
- Средства коммуникаций
  - Чат в реальном времени
  - Дискуссии
  - Виртуальные совещания
- Управление содержанием
- Поисковые технологии
- Интеграция с инструментами планирования и управления проектами
- Тесная интеграция с корпоративными хранилищами содержания
- Простота реализации
- Интеграция с эл. почтой

# iTeam - портал совместной работы от Documentum



- **Web-портал совместной работы**
  - Объединяет совместную работу и управление содержанием
- **Совместная работа над проектами**



- Охватывает проектные/деловые процессы
- **Сотрудничество по спец. проектами**
  - Поддержка проектных сообществ и команд

- Централизованное управление и доступ ко всем аспектам проекта
  - Расписания, ресурсы, задачи и др.
  - Общение/чат в реальном времени и online-почтовая система
  - Нотификация о проблемах и задержках в сроках
  - Общее командное и индивидуальное рабочее пространство
- Накопление и использование удачного опыта, а также учет негативного помогут избежать повторения ошибок и ускорить выполнение проектов

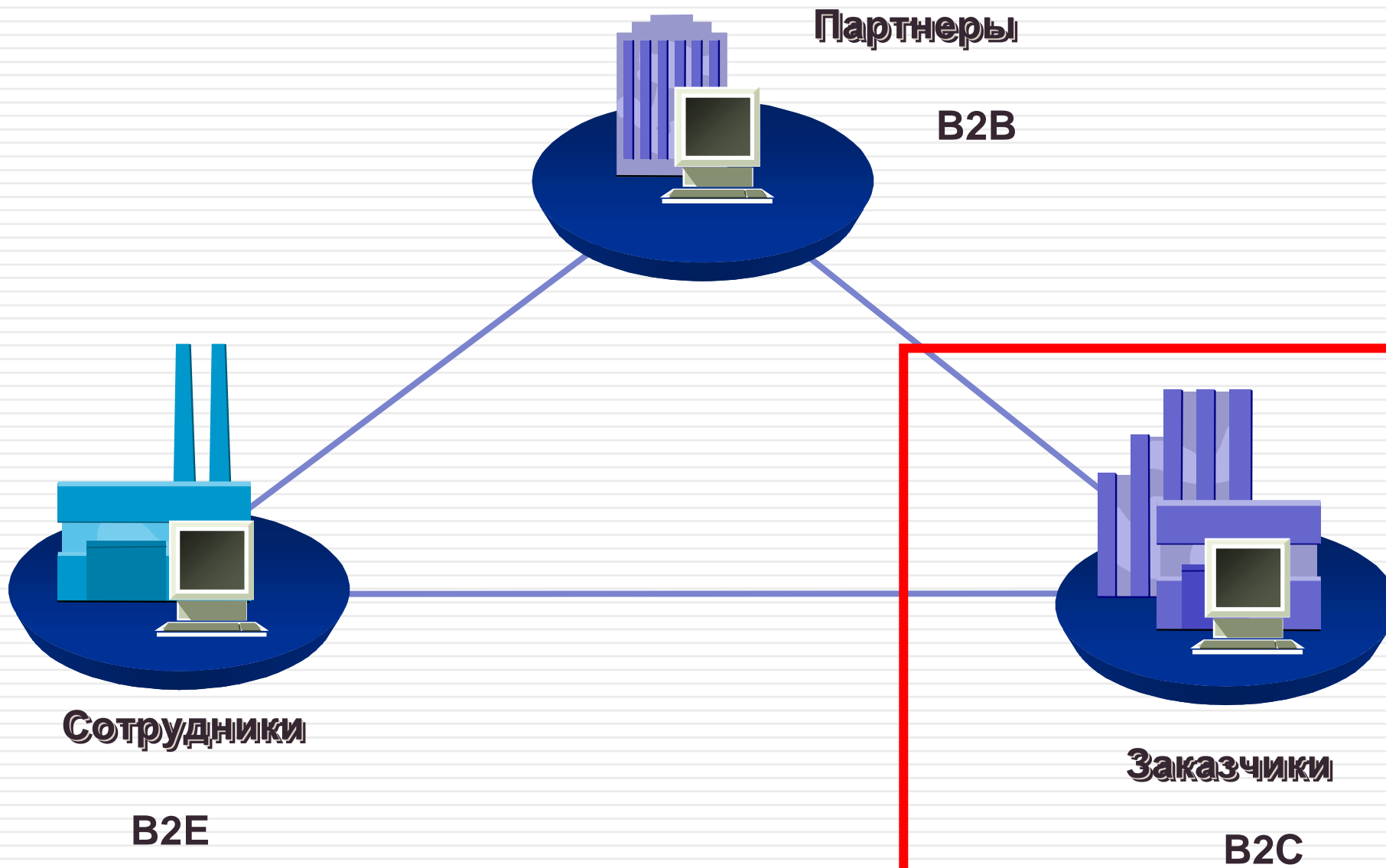
# Применение

- **Клиент как проект, состоящий из нескольких стадий:**
  - **Поиск клиента** (отдел маркетинга и продаж)
  - **Первый контакт** (отдел продаж)
  - **Передача информации по продуктам** (отдел продаж и тех.отдел)
  - **Определение требований клиента** (отдел продаж и тех.отдел)
  - **Подготовка предложений и договора** (отдел продаж и юридический отдел)
  - **Продажа и поставка** (отдел логистики)
  - **Послепродажная поддержка** (отдел поддержки и тех. поддержки)

# Преимущества

- Единое пространство работы команды над проектом и управления проектом
- Объединение совместной работы и управления содержанием
- Ускорение выполнения проектов, а следовательно, более быстрый выход продуктов на рынок
- Экономия времени и денег
  - Исключается возможность повторения ошибок
  - Лучше используются знания и накопленный опыт
- Содержание может применяться в других приложениях повторно, а не разрабатываться заново

