




ORACLE

Social CRM – nagyvállalati megoldások
Visky Máté Vezető CRM tanácsadó

Oracle - Social CRM

Napirend

- **Bevezető gondolatok**
- Irányok, és piaci megoldások
- Néhány érdekes záró gondolat
- Kérdések és válaszok



Oracle - Social CRM

Bemutkozás – Visky Máté


- Oracle Vezető CRM tanácsadó (EE CIS)
- +36 70 375 8904
- <http://www.linkedin.com/in/matevisky>
- <http://www.facebook.com/viskymate>
- <mailto:mate.visky@oracle.com>

- 2011: Oracle Vezető CRM tanácsadó
- 2008: IQSYS – Magyar Telekom Vezető tanácsadó
 - NG CRM: Piliangó projekt
 - Loyaltás rendszer kiterjesztés T-Home ügyfelekre
 - T-Home bevezetése
- 2007: Vodafone – CRM Vezető
- 2005 : T-System – Vezető tanácsadó
- 2003 : Accenture – Tanácsadó
- 2000 : Econet – Vezető Programozó



Oracle - Social CRM

Oracle számokban



- Database
- Database on Solaris
- Database Share on Linux
- Embedded Database
- Development Language (Java)
- Unix Server
- Tape Storage
- Middleware
- CRM
- Retail
- Communications
- Human Capital Management
- Financial Services
- Banking
- Public Sector
- Professional Services
- Enterprise Performance Management
- Data Warehousing

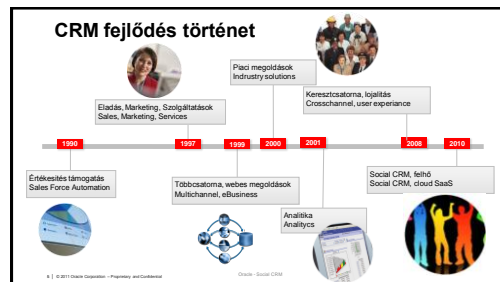
Oracle számokban

- \$26.8 milliárd bevétel FY10
- 50 darab első hely termékben, világviszonylatban
- 370.000 ügyfél 145 országban
- 20.000 partner
- 104.500 dolgozó
- 10 million active Oracle programozó

Innováció és fejlődés

- 29.000 betöltő IT szakember
- 15.500 ügyfél támogató dolgozó 27 nyelven
- 20.000 tanácsadó
- 1 million diák támogatása szemeszterenként

Oracle - Social CRM



Na jó, de mi is ez? Egy majdnem jó példa




Céges laptop VPN

Otthoni macmin

Oracle - Social CRM

Napirend

- Bevezető gondolatok
- **Irányok, és piaci megoldások**
 - Influencer marketing - mémek
 - Social media figyelés
 - Real Time Decision
- Néhány érdekes záró gondolat
- Kérdések és válaszok



© 2011 Oracle Corporation. Proprietary and Confidential. Oracle - Social CRM


Influencer marketing – ki számít igazán?

Vásárlás: \$10,000	Vásárlás: \$1,000
Influence \$0,000	Influence \$100,000
<u>Life Time Value</u> <u>\$10,000</u>	<u>Life Time Value</u> <u>\$101,000</u>



© 2011 Oracle Corporation. Proprietary and Confidential. Oracle - Social CRM

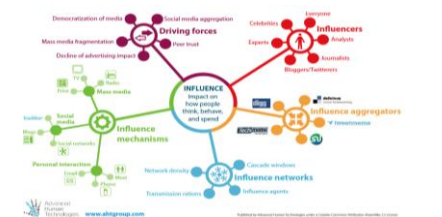
Influencer marketing – mémek



• Mémek:
<http://www.youtube.com/watch?v=RSiMTNE&feature=related>

© 2011 Oracle Corporation. Proprietary and Confidential. Oracle - Social CRM

Influencer marketing



© 2011 Oracle Corporation. Proprietary and Confidential. Oracle - Social CRM

Napirend

- Bevezető gondolatok
- **Irányok, és piaci megoldások**
 - Influencer marketing - mémek
 - Social media figyelés
 - Real Time Decision
- Néhány érdekes záró gondolat
- Kérdések és válaszok



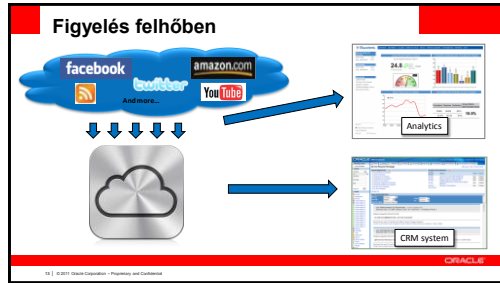
© 2011 Oracle Corporation. Proprietary and Confidential. Oracle - Social CRM

