

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.

„Was mich an diesem Tool [Siebel CRM On Demand] fasziniert, sind die großartigen Möglichkeiten der Berichterstattung. Sobald die Vorlagen angepasst worden sind, sehe ich in Sekundenschnelle das Ergebnis, das ich haben wollte. Die Informationen sind unmittelbar verfügbar.“

Frank Arant, Vertriebsmanager National bei TechnoGym USA

Und das ist angesichts immer engerer Anforderungen des Managements an die Messbarkeit des ROI von Marketingkampagnen eine unverzichtbare und geschäftskritische Funktion. Mit Siebel CRM On Demand können Sie jeden einzelnen Marketing-Euro einer spezifischen Marketingkampagne und deren Ergebnis zuordnen. So können Sie zum Beispiel sehr einfach ermitteln, welche von Ihrem Unternehmen gesponserte Veranstaltung die niedrigsten Kosten im Gesamtverkaufsprozess hatte.

Für die Automatisierung im Service stellt Siebel CRM On Demand die nötigen Datenmanagementtools bereit, um einen Kundenservice auf Weltklasseniveau zu schaffen und zusätzliche Produkte und Dienstleistungen als Cross- und Up-Selling anzubieten – und all das bei sinkenden Gesamtkosten für den Kundenservice. Und da Siebel CRM On Demand die einzige gehostete Lösung mit integriertem Call Center ist – dem Siebel CRM Call Center On Demand –, können sich Unternehmen jeder Größe jetzt eine beispiellose Unterstützung via Sprache, Voice-Mail und E-Mail erschließen und sich gleichzeitig die Kosten und die Komplexität ersparen, die Aufbau und Betrieb einer eigenen Infrastruktur für ein Kontaktzentrum mit sich brächten. Des Weiteren haben Kundendienstmitarbeiter nun Zugang zu einem fest integrierten Kontaktzentrum mit umfangreicher CRM-Funktionalität, so dass sie über alle Kommunikationskanäle hinweg für eine hervorragende Kundenunterstützung sorgen können.

Bessere Entscheidungen durch intelligente Daten

Siebel CRM On Demand stellt Ihnen die relevanten Informationen für ein effektives Handeln zur Verfügung. Die leistungsfähigen integrierten Analysefunktionen verschaffen Ihnen tiefe Einblicke in die operativen Abläufe Ihres Marketing- und Vertriebswesens und erschließen Ihnen somit bislang verborgenes Potenzial und bislang unerschlossene Kundeninformationen.

Bei den meisten anderen Lösungen sind die Endanwender von ihrer EDV-Abteilung abhängig, um Berichte zu erstellen, aufzurufen oder zu ändern. Mit Siebel CRM On Demand können die Endanwender selbst leistungsfähige Sofortanalysen erstellen. Denn dank intuitiver „Point-und-Click“-Tools ist die Erstellung von interaktiven Berichten überhaupt kein Problem.

Zusätzlich stellt Siebel CRM On Demand vorgefertigte Berichte bereit, um die Bedürfnisse von Vertriebs-, Marketing- und Kundenservice-orientierten Unternehmen optimal zu unterstützen. Diese Berichte werden mithilfe interaktiver Dashboards angezeigt, die für die einzelnen Benutzer entsprechend ihrer Funktion im Unternehmen personalisiert werden können. Dashboards stellen die zentrale Schnittstelle dar, von der aus der Status eines Accounts eingesehen, die wichtigsten Probleme diagnostiziert und neue Chancen erkannt werden können. In jeder Ansicht können die Benutzer tieferegehende Analysen anstoßen, um relevante Datensätze zu finden, mit denen sich Probleme diagnostizieren und beheben lassen, bevor sie eskalieren. Die interaktiven Dashboards ermöglichen den Einblick in die wachsende Pipeline, die Vertriebs effektivität, die Investitionen der Kunden, die Reaktionszeiten bei Serviceanfragen, die durchschnittliche Dauer von Anrufen, Marketing-ROI und sonstige kritische Kenngrößen.

Weitreichende Analysemöglichkeiten geben einen tiefen Einblick in die operativen Daten

- Stellen Sie Mitarbeitern aller Ebenen im Unternehmen personalisierte, entscheidungsrelevante und zeitgerechte Business-Intelligence-Informationen zur Verfügung.
- Ergreifen Sie auf der Grundlage vorkonfigurierter Berichte Maßnahmen zur Verbesserung Ihrer Ergebnisse.
- Erkennen Sie wichtige Geschäftstrends.
- Leiten Sie aus den Erkenntnissen der Analysen Maßnahmen zur Verbesserung Ihrer Prozesse ab.
- Analysieren Sie die Performance Ihres Unternehmens mit Hilfe der historischen Daten eines einsatzfähigen Data-Warehouse.