# Рост значимости электронного бизнеса



# Критически важная коммерческая информация



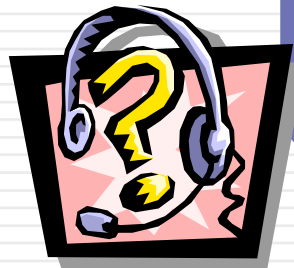
- Информация и данные по продуктам
- Маркетинговая и рекламная информация
- Каталоги



- Документы по продажам
- Сертификаты качества
- Руководства и материалы по поддержке пользователей



- Коммерческие предложения, RFP (заявки на коммерческие предложения) и RFQ (запросы по ценам)
- Контракты, соглашения и приложения к ним
- Деловая корреспонденция



Действительно для eCommerce,  
mCommerce и традиционной коммерции

# Проблемы управление содержанием Web-сайта

- Слишком много информации

- Пополнение информации ложится на Web-команды
- Разработчики содержания не довольны сроками
- Плохая мотивация соавторов информации
- Устаревшая информация не удаляется
- У Web-команды недостаточно времени для разработки сайта
- Противоречащая информация на разных сайтах



- Отрицательный пользовательский опыт
- Непоследовательное представление информации
- Чрезмерно перегруженные работой Web-команды
- Потери от введения в заблуждение, юридические проблемы, гибель бизнеса
- Проблемы увеличиваются вместе с ростом количества информации

# Documentum обеспечивает...

- **Поддержку Web-команды**
  - Автоматическое конвертирование PDF/HTML
  - Сотрудничество при создании содержимого
- **Контроль за актуальностью**
- **Поддержку совместного создания содержания**
  - Части содержимого легко создавать в MS Office и др. приложений
  - Автоматизация жизненного цикла содержимого, включая:
    - **Автоматизированные циклы редактирования/утверждения**
    - **Экстренную приостановку**
    - **Автоматизированную отмену**

# Создание содержания

Создание

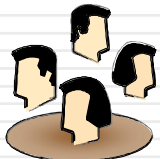
ция

нение

Управление



Дизайнеры сайта



Создатели  
содержания



Web-разработ-  
чики



Корпоратив-  
ные  
системы



Деловые  
пользователи

Инструменты  
создания Web-  
содержания

редактор  
XML-шаблонов

Инструменты  
разработки Web-  
приложений

SAP, PSFT,  
Siebel, Notes...

