

ONE

LÖSUNGEN FÜR DEN MITTELSTAND

IN DIESER AUSGABE

> DIE NEUE SAAS-ÄRA <

Gründe für SaaS

> HOHER NUTZEN <

Die Vorteile von SaaS
(im Vergleich zu On Demand)

> SAAS-ERFOLGSSTORY <

Erfahren Sie, wie Organisationen
die Vorteile von SaaS nutzen

SEIEN SIE EIN
SAAS-SUPERSTAR!

NUTZEN SIE DIE VORTEILE VON SAAS

„Vorteilhafte Gesamtbetriebskosten sind noch immer ein wichtiger Grund für den Kauf von SaaS. Dies ist jedoch längst nicht alles.“



Eine wachsende Anzahl an Unternehmen aller Größen entscheiden sich heute für eine SaaS-Bereitstellung. Viele nutzen bereits Anwendungen wie CRM und ERP als Verwaltungsdienste für wichtige Geschäftsprozesse. Zahlreiche weitere Unternehmen werden sich in den nächsten Monaten auf eine Verwendung von SaaS vorbereiten.

Die Trendwende für den Einsatz von SaaS war die globale Finanzkrise, die Unternehmen zu radikalen Kosteneinsparungen zwang. Die Verringerung der Gesamtbetriebskosten ist nach wie vor ein wichtiger Grund für den Kauf von SaaS. Dies ist jedoch längst nicht alles. Welche wesentlichen Vorteile gibt es noch?

NUTZEN ON DEMAND

Mit SaaS müssen Sie weder das Geld noch die Zeit investieren, die normalerweise für komplexe Onsite-Bereitstellungen erforderlich sind. Durch die für SaaS Lösungen typischen benutzerfreundlichen Oberflächen können wichtige Aufgaben z. B. durch Marketingautomatisierung auch ohne IT-Mitarbeiter ausgeführt werden. Da weniger Wartungsarbeiten und Anrufe beim Support anfallen, können SaaS Anwender ihre IT-Mitarbeiter außerdem schneller für wertschöpfende Projekte einsetzen.

SICHERHEIT

Entgegen früherer Erwartungen stellt sich die Sicherheit nun als Grund für eine Investition in SaaS heraus. Der Grund hierfür ist, dass SaaS Anwendungen in Rechenzentren mit modernsten Datenschutzvorkehrungen gehostet werden, wie sie von den meisten Organisationen niemals selbst umgesetzt werden könnten. Für Unternehmen in der näheren Umgebung bieten Anbieter wie Oracle, die Daten in EMEA hosten, zusätzliche Sicherheit.

Dies sind nur einige der möglichen Vorteile, die SaaS Ihrer Organisation bietet. In dieser Ausgabe finden Sie Informationen, wie Sie durch die Implementierung von SaaS in Bezug auf die zwei wichtigen Geschäftsprozesse CRM und ERP innerhalb Ihrer Organisation zu einem SaaS-Superstar werden können. Ich hoffe, Sie finden diese Informationen hilfreich.

Mit freundlichen Grüßen

David Aldridge
VP Sales WE General Business-Applications

DATENKONSOLIDIERUNG
VERRINGERTE KOSTEN UND
VERBESSERTE EFFIZIENZ

<< VORHERIGE AUSGABE

DIESE VORTEILE BIETET
SAAS FÜR CRM UND ERP

> IN DIESER AUSGABE

SO PASSEN SIE ERP
DEN ANFORDERUNGEN
IHRES UNTERNEHMENS AN

>> NÄCHSTE AUSGABE

GRÜNDE FÜR SAAS



Das Interesse an SaaS hat sich in den vergangenen 12 Monaten erheblich gesteigert, und die meisten Analysten gehen davon aus, dass dieser Trend anhalten wird. Weshalb setzen immer mehr Organisationen SaaS zur Unterstützung ihrer zentralen Geschäftsprozesse ein?