Social média figyelés



any feedback on how mac mini vs Dell Zino vs eeebox web browser and mouse

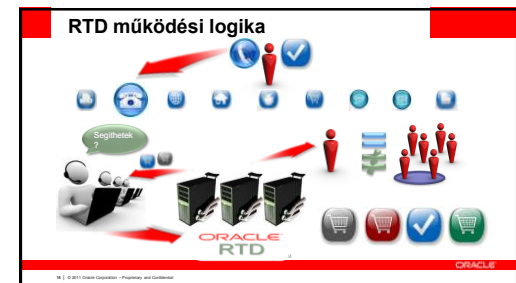
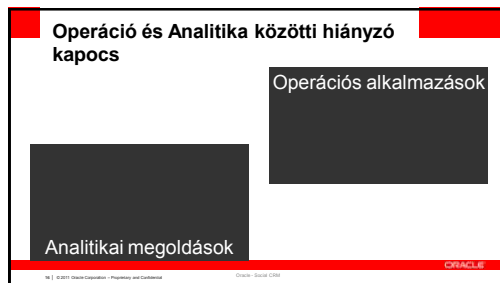
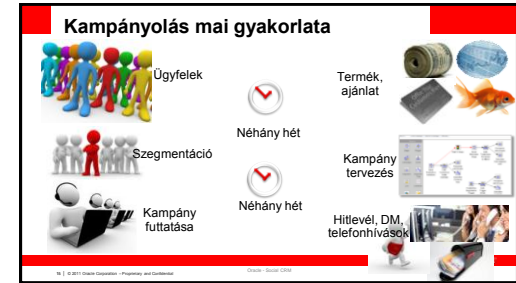
© 2011 Oracle Corporation. Proprietary and Confidential. Oracle - Social CRM



Napirend

- Bevezető gondolatok
- **Irányok, és piaci megoldások**
 - Influencer marketing - mérek
 - Social media figyelés
 - **Real Time Decision**
- Néhány érdekes záró gondolat
- Kérdések és válaszok

ORACLE



Néhány egyszerű példa



18 | © 2011 Oracle Corporation. Privacy and Confidential Oracle - Social CRM ORACLE

Napirend

- Bevezető gondolatok
- Irányok, és piaci megoldások
- **Néhány érdekes záró gondolat**
- Kérdések és válaszok

19 | © 2011 Oracle Corporation. Privacy and Confidential Oracle - Social CRM ORACLE

Solving Conundrums

about Customers, Communities and the Collective

Steve Prentice
VP & Gartner Fellow

Gartner

Merre fejlődik a CRM?

- Az ügyfél irányítás helyett, ügyfél bevonás
- Ügyfél Kapcsolatok Kezelése helyett, Ügyfél Kezelt Kapcsolatok felhasználása
- Ami digitális, az nem személyes többet



20 | © 2011 Oracle Corporation. Privacy and Confidential Oracle - Social CRM ORACLE

Generációs különbségek

- **Boomer generáció (kb.1940 -1960)**
 - Akiknek már volt színes kép a gyerekkorukról is
 - Akik látják a szocializmus felemelkedését és bukását
 - Akik közül a férfiak még a kórház folyosóján várták a gyermekük születését
- **X generáció (kb.1960 – 1980)**
 - Akik hp hajgallit 2-kor felkötnek és kimennek WC-re, visszafelé ellenőrzik az email-jüket...
 - Akik ha észreveszik hogy otthon hagyták a mobiljukat, pánikszeren rögtön visszafordulnak
 - Akik a Google keresésben keresnek mindent az interneten
- **Millemium – Y generáció (kb.1980 – 2000)**
 - Akik mindig is úgy tudták, hogy Michael Jackson fehér volt
 - Akik a nyári üdüléskor a szállodában a WIFI hozzáférést ellenőrzik legelőször
 - Akik szerint az email már egy elavult kommunikációs forma
 - Akik Google keresés helyett, chat-en kérdezik meg milyen móbit vegyének



21 | © 2011 Oracle Corporation. Privacy and Confidential Oracle - Social CRM ORACLE

Mennyire működik a Social CRM

- Ott vagyunk már törpapa?
- Na jó, de mégis mennyi üzenet lehet mondjuk a dellcares-n?
<http://twitter.com/dellcares>
- Tehát akkor még egyszer Törpapa ott vagyunk már?©



22 | © 2011 Oracle Corporation. Privacy and Confidential Oracle - Social CRM ORACLE



Visky Máté vezető CRM tanácsadó – mate.visky@oracle.com

© 2011 Oracle Corporation. All Rights Reserved. Oracle, Social CRM

Hardware and Software
ORACLE
Engineered to Work Together

© 2011 Oracle Corporation. All Rights Reserved. Oracle, Social CRM