Настольные  
инструменты

*DreamWeaver, FrontPage,  
HomeSite, и др...*



*Создание содержания  
на основе шаблонов  
пользователями, не  
являющихся  
техническими  
специалистами*

*JSP/ASP, среда  
разработки Java и  
др...*

*Двунаправленная XML-  
интеграция с ERP/SFA*

*Office 2000, Macintosh  
и свыше 200 приложений*

# Службы персонализации

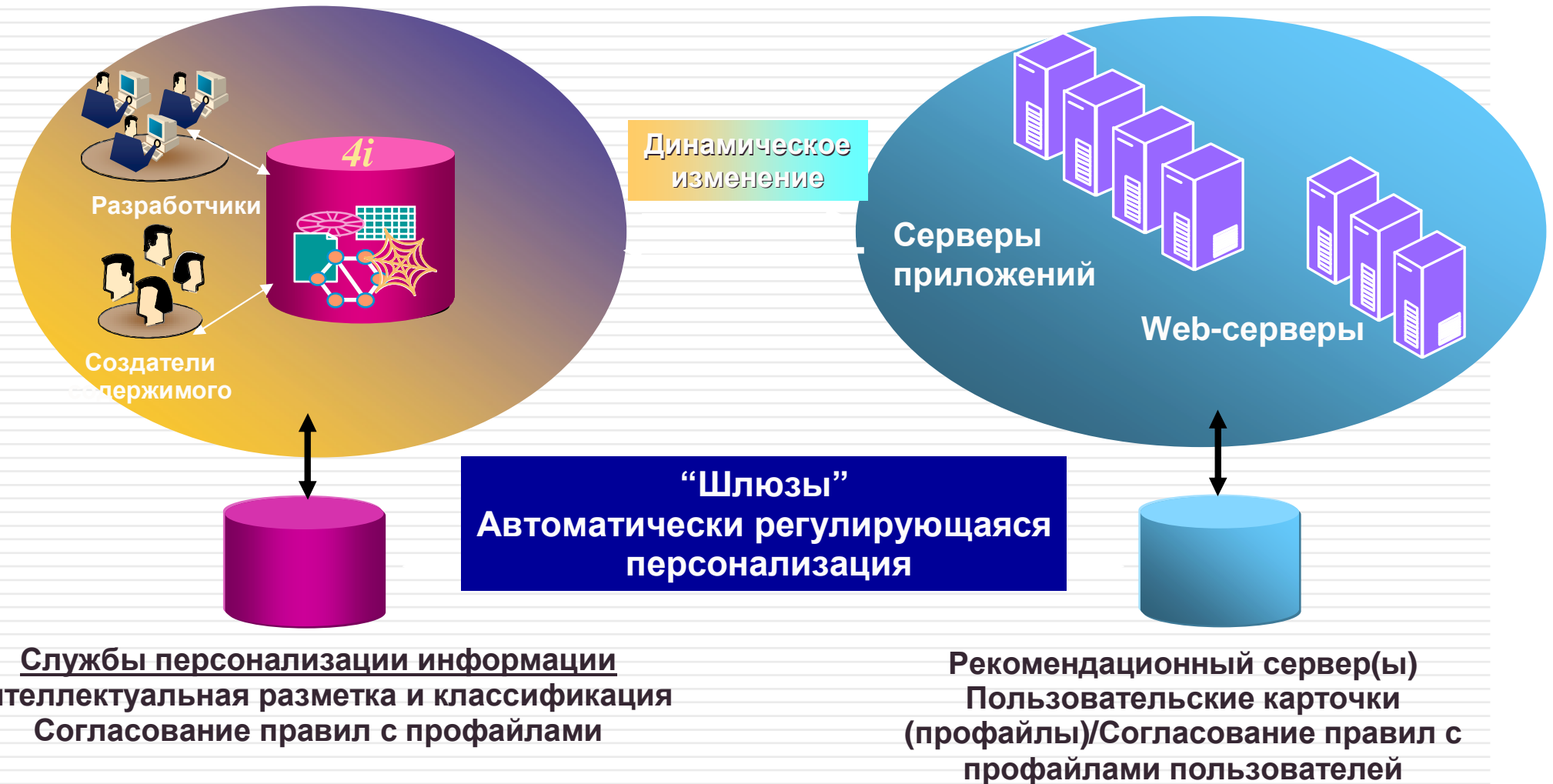
Создание

ция

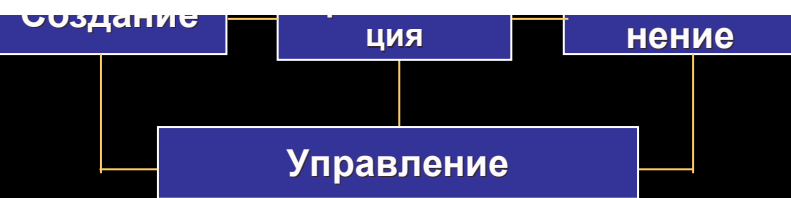
нение

Управление