PROZESSTRENNUNG

CRM ist ein Beispiel für einen Prozess mit direkten Auswirkungen auf den geschäftlichen Erfolg. Viele Organisationen kämpfen in diesem Bereich hauptsächlich mit zwei Problemen: Das erste besteht in der Trennung zwischen Vertriebs- und Marketingprozessen. Die Vertriebsteams sind der Meinung, dass von der Marketingabteilung zu wenig brauchbare Kundenkontakte hergestellt werden, und dass sie für die Mehrzahl der Verkäufe selbst verantwortlich sind. Die Marketingabteilung ist dagegen sicher, dass sie die meisten Kundenkontakte herstellt, und dass die Vertriebsteams diese nicht schnell genug bedienen.

Das Problem besteht zum Teil darin, dass viele Aufgaben im Zusammenhang mit der Herstellung von Kundenkontakten manuell durchgeführt werden oder IT-Personal erfordern. Darüber hinaus sind Vertriebs- und Marketinganwendungen häufig schlecht integriert. Dies hat folgende Konsequenzen:

- Der Erfolg einzelner Aktivitäten zur Herstellung von Kundenkontakten ist schwer zu beurteilen.
- Ein umfassender Überblick über alle Kundenkontakte und deren Status ist schwierig umzusetzen.
- Lead-Konvertierungen sind schwer nachzuverfolgen.

Dies führt zu einem zweiten, noch bedeutsameren Problem: der Trennung zwischen den Geschäftszielen und der IT, die deren Umsetzung unterstützen soll. Ressourcen sind knapp, Anwendungen und Systeme schlecht integriert. Da die Software-Funktionen unvollständig oder schwer zu

bedienen sind, ist das Arbeitsaufkommen für den Support sehr hoch. Dies ist ein häufiger Grund für die Abnahme der Unternehmensleistung.

NUTZEN ON DEMAND

Die besten SaaS CRM Lösungen meistern all diese Herausforderungen mit einer integrierten Suite von Anwendungen, die die Bereiche Vertrieb, Marketing und Service abdeckt. Anstatt die Prozesse nur zu unterstützen, treiben diese Lösungen den geschäftlichen Nutzen voran. Dies erfolgt beispielsweise durch die Automatisierung des Marketings, durch die Kosten von Kampagnen gesenkt, zusätzliche Kundenkontakte erfasst und die Lead-Konvertierungsraten erhöht werden. Ein weiterer Vorteil ist die Freisetzung knapper IT-Ressourcen, so dass sich IT-Mitarbeiter auf wertschöpfendere Aufgaben konzentrieren können. Bei SaaS ist all dies ohne Investitionen in Hardware möglich, da die Anwendungen zentral unterstützt, gepatcht und aktualisiert werden. Dies spart zusätzlich Zeit und Geld.

> CRM INTEGRIEREN UND AUTOMATISIEREN <

Verwenden Sie SaaS zur Abstimmung von Vertrieb und Marketing, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen. Whitepaper herunterladen.

> oracle.com/goto/crm-ondemand/de

ALLES ODER NICHTS

Es kann durchaus Situationen geben, in denen eine reine SaaS-Umgebung nicht die Ideallösung ist; etwa wenn große Mengen sensibler Daten und komplexe Infrastrukturen beteiligt sind. In solchen Situationen ist möglicherweise eine Hybrid-Lösung sinnvoll. Vorhandene, in hohem Maß angepasste Anwendungen bleiben hierbei Bestandteil der Infrastruktur vor Ort, während SaaS für Benutzer bereitgestellt wird, die weniger Funktionen oder maximale Produktivität für unterwegs benötigen. Das Wichtigste ist in solchen Szenarien, Kompatibilität und Interoperabilität zwischen den beiden Systemen sicherzustellen. So kann eine maximale Betriebs- und Kosteneffizienz erzielt werden, indem die richtigen Benutzer den richtigen Zugriff auf die richtigen Anwendungen erhalten. Außerdem wird sichergestellt, dass wertvolle Daten nicht verloren gehen oder nicht sichtbar sind. Indem die Analyse aller verfügbaren Daten, vorzugsweise mithilfe von integrierten oder leicht zu integrierenden Analyse-/BI-Tools sichergestellt wird, ist es noch einfacher, den maximalen Nutzen aus dem System herauszuholen.