„Wir haben in den ersten sieben Monaten, nachdem wir Siebel CRM On Demand eingeführt haben, unseren Gewinnmarge um 36 Prozent verbessert.“

Flemming Mahs, Leiter Geschäfts- und Strategieplanung bei Laird Technologies

Ihr professionelles Kontaktzentrum – On Demand

Mit Siebel CRM On Demand sehen die Mitarbeiter des Kontaktzentrums – ausgerüstet lediglich mit einem Telefon und einem mit dem Internet verbundenen PC – das Profil und die Service-Historie eines Kunden auf einen Blick, dazu sämtliche Verkaufsmöglichkeiten und Marketingkampagnen im Zusammenhang mit dem betreffenden Kunden.

Mit diesem Wissen können sich die Mitarbeiter auf eine schnelle Lösung der vorliegenden Serviceanfrage konzentrieren, ohne wertvolle Zeit mit der Suche nach der Servicehistorie des Kunden zu verschwenden. Alle relevanten Kundendaten sind in Echtzeit verfügbar, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit und einem geringeren Zeitaufwand für die Bearbeitung von Anrufen führt.

Einblicke und Eingriffe zur Steuerung des Geschäfts

Siebel CRM On Demand ist die einzige On Demand-Lösung, die ein vorgefertigtes, gehostetes Data-Warehouse enthält, um Ihnen annähernd in Echtzeit Antworten auf komplexe, aussagekräftige und nutzbringende Anfragen zu geben. Historische Trendanalysen sind sogar noch leichter und schneller durchführbar. Eine herkömmliche Prognose mag zum Beispiel suggerieren, dass ein Vertriebsteam seine Quote übertrifft. Ein Blick in das Data-Warehouse zeigt jedoch, dass diese Prognose gefährdet ist, da die Verkaufsverhandlungen stecken geblieben sind. Mit den Informationen aus Siebel CRM On Demand kann der Vertriebsleiter diese Gefahren rechtzeitig erkennen, Korrekturmaßnahmen ergreifen und eine neue Prognose erstellen – während die Verkäufer besser verstehen lernen, was sie zur Erfüllung geplanter Verkaufsziele unternehmen müssen.

Kundenservice jederzeit und überall

Wie erfüllen Sie die schwankende Nachfrage nach einem Kundenservice, ohne die enormen Kosten einer fest installierten Call Center-Infrastruktur auf sich nehmen zu müssen? Mit Siebel CRM Call Center On Demand können Vertrieb, Marketing und Kundenservice per Sprache, Voice-Mail, E-Mail und Internet den Kontakt zu Ihren Kunden pflegen - ganz ohne vorherige Investitionen in die komplexen Infrastrukturen aus Hardware, Software und CTI (Computer-Telefon-Integration) herkömmlicher Kontaktzentren. Und da Call Center On Demand ein Bestandteil von Siebel CRM On Demand ist, können Sie es ganz einfach zuschalten. Jeder Mitarbeiter kann dann unmittelbar über Telefon, E-Mail oder Internet für einen professionellen Kundenservice sorgen. Er braucht dazu lediglich einen mit dem Internet verbundenen PC und ein Telefon.

Eingehende Anrufe und E-Mails werden je nach Kundenprofil, Verfügbarkeit und Kompetenz der Agenten automatisch an die passenden Mitarbeiter oder Arbeitsgruppen weitergeleitet. Kunden wie Interessenten erhalten zuverlässig und schnell den Service, den sie erwarten. Versäumte Anrufe oder verloren gegangene E-Mails sind Vergangenheit.

Kürzere Zeit bis zum nutzbringenden Einsatz dank branchenspezifischer Softwaremodule

Unternehmen bevorzugen heutzutage sofort einsatzfähige Produkte, die führende branchenspezifische Ausprägungen bereits in der Software abbilden. Produkte, die erst aufwändig angepasst und integriert werden müssen, sind nicht mehr zeitgerecht. Die branchenspezifischen Lösungen von Siebel CRM On Demand sind sofort einsatzbereit und produktiv nutzbar.

