

ORACLE CRM ON DEMAND RELEASE 19



EINE VIELSEITIGE CRM ON DEMAND-LÖSUNG

- Anwenderfreundlich
- Schnelle Bereitstellung
- Leistungsstarke Analysen
- Fertige Branchenlösungen
- Integrierte Best Practices für Vertrieb, Marketing und Service
- Nahtlose Integrationen

NEUE FUNKTIONEN

- Mobile Lösungen und Desktop-Lösungen der nächsten Generation
- Verbesserte Automatisierung für Vertriebsmitarbeiter
- Höhere Benutzerfreundlichkeit und Produktivität
- Nachverfolgungsanalysen zur Nutzung und Leistung
- Teamberichte zu Geschäftschancen
- Verbesserte dynamische Layouts
- Client-seitige Erweiterungen für benutzerdefinierte Inhalte
- Umfassende Web-Services-Abdeckung
- Zusätzliche Sicherheitsfunktionen
- Zuweisungsmanagement
- Nutzungsüberwachung
- Oracle Database Vault
- Verbesserte Branchenversionen

Arbeiten Sie mit Oracle CRM On Demand Release 19 intelligenter und produktiver, und erzielen Sie optimale Ergebnisse. Oracle CRM On Demand ist weiterhin eine der umfassendsten Software-as-a-Service (SaaS) CRM-Lösungen auf dem Markt. Durch Release 19 profitieren Unternehmen aller Typen und Größen überall und jederzeit von praxisrelevanten Informationen sowie wichtigen Verbesserungen in den Bereichen Mobilität, Sicherheit, Analysen, Produktivität, Integration, Erweiterbarkeit und Benutzerfreundlichkeit.

Mobile Lösungen und Desktop-Lösungen der nächsten Generation

Oracle CRM On Demand Release 19 bietet ein komplettes Portfolio aus mobilen Lösungen und Desktop-Lösungen, die für mehr Produktivität sorgen. Mitarbeiter können überall und jederzeit auf Informationen zugreifen und sie aktualisieren.

Zu den neuen Funktionen zählen:

- *Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales.* Bei diesem mobilen Zusatzservice handelt es sich um eine konfigurierbare mobile Lösung für iPhone- und BlackBerry-Geräte. Sie können über CRM On Demand in Echtzeit auf Daten zugreifen – ein umfassendes, natives Benutzererlebnis, das komfortabel und iPhone- und BlackBerry-Benutzern bekannt ist.



Abbildung 1 Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales

VORZÜGE

- CRM-Zugriff jederzeit und überall über mobile Lösungen und Desktop-Lösungen
- Höhere Leistung und betriebliche Transparenz
- Verbessertes Kundenservice dank neuer Kanäle
- Maximierte Produktivität, Kundenzufriedenheit und Benutzerakzeptanz (ROI)
- Maximierte Datensicherheit
- Unmittelbare Vorteile durch Branchenlösungen
- Niedrige Total Cost of Ownership (TCO)

- *Oracle CRM On Demand Desktop*: Diese Anwendung zentralisiert wichtige CRM-Informationen in der bekannten Microsoft Outlook-Umgebung, was die Benutzerakzeptanz erhöht und Schulungskosten reduziert. Benutzer können CRM-Daten außerhalb des Netzwerks verwalten und dann bidirektional im Netzwerk synchronisieren.
- *Apple iPad-Unterstützung*: Umfassende CRM On Demand-Funktionalität, darunter Verwaltungsfunktionen, wird mit einigen wenigen Einschränkungen vom Apple iPad unterstützt.

Intelligenter arbeiten mit praxisnahen Informationen

Ob Sie gute oder hervorragende Entscheidungen treffen, hängt erheblich von der Qualität, Struktur und Verfügbarkeit der vorhandenen Informationen ab. In Oracle CRM On Demand Release 19 sind neue branchenführende Analysefunktionen enthalten, die mehr Unternehmensinformationen bereitstellen als je zuvor. Zu den neuen Funktionen zählen die verbesserte Nachverfolgung von Nutzung und Leistung für Seiten und Analyseberichte, Teamberichte zu Geschäftschancen, das verbesserte Filtern von Auswahllisten und der verbesserte Umgang mit Zeitzonen.

Ferner können Sie mit Release 19 die betriebliche Transparenz steigern, da Sie Datei-, Datensatz- und Web-Service-Zuweisungen nachverfolgen und verwalten können. Sie können ferner Informationen zur Seiten- und Web-Service-Nutzung überwachen und so die Nutzung der Lösung optimieren.

Produktiver arbeiten mit leistungsstarken Tools

Oracle CRM On Demand Release 19 bietet neue leistungsstarke Funktionen zur Maximierung der Produktivität. Optimierungen der Benutzerfreundlichkeit, wie die Möglichkeit, die Aktionsleiste aus- und einzublenden, und eine verbesserte Listennavigation, maximieren die Darstellung von Informationen auf dem Bildschirm. Dies reduziert die Anzahl der Tastenanschläge für gängige Aktivitäten und vereinfacht die Navigation. Release 19 bietet zusätzliche Produktivitätsverbesserungen über die *verbesserte Automatisierung für Vertriebsmitarbeiter*. Nun können Sie Geschäftschancenhierarchien nutzen, um eine oder mehrere untergeordnete Geschäftschancen mit einer übergeordneten Geschäftschance zu verknüpfen. Erstellen Sie Berichte zu Geschäftschancenteams, um Ihre Teams besser zu verwalten und die Leistung der Teammitglieder zu bewerten. Verfeinern Sie die Transparenz und Filter von Geschäftsplänen durch eine direkte Verknüpfung zwischen Kunden und Kundenlisten sowie Verknüpfungen mit allen benutzerdefinierten Objekten.