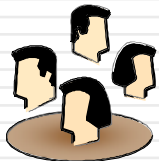
## Персонализация содержания сегодня



# Службы управления корпоративного содержания



Дизайнеры сайта



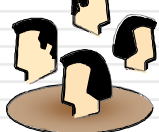
Создатели  
содержания



Разработчи  
ки сайта

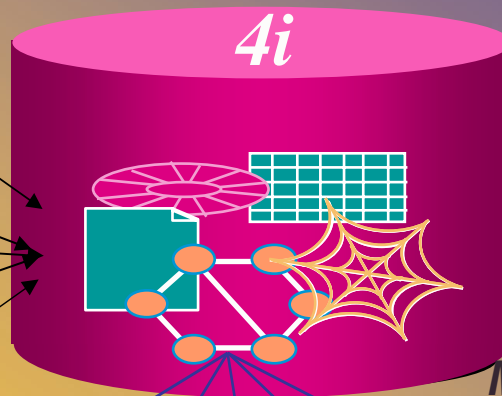


Корпоратив  
ные  
системы

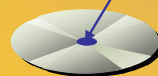


Деловые  
пользователи

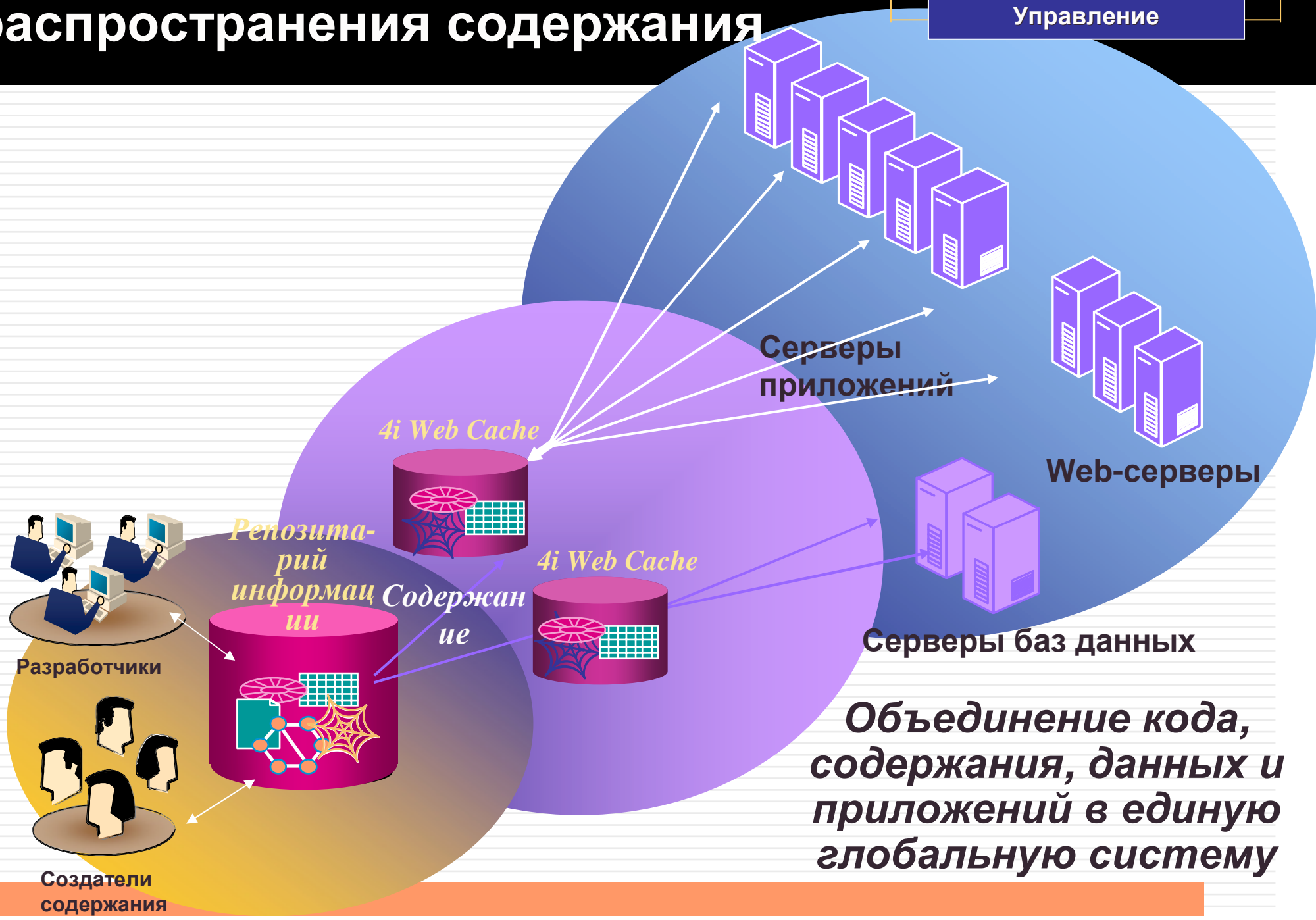
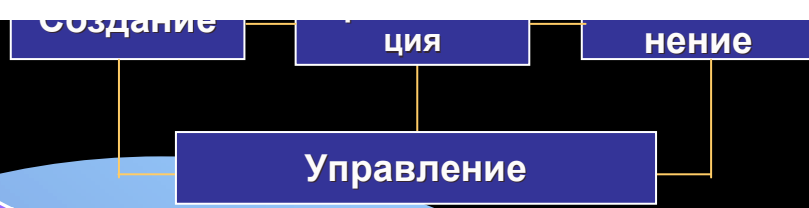
Автоматизированный вывод и управление



