

# INFORMATION EMPOWERS

## Siebel CRM 8.0: Transformational CRM – die Macht, zu führen



In der heutigen Wirtschaft heißt es führen oder zurückfallen. Oracle's Siebel CRM 8.0 ist für die lebhafteste Dynamik dieser Wirtschaft optimiert, damit Sie die besten Wachstumschancen am Markt nutzen und zugleich Ihren Kunden jeden Grund zu vollster Zufriedenheit geben können.

“Oracle ist fest entschlossen, die historisch führende Stellung von Siebel auf dem CRM-Markt fortzuschreiben. Die Strategie für Siebel-Anwendungen ist klar: Produkt und Marke werden als umfassendste Lösung für eine Vielzahl von vertikalen Branchen positioniert.”

### Bill Band

Chefanalyst, Forrester Research  
(Quelle: SearchCRM.com)

“Ich bin sicher, dass wir mit Siebel CRM 8.0 unsere Schulungszeit drastisch verkürzen, die Einheitlichkeit unseres Kunden zugewandten Service erhöhen und dadurch die Kundenzufriedenheit allgemein steigern können.”

### Holden Lai

IT-Leiter Vertrieb  
Australian Finance Group

Mit Siebel Customer Relationship Management (CRM) 8.0 liefert Oracle den Beweis, dass es ernst ist mit dem Versprechen der „Applications Unlimited“ – unserem langfristigen Plan, die aktuellen Oracle-Anwendungen kontinuierlich weiter zu verbessern und auszubauen. Als funktional umfangreichste, benutzerfreundlichste und technisch reifste CRM-Software, die je in den Handel gekommen ist, greift Siebel CRM 8.0 auf das ganze Repertoire der Oracle-Technologie zurück, um Ihre wichtigsten Geschäftsprozesse durchgängig zu unterstützen und ihr Wertschöpfungspotenzial zu maximieren.

Mit Siebel CRM 8.0 kann Ihr Team sein Können voll zur Geltung bringen und Ihren Vorsprung vor der Konkurrenz deutlich vergrößern. Wir nennen das „The Power to Lead“ – die Macht, zu führen, oder anders gesagt: Es geht um Ihren Vorteil im Wettbewerb.

### Mehr Macht für Ihre Anwender!

Im heutigen Geschäftsklima neigen Unternehmen, die der Innovation hinterherhinken, zur Stagnation. Eine der größten Herausforderungen für Unternehmen besteht darin, dafür zu sorgen, dass Innovationen allen Ebenen und Aufgabenbereichen zugute kommen, nicht nur wenigen Privilegierten.

• **Prozessinnovation:** Siebel CRM 8.0 fördert innovatives Denken bei Anwendern, indem es ihnen Instrumente an die Hand gibt, mit denen sie ihre täglichen Arbeitsprozesse kreativ verbessern können.

Teil der aktualisierten Lösung ist eine neue, aufgabenorientierte Benutzeroberfläche, mit der berechnete Anwender ihre eigenen Arbeitsabläufe zusammenstellen können. Mit Hilfe eines Prozess-Designer-Programms und eines Assistenten – wie bei vielen PC- und Web-2.0-Anwendungen – können sie ohne Programmierkenntnisse ihre Tätigkeit schrittweise selbst strukturieren.

Findet jemand beispielsweise eine effizientere Möglichkeit, Daten im Rahmen eines Kontoeröffnungsprozesses einzugeben, lässt sich mit Leichtigkeit ein entsprechender neuer Prozess konfigurieren. Die neue Aufgabe kann dann einem Team oder einer ganzen Abteilung zur Verfügung gestellt werden – ohne ein einziges Mal die IT-Abteilung bemüht zu haben.

• **Innovation von Geschäftsregeln:** Siebel CRM 8.0 verschafft Anwendern ein noch nie gekanntes Maß an Handlungsfähigkeit, indem es ihnen eine Regel-Engine zur Verfügung stellt, mit der auch technisch nicht versierte Anwender anspruchsvolle Geschäftsregeln erstellen und verwalten können. Die Umsetzung der Regeln erfolgt durch die im Hintergrund ablaufende „wenn-dann“-Logik, anhand der die Anwendung für die korrekte Ausführung wichtiger Geschäftsprozesse und die Einhaltung von Regeln sorgt.

Geschäftsanalysten können Geschäftsprozesse in Echtzeit umkonfigurieren, um sie effizienter zu gestalten – ohne eine einzige Programm- oder Skriptzeile schreiben zu müssen.

**Fakt: Über 5,6 Mio. Anwender weltweit haben erfolgreich CRM-Lösungen von Oracle implementiert.**



**Ein Beispiel:** In der Autofinanzierungsbranche könnte es sein, dass ein Kreditinstitut wichtige Personendaten besitzt, die es an die Kundenberater in den Autohäusern in verschiedenen Regionen übermitteln möchte. Mit Siebel CRM 8.0 können auf einfache Weise lokal gültige Geschäftsregeln aufgestellt werden (z. B. Sicherheits-, Datenschutz- oder sonstige auf Regeleinhaltung abzielende Maßnahmen), die für den effizienten Informationsaustausch zwischen dem Kreditinstitut und den lokalen Beratern sorgen – unter strikter Einhaltung aller juristischen und Geschäftsprozess-spezifischen Vorschriften der jeweiligen Jurisdiktion.