Optimale Ergebnisse erzielen

Oracle CRM On Demand bietet unübertroffene Vorteile: zahlreiche in der Lösung eines Anbieters kombinierte Funktionen, niedrige Total Cost of Ownership, effiziente On-Demand-Bereitstellungsoptionen, umfassende CRM-Kenntnisse und -Erfahrung und sicheres CRM in der Cloud. Oracle CRM On Demand Release 19 bietet nun Sicherheits-, Integrations- und Erweiterungsfunktionen, die noch mehr auf Unternehmen zugeschnitten sind, sowie verbesserte Branchenversionen. Dadurch sparen Sie Zeit und Geld.

Zu den neuen Funktionen gehören:

- *Zusätzliche Erweiterungsfunktionen:* Nutzen Sie dynamische Layouts für zusätzliche Standardobjekte sowie benutzerdefinierte Objekte. Geben Sie mit benutzerdefinierten Web Applets, benutzerdefinierten Web-Registerkarten und globalen Web Applets Inhalte direkt über die CRM On Demand-Server, statt eigene Hosts wieder (mit Client-seitigen Erweiterungen).
- *Oracle Database Vault:* Aktivieren Sie Oracle Database Vault für Ihre Oracle CRM On Demand Single-Tenant-Bereitstellung, um den Oracle Mitarbeiterzugriff auf die Oracle CRM On Demand-Datenbank einzuschränken (Prinzip der minimalen Rechte – Need to know/Least Privilege – und Prinzip der Aufgabentrennung – Segregation of Duties).
- *Zusätzliche Sicherheitsfunktionen:* Greifen Sie auf einen zentralisierten Audit-Trail zu, um Ereignisse zu auditierbaren Datensatztypen anzuzeigen, die maximale Sitzungsdauer festzulegen, die maximale Sitzungsverfügbarkeit festzulegen, bevor der Benutzer sich erneut authentifizieren muss, und Einschränkungsoptionen für gleichzeitige Sitzungen zu definieren.
- *Erweiterte Integration:* Erweiterte Web-Services-Objektdeckung, Unterstützung benannter Suchen und eine verbesserte Massendatenlast sind Beispiele dafür, dass Oracle weiterhin in die Kernplattform investiert, um Kunden und Partnern die einfache Integration mit CRM On Demand zu ermöglichen.
- *Verbesserte Branchenversionen:*
 - Life Sciences: Zu den Verbesserungen zählen ein branchenspezifischer Offline-Client, die Massenerstellung geplanter Aufrufe und Kundenlistenunterstützung für Beispiele.
 - Automobilindustrie: Neue Funktionen umfassen Service Requests im Zusammenhang mit speziellen Fahrzeugen, Händleradressen und optimierte Teamzusammenarbeit für Fahrzeuge.
 - Versicherungen: Der neue Oracle CRM On Demand Connector für Oracle Policy Automation (OPA) ermöglicht Versicherungen die Nutzung dieser leistungsstarken Regel-Engine in CRM On Demand. Mit diesem Connector leiten Sie in CRM On Demand erfasste Informationen an OPA weiter und erhalten die OPA-Ergebnisse zurück. Versicherungen können CRM On Demand umfassender einsetzen, um komplexere Prozesse zu bearbeiten.

**ORACLE CRM ON DEMAND
RELEASE 19**

ZUGEHÖRIGE PRODUKTE

- Oracle CRM On Demand Financial Services Edition – Versicherungen
- Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition – Pharmazie
- Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition – Medizin
- Oracle CRM On Demand Automotive Edition
- Oracle CRM On Demand Marketing
- Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales
- Oracle CRM On Demand Desktop
- Oracle Database Vault

Fazit

Oracle CRM On Demand Release 19 ermöglicht Unternehmen, intelligenter und produktiver zu arbeiten und optimale Ergebnisse zu erzielen. Weitere Informationen zu Oracle CRM On Demand Release 19 erhalten Sie im Internet unter oracle.com/crmondemand oder telefonisch unter 0800 882 7685.



Oracle is committed to developing practices and products that help protect the environment

Copyright © 2011, Oracle und/oder Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Dokument dient ausschließlich Informationszwecken und kann ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die Fehlerfreiheit dieses Dokuments kann nicht garantiert werden. Es werden auch keine sonstigen Gewährleistungen oder Zusicherungen gegeben, weder explizit noch implizit (gesetzlich vorgeschrieben). Stillschweigende Gewährleistungen oder Zusicherungen hinsichtlich handelsüblicher Qualität oder der Eignung für einen bestimmten Zweck sind ebenfalls ausgeschlossen. Haftungsansprüche in Bezug auf dieses Dokument werden explizit ausgeschlossen. Durch dieses Dokument kommen weder direkt noch indirekt vertragliche Verpflichtungen irgendwelcher Art zustande. Dieses Dokument darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung weder reproduziert noch übertragen werden, ganz gleich zu welchem Zweck, in welcher Form oder mit welchen Mitteln, sei es elektronisch oder mechanisch.

Research In Motion, das RIM Logo, BlackBerry, das BlackBerry Logo und SureType sind beim U.S. Patent and Trademark Office eingetragen und in anderen Ländern angemeldet oder eingetragen. Diese und andere Marken der Research In Motion Limited werden über Lizenzen verwendet. iPhone und Apple sind Marken von Apple Inc., eingetragen in den USA und anderen Ländern.

Oracle und Java sind eingetragene Marken von Oracle und/oder Tochtergesellschaften. Andere Namen und Bezeichnungen sind unter Umständen Marken ihrer jeweiligen Inhaber. Ltd. 0711