Многоканальный вывод:  
web, принтер, факс,  
эл. блокнот и др.



# Масштабируемые службы распространения содержания



**Объединение кода, содержания, данных и приложений в единую глобальную систему**

# Примеры внедрения системы Documentum



Крупнейшие предприятия в  
различных отраслях

## Управление бизнесом И СВЯЗЯМИ С ЗАКАЗЧИКАМИ



### Проблема

- Перевести 7,500 страниц каталога, 20,000 изображений и 400,000 чертежей из печатного вида в Internet
- Расширить рынок потребления

### Решение

- Управление инфраструктурой и содержанием корпоративного масштаба
- Возможность перемещения по существующим печатным изображениям

### Результат

- Возможность быстрой публикации информации о продуктах в масштабах Internet
- Сокращение времени на маркетинг

## Управление связями с заказчиками



Scudder Investments - Netscape

File Edit View Go Window Help

Guest

# SCUDDER

- home
- login

getting started | planning and retirement | account transactions | your portfolio

personal site login

username\_here

Login | I'm new

Forgot your password?

**Get the information you want, when you want it.**

**Feedback**

We're learning from your comments about our new design. Tell us what you think by filling out [online poll](#) or [e-mailing us](#) with your feedback.

**Financial CONCIERGE**

Need help finding something? Just type in a question such as "What's an IRA?" and click "ask."