Als Experte für Kundenmanagement und als weltgrößtes Unternehmen für Enterprise-Software hat Oracle mit unterschiedlichen Branchenführern zusammengearbeitet, um die Arbeitsverfahren der erfolgreichsten Unternehmen jeder Branche zu adaptieren. Diese stellen wir Ihnen in Form branchenspezifischer Module von Siebel CRM On Demand zur Verfügung. So erhalten Sie als Kunde ganz ohne umfangreiche Vorbereitungsarbeiten Zugang zu Oracles branchenspezifischer Erfahrung.

„Aus der Sicht des Managements ermöglicht Siebel CRM On Demand tiefgreifende Einblicke in die Arbeitsweise unseres Verkaufsteams, so dass wir das Team besser bezahlen, besser schulen und besser managen können, um die Geschäftsergebnisse für das Unternehmen zu verbessern.“

Nicholas Hallam, Chef der Geschäftsentwicklung bei Accordance

Fakten: Oracle hat über 2 Mrd. US-Dollar in Forschung und Entwicklung des Kundenmanagements investiert.

Mehr als nur minimale Anpassungen an Ihr Unternehmen sind mit Sicherheit nicht erforderlich. Spezifische Branchenmodule wurden bezogen auf den Kerngeschäftsprozess jedes Industriezweigs vorkonfiguriert und sind für die Automobil-, Gesundheits-, High Tech-, Versicherungs- und Life Sciences-Branche verfügbar.

Nahtlose Back-Office-Integration für eine 360-Grad-Sicht

Ein Datensatz des Kunden – eine Kundensicht. Es ist ein sehr einfaches Konzept, welches die Effektivität von Verkäufern im Feld, Managern, Marketingprofis und Servicevertretern nachhaltig verbessert. Um diese 360-Grad-Sicht auf den Kunden zu erreichen, sind allerdings Daten erforderlich, die zwischen den Front- und Back-Office-Systemen synchronisiert werden müssen.

Nur wenn Ihr CRM-System mit den Back-Office-Prozessen synchronisiert ist, erhalten Ihre Verkäufer Antworten auf die wesentlichen Fragen: Welche Kunden sind mit ihrer Zahlung in Verzug? Welche Kunden warten auf einen Serviceanruf? Welche Kunden sind die besten Ansprechpartner für dieses besondere Produkt oder diesen Service?

Mit Siebel CRM On Demand bekommen Sie ein umfassendes Paket von flexiblen Webservice-APIs basierend auf den Standards XML (Extensible Markup Language) und SOAP (Simple Object Access Protocol), die die kundenspezifische Integration von Siebel CRM On Demand mit anderen Back-Office-Anwendungen ermöglichen. Dies reduziert radikal die Kosten und die Komplexität von kundenspezifischen Implementierungen.

Schneller bessere Geschäftsergebnisse

Kürzere Zeit bis zum Vertragsabschluss. Höhere Einnahmen pro Geschäftsabschluss. Geringere Kosten pro potenziellem Neukunden. Höhere Kundenzufriedenheit. Dies sind die konkreten Ergebnisse, die Sie umgehend erwarten können, wenn Sie sich den Wert Ihrer Kundendaten mit Siebel CRM On Demand erschließen. Da Siebel CRM On Demand als Abonnementdienst zur Verfügung steht, muss zu keinem Zeitpunkt irgendwelche Software installiert, gewartet oder geschützt werden. Stattdessen werden Upgrades automatisch vorgenommen, die Performance ist sichergestellt und die Zuverlässigkeit ist in das sichere Hosting-Netz von Oracle integriert. So sind Ihre Systeme erheblich schneller lauffähig und können entsprechend schneller nutzbringend eingesetzt werden.

Erhöhen Sie die Mitarbeiterproduktivität durch rasche Adaption des Systems

Siebel CRM On Demand wurde mit einer besonders intuitiven Benutzeroberfläche entwickelt, die die Benutzer schnell mit der Software vertraut werden lässt. Und mit Funktionen wie kontextsensitiver Hilfe, integrierten Lernprogrammen und unbegrenztem Telefonsupport sinken die Schulungsanforderungen auf ein Minimum. Benutzer wie Manager sehen schon nach kürzester Zeit die immensen Vorteile, die sich aus dem Einsatz von Siebel CRM On Demand ergeben.

Fakten: Mithilfe von Siebel CRM On Demand hat unsere InFact Group den Zeitaufwand, um eine Opportunity zum Abschluss zu bringen, um 15 Prozent reduziert.