Letztlich ist es diese Flexibilität, die es vielen – wenn nicht sogar den meisten – Organisationen erlaubt, SaaS in irgendeiner Form kurz- oder mittelfristig zu implementieren. **ONE**

ABUS SECURITY CENTER SETZT AUF ORACLE CRM ON DEMAND

Kundenfokussierte Unternehmensführung durch bereichsübergreifendes Arbeiten mit CRM On Demand

ABUS Security-Center (ABUS-SC) ist einer der führenden Hersteller elektronischer Sicherheitstechnik. Das Unternehmen, dessen Tätigkeiten ausschließlich im B2B Bereich anzusiedeln sind, beliefert alle branchenrelevanten Unternehmen.

Als hundertprozentige Tochter der ABUS-Gruppe nutzt ABUS-SC dabei die fundierte Erfahrung des weltweit anerkannten Spezialisten für Sicherheit. Seit über 80 Jahren steht ABUS für verlässlichen Schutz und genießt das Vertrauen von Millionen Menschen und zahlreichen Unternehmen in aller Welt.

RAHMENBEDINGUNGEN UND ZIELSETZUNG DES CRM PROJEKTES

Bei Beginn des CRM Projektes fehlte dem Unternehmen eine bereichsübergreifende CRM Software, die interne und externe Kundenprozesse aufeinander abstimmt und die Kommunikations- und Informationsplattformen reduziert. Ziel des CRM Projektes von ABUS-SC war eine deutliche Effizienzsteigerung des Kundengewinnungsprozesses bei gleichzeitiger Optimierung der Arbeitsabläufe im technischen Support. Neben dem Erreichen dieser geschäftlichen Ziele wurde besonders viel Wert darauf gelegt, eine hohe Anwenderakzeptanz des CRM Systems bei den Mitarbeitern zu erlangen.

Folgender Projektsteckbrief gibt in kurzen Stichpunkten einen Überblick über das erfolgreiche CRM Projekt von ABUS-SC:

DER PROJEKTRAHMEN

- Prozessdefinition und Abbilden der definierten Soll-Geschäftsprozesse, Systemdesign und anschließende CRM System Implementierung
- Einführung von Oracle CRM On Demand in einem Projektzeitraum von nur 4 Monaten
- Anschließender Internationaler Rollout
- Mitarbeiterschulungen

DIE WESENTLICHEN SCHLÜSSELSTELLEN

- Reduzierung der Kommunikations- und Informationsplattformen zum Thema Aktivitäten, Kampagnen, Belege, gekauften Produkte und Serviceanfragen, hin zu einer schlanken und prozessoptimierten Darstellung
- Minimierung des personellen und zeitlichen Aufwands bei der technischen Umsetzung von E-Mail-Kampagnen
- Optimierung und Vereinfachung der Arbeitsabläufe im technischen Support und Produkt Service
- Hohe und schnelle Akzeptanz bei den Mitarbeitern

DIE ERZIELTEN ERFOLGE

- Gezielte und kundenfokussierte Ausrichtung der Arbeitsabläufe durch eine schnelle Umsetzung und die sofortige Anwendung des Systems
- Alle Kundeninformationen werden auf einen Blick bereitgestellt, die Zusammenarbeit verschiedener Bereiche wird vereinfacht
- Durch die Umsetzung des ganzheitlichen CRM Ansatzes in kleinen Schritten wurde sofort eine spürbare Arbeitserleichterung erreicht
- Schnelle Amortisierung der Projektkosten durch Kosteneinsparungen im Bereich E-Mail Marketing
- Neu gewonnener Input für Business Intelligence, um die Bedürfnisse des Kunden noch besser analysieren zu können und qualitativ hochwertige Reportings zu erhalten
- Schnelle Adaption und Nutzung des Systems und das bei minimalen Schulungsaufwand

Begleitet wurde ABUS während Ihres CRM Projektes von dem CRM Beratungshaus curexus. Unter dem Leitsatz „Ihr CRM Partner von der Strategie bis zur IT“ gelang es der curexus GmbH gemeinsam mit ABUS-SC alle Anforderungen an das CRM System unternehmensübergreifend zu definieren und auf die CRM Geschäftsprozesse hin abzustimmen, was ein wichtiger Erfolgsgarant bei jeder Art von CRM Projekten ist. Das CRM Beratungshaus curexus als spezialisierter Oracle CRM On Demand Partner unterstützt ABUS-SC von der CRM Strategie über die Prozessdefinition bis hin zur Implementierung, Roll Out und Mitarbeiterschulung. ABUS-SC entschied sich bewusst für die On Demand CRM Software aus dem Hause Oracle, um sich voll und ganz auf das eigene Kerngeschäft konzentrieren zu können bei gleichzeitig hoher Investitionssicherheit. **ONE**