REUTERS

Top Reuters® news stories

### Проблема

Доставлять актуальное динамическое содержание инвесторам в больших объемах

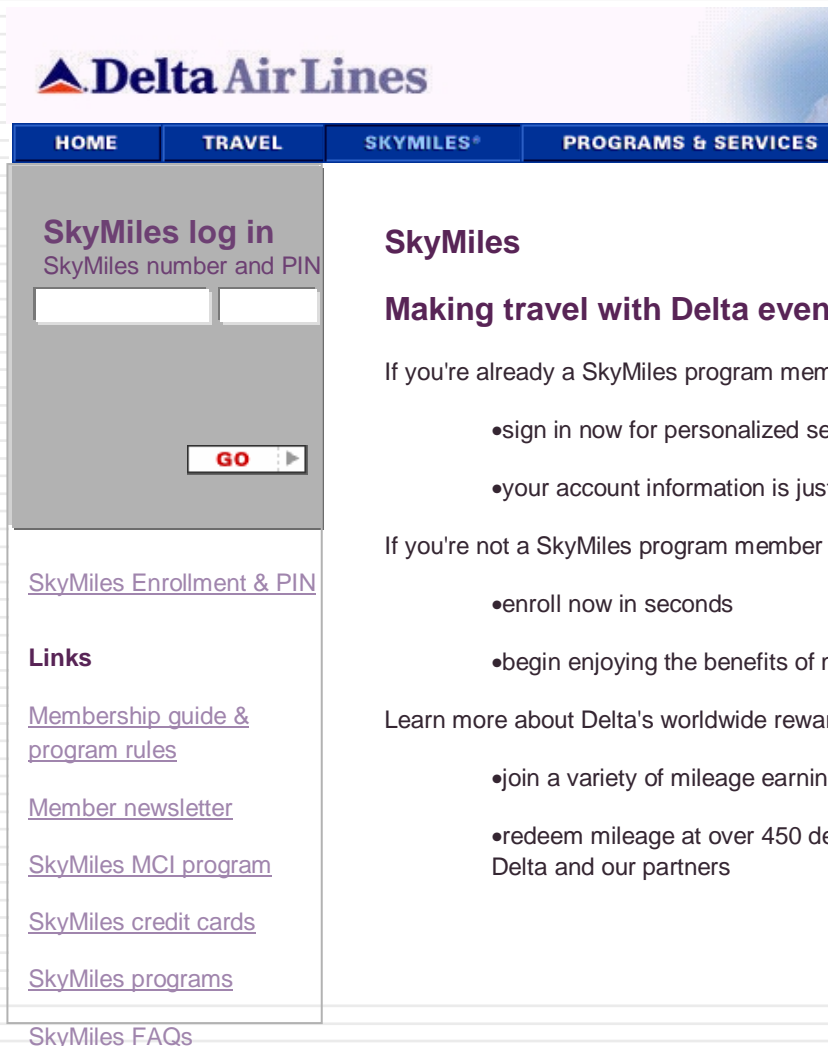
### Решение

Платформа eCommerce и механизм интегрированных сервис-правил, генерация динамических Web страниц, и управление содержанием

### Результат

Улучшенные возможности по отслеживанию нужд Online инвесторов  
Повышение конкурентоспособности

## Управление связями с заказчиками



The screenshot shows the Delta Air Lines website's SkyMiles login section. At the top, the Delta Air Lines logo is visible. Below it is a navigation menu with tabs for HOME, TRAVEL, SKYMILES®, and PROGRAMS & SERVICES. The main content area is titled "SkyMiles log in" and includes a form for entering a SkyMiles number and PIN. A "GO" button is positioned below the input fields. To the right of the login form, there is a "SkyMiles" heading followed by the text "Making travel with Delta even" and a paragraph starting with "If you're already a SkyMiles program member". Below this, there are two bullet points: "•sign in now for personalized se" and "•your account information is just". Further down, there is a section for non-members: "If you're not a SkyMiles program member" followed by two bullet points: "•enroll now in seconds" and "•begin enjoying the benefits of r". At the bottom of the page, there are several links: "SkyMiles Enrollment & PIN", "Links", "Membership guide & program rules", "Member newsletter", "SkyMiles MCI program", "SkyMiles credit cards", "SkyMiles programs", and "SkyMiles FAQs".

