

# **INFORMATION** ERSCHLIESST DAS WAHRE POTENZIAL IHRER KUNDENBASIS

Umfassendes Kundenmanagement für beste Ergebnisse

Siebel CRM On Demand





**ORACLE IS THE INFORMATION COMPANY**

## Optimieren Sie Ihre Geschäftsergebnisse mit dem umfassendsten On-Demand- Kundenmanagement

Vertrieb, Marketing und die Automatisierung von Geschäftsabläufen sind nur der Anfang. Der bekannteste Name in Sachen Kundenmanagement bietet den umfassendsten On-demand-Service: So nutzen Sie das Potenzial Ihrer Kundenbasis und optimieren Ihre Geschäftsergebnisse in kürzester Zeit.

Ob Ihr Unternehmen groß oder klein ist – mit Kunden in der gleichen Stadt oder auf der ganzen Welt –, die Abwicklung von Vertrieb, Marketing und Kundenservice erfordert ein umfassendes Kundenmanagement (Customer Relationship Management, CRM). Solange Sie nicht wissen, wer Ihre Kunden sind, was sie benötigen und wie sie einkaufen, können Sie nicht sicher sein, ob Sie die richtigen Produkte und die richtigen Dienstleistungen zur richtigen Zeit und zum richtigen Preis anbieten.

Selbstverständlich erwarten Sie vom Marktführer für Kundenmanagement – mit geschätzten 4,6 Mio. „Live“-Benutzern! - eine On-Demand-Lösung von konkurrenzloser Qualität in den traditionellen CRM-Bereichen. Siebel CRM On Demand von Oracle geht jedoch weit über Vertrieb, Marketing und die Automatisierung von Geschäftsprozessen hinaus und bietet Ihnen ein einzigartiges Spektrum an Features und Funktionen, die Sie bei keinem anderen On-Demand-Anbieter finden.

Mit den ausgereiften Analysefunktionen treffen Sie bessere Entscheidungen in kürzerer Zeit. Im integrierten virtuellen Kontaktzentrum bieten Sie ausgezeichneten Kundenservice zu äußerst günstigen Kosten an. Und mit branchenspezifischen Modulen, die Ihnen kostenaufwändige Anpassungsmaßnahmen weitgehend ersparen, erfüllen Sie gezielt die Kundenanforderungen in Ihrer Branche. Darüber hinaus ist Siebel CRM On Demand ausgesprochen intuitiv und anwenderfreundlich, so dass die Arbeit damit für Ihr Team schnell zur Routine wird.

Nur Siebel CRM On Demand kann Ihnen all das bieten – ergänzt durch die besonderen Vorzüge einer Oracle Komplettlösung aus einer Hand: Datenbank, Middleware und Applikationsmodule in marktführender Qualität, alles nahtlos miteinander und in eine außerordentlich sichere, zuverlässige und skalierbare Hochleistungs-Hosting-Infrastruktur integriert.

Fakten: Oracle hat schätzungsweise 4,6 Mio. „Live“-Benutzer – mehr als jeder andere Anbieter von CRM-Software.

„Schon am ersten Tag, als wir mit Siebel CRM On Demand zu arbeiten anfangen, konnten wir Verbesserungen an unseren Vertriebsprozessen feststellen. In der Tat können wir in unserer Vertriebsumgebung jetzt 3.500 Anrufe mehr pro Jahr abwickeln und gehen davon aus, dass diese Zahl sogar noch steigen wird.“

Andy Haffke, Vertriebsleiter bei LexisNexis

## Das umfassendste On-Demand-Kundenmanagement

### Was Siebel CRM On Demand unterscheidet

- Ausgedehntes Fachwissen in Kundenmanagement (CRM)
- Umfassende vorgefertigte CRM-Funktionalität
- Integriertes Data Warehouse für Analysen in historischen Datenbeständen
- Branchenspezifische Versionen
- Verantwortlichkeit unter einem einzigen Anbieter: CRM und Hosting

Siebel CRM On Demand geht weit über die Standardbereiche Vertrieb, Marketing und Automatisierung von Geschäftsprozessen hinaus und erschließt eine breite Palette an Funktionen, ausgerichtet auf die individuellen Bedürfnisse Ihres Geschäfts. Dies beinhaltet Folgendes:

- umfassende und innovative Vertriebs-, Marketing- und Service-Lösungen, die Ihre Geschäftsergebnisse optimieren
- eingebettete Analysemöglichkeiten, die Ihnen den nötigen Einblick für eine bessere Entscheidungsfindung verschaffen
- ein einsatzfertiges Data-Warehouse, um komplexe Daten mithilfe historischer Analysen schnell zu durchdringen und Trends im zeitlichen Verlauf zu erkennen
- ein nahtlos integriertes virtuelles Kontaktzentrum, mit dem Sie per Sprache, Voice-Mail, E-Mail, Chat und Internet einen hervorragenden Support anbieten können, ohne in ein komplexes System aus Hardware und Software investieren zu müssen, wie es sonst beim Aufbau eines Kontaktzentrums erforderlich ist
- branchenspezifische Module, um das Potenzial Ihrer Kundenbasis auch ohne teure Software-Anpassungen bestmöglich zu nutzen
- die Integration von Front-Office und Back-Office, was Ihnen eine 360-Grad-Sicht auf Ihre Kunden und deren Beziehung zu Ihrem Unternehmen ermöglicht

### Automatisierung jenseits des Vertriebsaußendienstes

Siebel CRM On Demand bietet das umfassendste Paket zur Unterstützung von Vertrieb, Marketing und der Automatisierung von Geschäftsprozessen, die eine On Demand-Lösung für Kundenmanagement bieten kann.

Siebel CRM On Demand enthält leistungsfähige Vertriebsanalysetools zum Vergleich von durchschnittlichen Vertriebszyklen, Gewinnmargen, des Umfangs von Geschäftsabschlüssen und anderer wichtiger Verkaufskennzahlen. Und nur Siebel CRM On Demand enthält einen „Sales Process Coach“, einen Trainer für Vertriebsprozesse, der ein spezielles Training und spezielle Ressourcen für den Vertriebsprozess bereitstellt, um die besten Methoden der Spitzenverkäufer in Ihrer Vertriebsstruktur wiederholbar zu machen – so erzielen Sie höhere Abschlussquoten, verkürzen die Vertriebszyklen und können neue Vertriebsangestellte schneller einarbeiten.

Die Möglichkeiten der Marketingautomatisierung in Siebel CRM On Demand erleichtern Ihnen Planung und Durchführung von Marketingkampagnen und unterstützen Sie bei der Bewertung von deren Effektivität. Siebel CRM On Demand hilft Ihnen bei der Gewinnung von mehr potenziellen Neukunden, bei deren effektiver Verwaltung und Einordnung innerhalb Ihrer Vertriebsstruktur, bei der Umwandlung von Interessenten in Kunden und bei der Kontrolle der Effektivität von Marketingkampagnen. So können Sie Ihre Marketingaufwände immer weiter optimieren.