Oracle übernimmt keine Verantwortung für Angebote, Produkte oder Dienstleistungen von Partnern und schließt jedwede diesbezügliche Haftung aus.



curexus GmbH

Susan Pache
Geschäftsführung

> **0911 999 87 0**

> **info@curexus.com**

> **curexus.com**

Go9

Maintaining a winning position is much more than about being the fastest. When considering ERP solutions the same is true. You need the best application, best processes and most importantly a great and well motivated Team. The JD Edwards global portal provided by Oracle's Specialised Partners aims to help you consistently win and Go9.

Here are 9 reasons how...

1. Tour a Global Network of Specialised partners implementing and upgrading JD Edwards version 9 effectively
2. Discover the latest feature sets including mobile access and social media tools
3. Get hardware advice on integration plus how to deliver a best in breed Oracle Optimised Solution
4. Read and download leading analyst related reports about Oracle and competitive products
5. Learn how Oracle Business Accelerators provide reduced risk, accelerated time-to-market and save you money
6. Walk through the well-defined product road map, backed with Oracle's Lifetime Support and Applications Unlimited
7. Identify (from a portfolio of almost 250) relevant industry Oracle Business Accelerators
8. Drill down to find more on 9's inclusive Business Intelligence within version 9
9. Join the Go9 Community and User Group for access to one central JD Edwards portal of information.

Join the community today at
www.go9withjde.com



ORACLE CRM ON DEMAND

Verbessern Sie die Effizienz, und verringern Sie die Kosten Ihrer Marketingaktivitäten. Sie möchten mehr Kundenkontakte herstellen und einen größeren Anteil von ihnen in Erträge umsetzen? Sie möchten Ihre IT-Kosten merklich senken? Oracle CRM On Demand kann Sie bei der Verwirklichung dieser und weiterer Ziele unterstützen. Die umfassendste integrierte SaaS Lösung deckt jeden Aspekt bei der Marketing-, Vertriebs- und Kundendienstautomatisierung ab. Unabhängige Branchenanalysten wie Gartner und Forrester bezeichnen diese Lösung als Marktführer im Bereich der CRM Funktionen.

> WEITERE INFORMATIONEN <

Entdecken Sie Oracle CRM On Demand:
> oracle.com/goto/crm-ondemand/de

IHRE VORTEILE

- Niedrige Gesamtinvestitionskosten durch integrierte Prozessautomatisierung im Bereich Vertrieb und Marketing, erschwingliche monatliche Abonnements ohne Anfangsinvestitionen für Software oder Hardware und weniger Support, Wartung und Verwaltung
- Verbesserte Produktivität und intuitive Bedienung, anpassbare aber konsistente Benutzeroberflächen und Integration in MS Office
- Herausragende und schnelle Amortisierung durch schnelle Implementierung, integrierte Business Intelligence, erweiterte Lead-Generierung und -Konvertierung sowie Konzentration knapper IT-Ressourcen auf wertschöpfende Projekte
- Verbesserte Reaktion auf sich ändernde Anforderungen durch problemlose Integration, Anpassung und Erweiterung
- Sicherheit durch lokales Hosting von EMEA-Vertriebsdaten **ONE**

ORACLE JD EDWARDS ENTERPRISEONE

Das schnelle Wachstum Ihrer Organisation setzt Ihre IT-Ressourcen übermäßig unter Druck? Ihr Unternehmen ist aufgrund von zunehmend komplexen Prozessen zu groß für Ihre bestehende ERP Lösung geworden? Oder möchten Sie durch besseren Einblick in die Geschäftsentwicklung und schnellere Reaktion auf neue Geschäftsmöglichkeiten Ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern? Oracle JD Edwards EnterpriseOne ist die ERP Lösung, mit der Sie all dies und mehr erreichen und zusätzlich die Betriebskosten senken können.

