

Ponga al mismo nivel la gestión de datos de Siebel y sus objetivos empresariales para obtener el máximo Retorno de Inversión.



IBM **Information Management** Software

IBM Optim Data Growth Solution for Siebel Customer Relationship Management

Aspectos destacados

- **Gestione un mayor número de llamadas, reduciendo a la vez el coste medio por llamada**
- **Archive los datos de Siebel® a nivel de objeto empresarial, conservando la integridad de los datos**
- **Permita un acceso directo a los datos archivados o actuales utilizando pantallas de Siebel conocidas**
- **Gestione y almacene los datos de Siebel archivados según su valor empresarial progresivo**
- **Asegure y proteja los datos para conseguir la compatibilidad con las iniciativas de conformidad con las normativas**

¿Cómo puede mejorar sus resultados de CRM?

Usted confía en Siebel® para establecer unas relaciones positivas con sus clientes, y para dirigir correctamente las nuevas oportunidades de negocio. Las excelentes aplicaciones de Siebel proporcionan una visión única e integral del cliente, permitiéndole suministrar un servicio y un soporte de primer nivel.

Las aplicaciones de Siebel han sido diseñadas para capturar grandes volúmenes de información del cliente. Pero los detalles de historial pueden acumularse con rapidez, y permanecen en la base de datos de producción durante mucho tiempo tras pasar a ser obsoletos. Las normativas de conservación de datos añaden todavía más volumen y una mayor complejidad. Como resultado, las bases de datos de Siebel pueden ir creciendo de forma exponencial.

Este crecimiento descontrolado afecta negativamente al rendimiento de su aplicación Siebel en muchos niveles: ralentizando el tiempo de respuesta, limitando la disponibilidad y aumentando las cargas administrativas.

Dispondrá de un menor ancho de banda para controlar las necesidades empresariales críticas, como el despliegue de nuevas funcionalidades empresariales o la realización de actualizaciones de las versiones de sus productos.

Las estrategias comprobadas para archivar los datos históricos pueden mejorar su experiencia como propietario de Siebel. IBM® Optim™ Data Growth Solution for Siebel® Customer Relationship Management ofrece unas capacidades integrales de gestión de los datos empresariales, plenamente incorporada en el flujo de trabajo de Siebel. Con Optim, puede conseguir unos resultados superiores con menos recursos.

Maximice el valor empresarial de sus aplicaciones Siebel gracias al archivado

Como práctica recomendable reconocida, el archivado de bases de datos separa los datos de historial de las transacciones actuales, y los elimina de forma segura traspasándolos a un archivo de seguridad. Optim gestiona los datos recogidos en Siebel a nivel de objeto empresarial, como actividades, solicitudes de servicio, ofertas u oportunidades. También

captura cualquier archivo adjunto asociado a estos objetos empresariales. Dado que Optim utiliza la lógica de aplicación y las reglas de validación de Siebel, usted mantendrá siempre la integridad de sus datos y de la aplicación.

Con Optim se aplican las reglas empresariales para dirigir los datos de referencia, activos e inactivos. Usted define las políticas para gestionar sus datos: cuándo tienen que estar disponibles, cuánto tiempo deben guardarse y quién debe tener acceso a ellos. Una vez que las transacciones de historial han sido eliminadas de forma segura de la base de datos de producción y se han traspasado a un archivo de seguridad, el rendimiento mejora de forma inmediata.

Un menor número de datos en la base de datos de producción se traduce en una aceleración de las actualizaciones de las versiones de sus productos. Si deben recuperarse menos datos, puede reanudarse con mayor rapidez la actividad empresarial en caso de producirse una pérdida generalizada de datos. La gestión rutinaria de la base de datos se simplifica, se estabilizan los costes y se liberan recursos para los proyectos empresariales prioritarios.