**• Innovative Unterstützung von Entscheidungsprozessen:** Die integrierten Funktionalitäten für die Echtzeit-Entscheidungsfindung von Siebel CRM 8.0 stellen sicher, dass *alle* Mitarbeiter nach einheitlichen, von den *besten* Mitarbeitern erarbeiteten Best-Practices verfahren. Das System generiert anhand prognostischer Echtzeitanalysen Empfehlungen, die den Mitarbeitern helfen, kundenorientiert zu entscheiden und bessere Ergebnisse zu erzielen. Sei es bei der Klärung einer Service-Angelegenheit, sei es bei der gezielten Platzierung eines maßgeschneiderten Angebots zum Upselling – Siebel CRM 8.0 gibt jedem Mitarbeiter Rat und Unterstützung für die Entscheidungsfindung und trägt so zum Erfolg Ihres Unternehmens bei.

### Reaktionsvermögen

Die Fähigkeit eines Unternehmens, Wachstumschancen zu erkennen und zu nutzen, hängt davon ab, wie schnell das Unternehmen seine Mechanismen und Prozesse an veränderte Bedingungen anpassen kann. Technologische Erweiterungen in Siebel CRM 8.0 steigern das Reaktionsvermögen Ihres Unternehmens.

**• Bereitstellung ohne Stillstandszeiten:** Mit dem neuen Application Development Manager können Sie Produkterweiterungen im laufenden Betrieb umsetzen – ohne Ausfallzeiten.

**• Gesteigerte Anwenderproduktivität bei niedrigeren Kosten:** Der in beiden Richtungen mögliche Datenabgleich zwischen Siebel CRM 8.0 und verbreiteten Microsoft-Anwendungen wie Word, Excel, Outlook und SharePoint erhöht die Produktivität der Anwender und senkt die Schulungskosten.

**• Kommunikationsmedien-übergreifende CRM-Funktionalität:** Siebel CRM 8.0 bietet dank breiter Unterstützung von Web-Services die Möglichkeit, CRM-Funktionalitäten auf einfache Weise unternehmensweit zum Einsatz zu bringen. Dadurch sind alle Kundeninteraktionskanäle und alle Geschäftsbereiche immer in erreichbarer Nähe. Siebel CRM 8.0 ist mit seiner Service-Oriented Architecture (SOA) in großem Ausmaß skalierbar und stellt ohne zusätzlichen Konfigurationsaufwand standardbasierte CRM-Funktionen standortunabhängig zur Verfügung.

**• Volle Unterstützung von Oracle-Fusion-Middleware:** Siebel CRM 8.0 bietet die Möglichkeit, vollständige, umfassende Geschäftsprozesse zu definieren, die durch bestimmte Kundeninteraktionen ausgelöst werden. Darüber hinaus erschließt die Oracle-Fusion-Middleware eine Vielzahl von Unternehmens-Services einschließlich Suchfunktionalität und Identitäts-Management, die nahtlos an Siebel CRM 8.0 angebunden werden können.

### Wertschöpfung und Werterhaltung

Oracle sieht sich seinen mehr als 5,6 Mio. CRM-Anwendern weltweit gegenüber verpflichtet, den Erfolg aller Aspekte einer CRM-Implementierung sicherzustellen – Anwender, Prozesse, Technologie und Projektabwicklung.

**• Experten, die Ihre Geschäftsprozesse kennen:** Als Bestandteil des größten CRM-Ökosystems der Welt bietet Oracle mehr Branchenerfahrung als jeder andere Anbieter von Unternehmenssoftware. Unsere Beratungs- und Support-Fachleute wissen, wie Ihren Herausforderungen am besten zu begegnen ist.

**• Technologie, die Mehrwert schafft:** Oracle bietet eine außergewöhnlich breite Auswahl an Integrations- und Bereitstellungsoptionen. Denn wir wollen, dass Ihr Unternehmen das Wertschöpfungspotenzial seiner Technologieinvestitionen optimal nutzen kann – ganz gleich, welche Kombination von Technologien und welche Bereitstellungsform Sie bevorzugen.

**• Projektabwicklung nach bewährten Verfahren:** Nicht selten entscheiden Projektstrategie und Projektmanagement über den Erfolg eines großen Vorhabens. Die bewährte Strategie von Oracle bietet Ihnen eine zuverlässige Handhabe für Ihr Technologieprojekt-Management. Unsere Praxiserfahrung hilft Ihnen, Fehler zu vermeiden, die Ihren Erfolg schmälern könnten.

Siebel CRM 8.0 ist die innovativste, umfassendste und technisch modernste CRM-Lösung, die der Markt heute zu bieten hat. Lassen Sie Ihre Mitbewerber hinter sich! Begnügen Sie sich nicht mit einzelnen Verbesserungen – transformieren Sie Ihr Unternehmen! Siebel CRM 8.0 von Oracle gibt Ihnen die Macht, zu führen.

### WIR SIND FÜR SIE DA!

Weitere Informationen erhalten Sie auf <http://www.oracle.com/applications/crm/siebel/index.html> oder telefonisch unter +0800 148 5177.