> WEITERE INFORMATIONEN <

Hier erfahren Sie, wie Sie Ihre wichtigsten Geschäftsprozesse effizienter und effektiver gestalten können.
> oracle.com/goto/jde/de

IHRE VORTEILE

- Umfassende, flexible und integrierte Geschäftsprozessabdeckung
- Herausragende und schnelle Amortisierung mit schneller Bereitstellung
- Investitionsschutz durch einen umfassenden, wohldefinierten Produktentwicklungsplan sowie ergänzend dazu den Oracle Lifetime Support und das Applications Unlimited Programm
- Geringere Schulungskosten und eine verbesserte Benutzerproduktivität durch intuitive und einheitliche Benutzeroberflächen
- Engere Abstimmung von Prozessen und Geschäftsanforderungen durch umfangreiche Lokalisierungsoptionen und branchenspezifische Anwendungsmodule **ONE**

CHANCEN DURCH INTEGRATION UND AUTOMATISIERUNG



Der Schlüssel, um den Wert von SaaS in Bezug auf wichtige Geschäftsprozesse wie CRM zu maximieren, lautet Integration. Die in Oracle CRM On Demand enthaltenen Anwendungen arbeiten problemlos zusammen und bieten einheitliche, aber dennoch anpassbare Benutzeroberflächen. Zu den Vorteilen gehören eine erhöhte Benutzerproduktivität, ein geringerer Arbeitsaufwand und niedrigere Kosten für den IT-Support, vollständige, praxisbezogene Daten sowie ein reibungsloser, effizienter Betrieb. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele für Unternehmen, die diese Vorteile bereits nutzen.

> SIND SIE BEREIT FÜR SAAS? <

Viele weitere Oracle-Kunden sind mittlerweile SaaS-Superstars – eine Entscheidung, die sich lohnt.

> crmondemand.oracle.com/de/customers

SCHNELLE RENDITE FÜR ANBIETER EINES GESUNDHEITSPORTALS

Bei **Sandling spol. s.r.o.**, einem slowakischen Anbieter eines Gesundheitsportals, war eine engere Integration von Vertriebs- und Serviceprozessen erforderlich. Folgende Projektziele wurden festgelegt: Effizienzsteigerung bei der Lead-Nachverfolgung, maximierte Lead-Konvertierung, Effizienzbewertung bestimmter Werbemaßnahmen und -aktionen sowie Nachverfolgung des Benutzerverhaltens. Durch das Ersetzen der tabellenbasierten Tools für Kundendaten und Account Management mit Oracle CRM On Demand konnte das Unternehmen den gesamten Lead- und Kundenmanagementprozess automatisieren, einschließlich von Nachfassaktionen für Vertriebskontakte. Durch leistungsfähige Analysefunktionen konnte das Unternehmen

die Werbeagenturen dabei unterstützen, ihre Kampagnen besser auszurichten und die Ergebnisse effizienter zu messen. In weniger als sechs Monaten hatte sich die Investition für das Unternehmen bezahlt gemacht.

IT-FREIES MARKETING FÜR ANBIETER VON TRANSAKTIONS-DIENSTLEISTUNGEN

VocaLink ist ein spezialisierter Anbieter für Transaktionsdienstleistungen für Banken, deren Geschäftskunden und Regierungsorganisationen in Großbritannien. Ziel des Unternehmens war eine Konsolidierung aller Kundeninformationen in einer einzigen Datenbank, eine Automatisierung des Marketings und eine Verbesserung der Vertriebs-Pipeline bei gleichzeitiger Minimierung der Kosten. Durch Implementierung von Oracle CRM on Demand konnte VocaLink 17 verschiedene Vertriebs- und Marketingdatenbanken in einer einzigen Plattform konsolidieren. Dank dieser Lösung waren die Marketingmitarbeiter außerdem in der Lage, den automatisierten Marketingprozess ohne IT-Beteiligung zu verwalten. VocaLink kann dank Oracle CRM On Demand darüber hinaus nun die gesamte Vertriebsberichterstellung automatisieren und alle Vertriebs- und Kundenservice-Prozesse, die mit neuen Produktangeboten zusammenhängen, zentral verwalten.