Almacene y proteja los datos de Siebel para una gestión de datos durante todo su ciclo de vida

Optim le permite almacenar datos archivados en los soportes más adecuados; en un archivo en línea, en un servidor de archivos *nearline*,

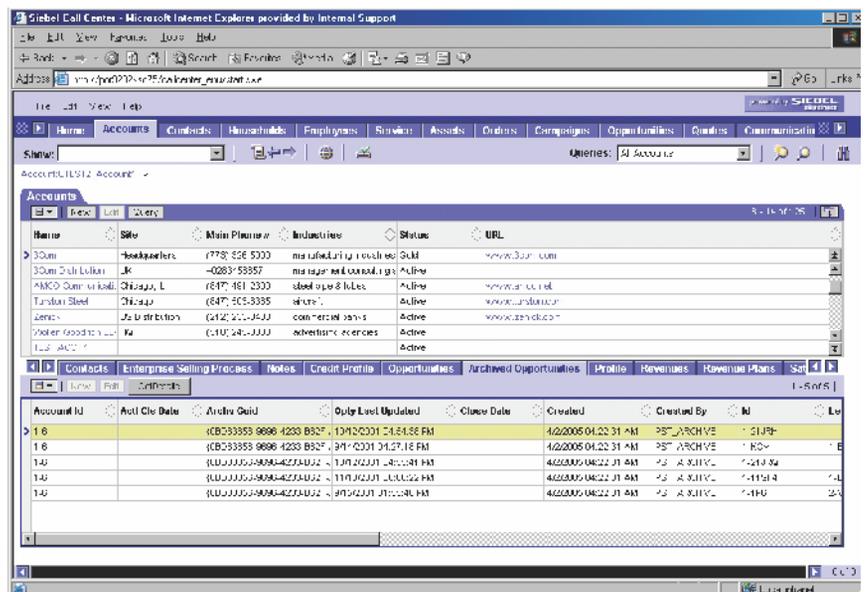
en una cinta o en otro dispositivo de almacenamiento a largo plazo. Por ejemplo, puede reservar sus recursos importantes para la base de datos de producción de importancia vital, manteniendo los datos de generación de informes en un entorno de segundo nivel, menos costoso. Los datos de referencia de historial pueden mantenerse en un formato inalterable en un dispositivo WORM (*Write Once, Read Many* - Una escritura, múltiples lecturas) seguro, en el cual las políticas definidas dirijan su conservación.

Podrá mantener un acceso sin restricciones a todas las transacciones de Siebel, ya sean actuales o archivadas. Optim le permite visualizar la información archivada en pantallas de Siebel conocidas, manteniendo las transacciones en el mismo contexto empresarial que cuando se

archivaron. Es decir, los agentes pueden obtener con facilidad la información de la cuenta que necesiten para responder con rapidez a las solicitudes del cliente. Pueden recuperar también las transacciones archivadas, si lo necesitan, para realizar procesos empresariales adicionales.

Aceleración de la obtención de valor

Optim ha sido diseñado para facilitar una implementación satisfactoria, ayudándole a conseguir con rapidez unos beneficios palpables. El personal experimentado de los Servicios Profesionales de IBM le proporcionará también formación técnica directa, transferencia de conocimientos y casos de ejemplo reales para ayudarle a materializar de forma inmediata los beneficios derivados de la



Optim proporciona una integración sin restricciones con las aplicaciones de Siebel.

implementación de Optim. Simplemente defina sus objetivos empresariales y los procesos relacionados con los datos de aplicación de Siebel y posteriormente aplique con rapidez la tecnología y los procesos de Optim. A medida que su equipo vaya creciendo, podrá sacar provecho de la formación continuada de IBM para ir ajustando el despliegue y obtener los beneficios derivados de las capacidades avanzadas de Optim.

Implemente una solución única, escalable

Optim proporciona una solución de gestión centralizada de los datos que permite la redimensión para cubrir las necesidades empresariales. Desde un único Call Center hasta un Data Center global, la gestión de los datos se racionaliza a partir de una estrategia coherente. Solamente Optim proporciona el exclusivo Relationship Engine™, un único punto de control para orientar las actividades de procesamiento, como el archivado, la agrupación en subconjuntos, la migración y la recuperación de datos. Las plantillas de gestión de datos de Siebel, se pueden personalizar y son reutilizables. Además permiten la escalabilidad y la coherencia de los datos. Las funciones avanzadas de seguridad proporcionan un acceso basado en roles y permisos de actividad.