„Uns hat beeindruckt, wie einfach Siebel CRM On Demand anzupassen und zu bedienen ist. Wir werden in unserer Arbeit belohnt, wenn die Mitarbeiter das System im Rahmen ihrer täglichen Arbeit wirklich benutzen wollen. Uns gefällt auch die Tatsache, dass wir einfach zu einer „In-House“-Lösung wechseln können, wenn es für den Betrieb sinnvoll erscheint.“

Kurtis Wheeler, Deployment Manager bei Acuity Business Systems

Die meisten Anforderungen an das System sind unmittelbar umsetzbar. Dennoch gibt es in manchen Unternehmen spezielle Daten, wie zum Beispiel die Hypothekenrate oder der Geburtstag von Kunden, die zusätzlich vermerkt werden müssen. Mit Siebel CRM On Demand brauchen Sie nicht auf Unterstützung durch die ständig überlastete IT zu warten, die Ihre Lösung anpasst. Die intuitive Benutzeroberfläche und die durch Wizards unterstützten Bildschirmmasken von CRM On Demand machen es Endanwendern leicht, die Lösung an ihre speziellen Bedürfnisse anzupassen.

Einfach beginnen und genauso einfach weitermachen

Unternehmen wollen heutzutage flexible Lösungen, die ihre begrenzten IT-Ressourcen nicht unnötig belasten und die sie bei niedrigen Gesamtkosten (TCO – Total Cost of Ownership) implementieren und warten können. Siebel CRM On Demand bietet ein leistungsfähiges Paket mit den entsprechenden Administrations- und Integrationsmöglichkeiten an.

- **Gehen Sie innerhalb von Minuten ohne Einbindung der IT online.** Geben Sie lediglich Namen und Tätigkeit des Benutzers ein. Der Rest erfolgt automatisch: Die Rolle des Mitarbeiters im Unternehmen und seine Position in der Hierarchie bestimmen, auf welche Opportunities, Accounts und Kontakte er zugreifen darf.
- **Nahtlose Migration von Daten.** Bestehende Kontakte, potenzielle Neukunden und Opportunities, die in anderen Systemen abgelegt sind, können Sie völlig problemlos als Ganzes in Siebel CRM On Demand importieren. Leicht bedienbare Wizards unterstützen Sie dabei.
- **Adaptieren Sie sehr einfach die individuellen Geschäftsprozesse Ihres Unternehmens.** Siebel CRM On Demand hat umfassend vorgefertigte Konfigurationsmöglichkeiten, die Abbildung gängiger Geschäftsprozesse ermöglichen. Endanwender können sich jedoch auch mithilfe einer intuitiven Benutzeroberfläche und der Wizard-geführten Bildschirmmasken ihre eigenen Konfigurationen erstellen.
- **Installieren Sie die Software weltweit in der jeweiligen Landessprache.** Siebel CRM On Demand unterstützt Deutsch, Französisch, Spanisch, Italienisch, Portugiesisch, Japanisch, Koreanisch und Chinesisch. Mit vollständiger Unterstützung aller über 160 Währungen weltweit und der weitreichenden Internationalisierungsmöglichkeiten zur Erstellung von Datenfeldern für Rechnungs- und Versandadressen sowie wahlkonformen Telefonnummern hilft Siebel CRM On Demand, die Arbeit so einfach wie möglich zu gestalten, wo immer Sie Ihrer Tätigkeit nachgehen.
- **Arbeiten Sie im Umfeld der Desktop-Anwendungen, die Ihre Mitarbeiter tagtäglich benutzen.** Zwar ist die intuitive, leicht bedienbare Benutzeroberfläche einer der besonderen Vorzüge von Siebel CRM On Demand. Dennoch lässt es Ihren Mitarbeiter die Möglichkeit offen, die Funktionalitäten in ihre gewohnte Desktop-Benutzerumgebung zu integrieren. Durch das einfache und nahtlose Zusammenspiel mit Microsoft Outlook, Microsoft Word, Microsoft Excel und IBM Lotus Notes minimiert Siebel CRM On Demand die Schulungskosten, beschleunigt die Lernkurve und erhöht die Akzeptanz durch den Benutzer. Der Erfolg: eine besonders schnelle Adaption.

„Siebel CRM On Demand lässt sich schnell einführen und dank der intuitive Gestaltung hatten unsere Mitarbeiter keine Probleme mit dem Verständnis und der Bedienung der Lösung. Wir hatten eine zweistündige Schulung und unsere Mitarbeiter waren sofort in der Lage, nahtlos auf die Siebel CRM On Demand-Lösung umzusteigen.“

Gary Nelson, Leiter der NBOGroup

Fakten: Siebel CRM On Demand schafft kontinuierlich Innovationen – mit über 11 Produktveröffentlichungen in weniger als 3 Jahren.