SCHNELLE BEREITSTELLUNG UND GERINGERE KOSTEN FÜR FINANZBERATUNG

COMIT SE ist ein etablierter Beratungs- und Implementierungspartner der Finanzbranche in Deutschland. Die Anforderungen dieses Unternehmens bestanden in der Erstellung einer einheitlichen Kundendatenbank, der Standardisierung des Chancenmanagements und der Implementierung einer integrierten Berichterstellung. Das Unternehmen stellte Oracle CRM On Demand innerhalb von nur sechs Wochen für 100 Benutzer in drei Ländern bereit. Die Lösung ermöglichte der Firma die Implementierung von Berichterstellungs- und Analysefunktionen für Prognosen, Front Log- und Backlog-Berichterstellung und den Projektstatus. Außerdem konnten diese Funktionen in eine Reihe anderer Programme integriert werden. Durch die Integration externer Anwendungen konnte die Akzeptanz des Systems durch die Benutzer sichergestellt werden, während gleichzeitig durch integrierte E-Mail-Kampagnen die Effektivität des Marketings besser nachverfolgt werden konnte. Die vereinfachte Verwaltung in Kombination mit dem Hosting-Modell ermöglichte COMIT eine erhebliche Senkung der Betriebs- und Investitionsausgaben. **ONE**

>>> IM BLICKPUNKT

ERP-AS-A-SERVICE

Oracle JD Edwards EnterpriseOne, die führende ERP Lösung von Oracle für mittelständische Unternehmen, ist jetzt auch als Service verfügbar. Dieser bietet eine umfassende, benutzerfreundliche, schnell zu implementierende, kosteneffiziente und vollständig integrierte Suite von Anwendungen, die jeden Aspekt Ihrer zentralen Geschäftsprozesse unterstützt. Da keine Investitionen in

Hardware erforderlich sind und regelmäßige Aktualisierungen zentral bereitgestellt werden, können Sie sicher sein, dass Ihre Gesamtbetriebskosten niedrig ausfallen. Da Oracle massiv in Forschung und Entwicklung und Support investiert, können Sie sich darauf verlassen, dass Ihre sicher als Service bereitgestellte ERP Software immer auf dem neuesten Stand ist. **ONE**

Greifen Sie jetzt auf Tools und Ressourcen zu, und lassen Sie sich den Wert von Oracle JD Edwards EnterpriseOne für Ihr Unternehmen demonstrieren. Klicken Sie auf einen der folgenden Links, um auf eine Vielzahl von Whitepapers, Produktinformationen, Videos, Podcasts und Kundenempfehlungen zuzugreifen.

Informieren Sie sich über
Oracle CRM On Demand

> [oracle.com/goto/
crm-ondemand/de](http://oracle.com/goto/crm-ondemand/de)

CRM-AS-A-SERVICE

Entdecken Sie
die neue SaaS Lösung
für ERP von Oracle

> oracle.com/goto/jde/de

ERP-AS-A-SERVICE

Benötigen Sie
weitere Informationen?

Telefon: 0800 1485177

E-Mail:

applications_de@oracle.com

> oracle.com/de/mittelstand

KONTAKT

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

Oracle und Java sind eingetragene Marken von Oracle und/oder ihrer Tochterunternehmen. Andere Markennamen können Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer sein. Dieses Dokument dient lediglich zu Informationszwecken und die enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Dieses Dokument erhebt keinen Anspruch auf Fehlerfreiheit. Es unterliegt außerdem keinen mündlich ausgesprochenen oder stillschweigenden Garantien oder Bedingungen, insbesondere stillschweigenden Garantien und Bedingungen hinsichtlich Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck. Insbesondere wird jegliche Haftung hinsichtlich dieses Dokuments ausgeschlossen. Auf Grundlage dieses Dokuments entstehen keinerlei direkte oder indirekte vertragliche Verpflichtungen. Zur elektronischen oder mechanischen Reproduktion oder Übertragung dieses Dokuments, egal zu welchem Zweck, ist vorab eine schriftliche Erlaubnis einzuholen.



Oracle legt großen Wert auf die Entwicklung
umweltfreundlicher Verfahren und Produkte

Dieses Magazin wurde auf Recyclingpapier mit Farben
auf Pflanzenbasis gedruckt.

ORACLE®