### Проблема

- Динамическая доставка персонализированного содержания посетителям в режиме online
- Расширение в масштабах Интернет (миллионы обращений к веб-сайту)

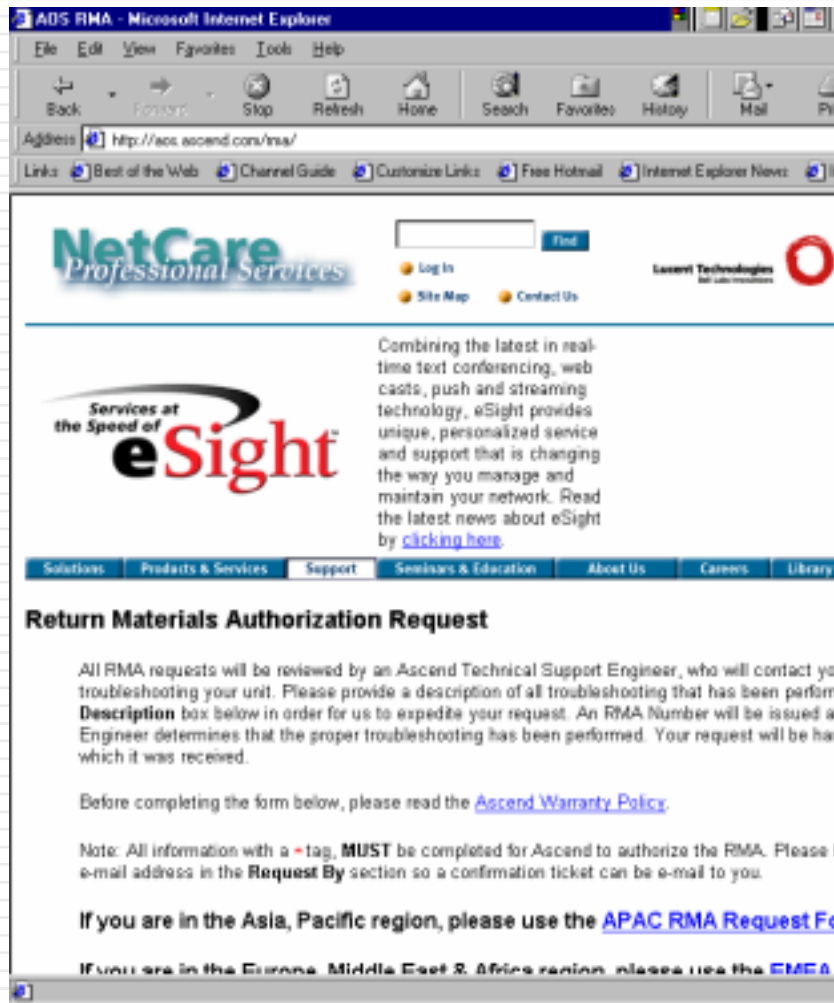
### Решение

- Составная структура сайта для повторного использования
- Documentum для управления информационным содержанием
- Сервер приложений для масштабируемости и производительности сайта

### Результат

- Ускорение времени публикации в веб
- Повышение уровня обслуживания

## Управление поддержкой заказчиков



### Проблема

- Высокая стоимость служб телефонной поддержки
- Автоматизация ручного обновления веб-сайта

### Решение

- Самостоятельная поддержка заказчиков
- Совокупность статических и динамических страниц на веб-сайте

- Автоматизированное преобразование и публикация

### Результаты

20% сокращение звонков в службу поддержки в течении двух месяцев

## Улучшение работы с заказчиками



### Проблема

Предоставить масштабируемое, персонализированное содержание клиентам, основанное на авторстве и ролях

### Решение

- Содержание на основе профилей
- Персональная страничка My Sun
- Все страницы создаются динамически
- Области в Extranet на основе привилегий
- Независимость от географической точки

### Результаты

- Улучшенный доступ к информации, повторное использование, целостность и контроль
- Динамическая передача содержания на корпоративный Web сайт в режиме реального времени

## Платформа управления содержанием для электронного бизнеса

1

- Обеспечивается большая эффективность информации и ее повторное использование – требования электронного бизнеса
- Более простая интеграция содержания с процессами эл. бизнеса, корпоративными данными и важными для миссии предприятия приложениями
- Обеспечивается необходимая конфиденциальность информации

# Пользователи системы управления содержанием компании Documentum



**До новых встреч !**



**ЗАО «Документум Сервисиз СНГ»**

**Официальный дистрибутор Documentum**

**115446 Москва Коломенский проезд, дом 1а**

**Тел.: +7-095-1159753**

**196135 Санкт-Петербург просп. Гагарина, дом 23**

**Тел.:+7-812-4430842**