Optim es compatible con las plataformas y bases de datos líderes del mercado que se utilizan en las instalaciones de Siebel:

IBM DB2®, Oracle®, Microsoft® SQL Server®, Microsoft Windows® y UNIX®. Expandiéndose a partir de Siebel en toda la empresa, Optim es compatible también con plataformas y bases de datos adicionales, incluyendo

Sybase®, IBM Informix®, IBM IMS™, IBM VSAM®, IBM z/OS® y Linux®. Y es compatible con las aplicaciones de paquetes estándar clave ERP y CRM que se utilizan en la actualidad: Oracle® E-Business Suite, PeopleSoft® Enterprise, JD Edwards® EnterpriseOne y Amdocs® CRM, así como con las aplicaciones personalizadas y en paquetes estándar de los clientes.

Materialice los beneficios de la gestión de datos empresariales

Ahora ya puede simplificar la gestión de los datos empresariales para acelerar los proyectos de gran importancia empresarial. Optim permite un acceso sin restricciones a los datos actuales y archivados, la realización de actualizaciones con mayor facilidad y el establecimiento de unas estrategias de almacenamiento por niveles con un coste muy ajustado. El archivado continuado le ayuda a proporcionar una disponibilidad y un rendimiento de Siebel muy mejorados, para disminuir los costes y aumentar la satisfacción del cliente. También puede proteger y gestionar los datos de Siebel como soporte a las iniciativas de conformidad, para simplificar la administración de las bases de datos y para acelerar la recuperación ante una pérdida generalizada de los datos. Estos beneficios, y otros adicionales, se traducen rápidamente en el máximo valor empresarial a partir de su inversión en Siebel.

Acerca de IBM Optim

La solución de gestión de datos empresariales IBM® Optim™ se centra en los problemas más importantes para las empresas, como la gestión del crecimiento de los datos, la privacidad

de los mismos, la conformidad, la gestión de los datos de prueba, el e-discovery, las actualizaciones de las aplicaciones, la migración y las retiradas de productos. Optim pone al mismo nivel la gestión de los datos de las aplicaciones y los objetivos empresariales, para ayudar a optimizar el rendimiento, a mitigar los riesgos y a controlar los costes, proporcionando a la vez unas capacidades que permiten la redimensión en las distintas plataformas, bases de datos y aplicaciones empresariales. En la actualidad, Optim ayuda a las empresas de todos los sectores a nivel mundial a capitalizar el valor empresarial de sus bases de datos y aplicaciones empresariales, con la capacidad de gestionar datos de aplicaciones empresariales a lo largo de cada fase de su ciclo de vida.

Información adicional

Para obtener más información acerca de las soluciones de gestión de datos empresariales IBM Optim, póngase en contacto con su representante de ventas de IBM o visite la dirección: www.optimsolution.com.



© Copyright IBM Corporation 2008

IBM Software Group
111 Campus Drive
Princeton, NJ
USA, 08540-6400
800.457.7060
609.627.5500
Fax 609.627.7799
www.optimsolution.com

Producido en EE.UU.
Febrero de 2008
Reservados todos los derechos

DB2, IBM, el logotipo de IBM, IMS, Informix, Optim, Relationship Engine, VSAM y z/OS son marcas registradas o marcas comerciales registradas de IBM Corporation en los Estados Unidos, en otros países o en ambos.

Linux es marca registrada de Linus Torvalds en los Estados Unidos, en otros países o en ambos. UNIX es marca registrada de The Open Group en los Estados Unidos, en otros países o en ambos. Windows y SQL Server son marcas registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos, en otros países o en ambos. Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de otros.

Las referencias en este documento a productos o servicios de IBM no implican que IBM tenga previsto comercializarlos en todos los países en los que opera.



IBM® Optim™ Data Growth Solution for Siebel® Customer Relationship Management de Oracle está validado para Siebel V7.5 y V7.7.

IMS14006-USEN-00