Verlassen Sie sich auf bewährte Expertise bei CRM und On Demand

Wenn Sie sich für Siebel CRM On Demand von Oracle entscheiden, investieren Sie in den Anbieter mit den besten Referenzen auf dem Markt. Siebel Customer Relationship Management (Siebel CRM) ist mit schätzungsweise 4,6 Mio. „Live“-Benutzern seit 12 Jahren die führende Lösung für CRM.

Diese Erfolgsgeschichte ist ein entscheidender Punkt, denn erfolgreiches Kundenmanagement hat nicht nur mit Technologie zu tun, sondern ebenso viel mit Menschen und Prozessen. Wir stellen Ihnen die bewährtesten und besten Methoden, Services sowie Roll-Out-Möglichkeiten zur Verfügung, um Ihren Erfolg sicherzustellen. Und noch ein entscheidender Punkt: Da Siebel CRM von Oracle stammt, kommen Sie zusätzlich in den Genuss der besonderen Vorzüge von Oracle: Ihre On-Demand-CRM-Lösung läuft auf der branchenführenden Hosting-Infrastruktur, die ihrerseits die sicherste und zuverlässigste Datenbank der Branche – Oracle Database 10g – und die am schnellsten wachsende Middleware-Lösung, Oracle Fusion Middleware, beinhaltet. Und Siebel CRM On Demand basiert auf Siebel CRM, der weltweit führenden On-Premise-CRM-Lösung.

Schulung, Support und Services vom Marktführer für Kundenmanagement

Die besten CRM-Lösungen sind mit reichhaltigen Supportoptionen ausgestattet. Die Siebel CRM On Demand-Suite für Schulung, Kundenbetreuung und Beratung bietet ein unübertroffenes Maß an Fachwissen, Anleitungen und bewährten Methoden. Mit Siebel CRM On Demand haben Sie Zugriff auf:

- **Umfassende Schulungen.** Siebel CRM On Demand stellt ohne zusätzliche Kosten ein breites Angebot an Schulungsoptionen zur Verfügung. Eine große Bibliothek mit grafisch unterstützten Lernprogrammen und interaktiven Internet-Kursen ist darin inbegriffen. Gegen eine Zusatzgebühr stellt Oracle – online oder vor Ort – auch Schulungen bereit, die von Dozenten abgehalten und auf die individuellen Prozesse und die Terminologie Ihres Unternehmens abgestimmt werden.
- **Kundenbetreuung auf Weltklasseniveau.** Siebel CRM On Demand Customer Care erfüllt all Ihre Supportbedürfnisse. Unser umfassender Standardsupport beinhaltet unbegrenzten, kostenfreien Telefonsupport und Zugriff auf die Knowledgebase und das Support-Portal von Siebel CRM On Demand. Das Portal registriert und verfolgt Serviceanfragen und stellt Systembenachrichtigungen, Selbstdiagnosetools, Antworten auf häufig gestellte Fragen und Best Practices bereit.
- **Konkurrenzlose Fachexpertise.** Oracle bietet Siebel CRM On Demand-Kunden eine unübertreffliche Vielfalt an Beraterdienstleistungen an, die zum Beispiel Planung und Abschätzung, Implementierung, Datenmigration und Integration beinhalten können. Bei den Beratungspaketen haben Sie die Wahl zwischen Festpreisangeboten – zu vorhersagbaren Einführungskosten mit einem entsprechenden Zeitrahmen – oder speziell an Ihre Implementierungsanforderungen angepassten Paketen.

Bewährte Spitzenposition bei CRM und On Demand

Oracle ist der weltweite Marktführer im Kundenmanagement:

- Seit mehr als 12 Jahren Marktführer
- Geschätzte 4,6 Mio. „Live“-Benutzer und 4.000 Kunden weltweit
- Führend in Technologie – von der Datenbank über die Benutzeroberfläche bis hin zur Hosting-Plattform

Fakten: Nur Oracle kann den gesamten Technologiestack von der Datenbank über die Benutzeroberfläche bis hin zu den Hosting- und Management-Services anbieten – alles aus einer Hand.

„Innerhalb von nur zwei Monaten hat Siebel CRM On Demand uns ganz neue Einblicke in unsere Verkaufsaktivitäten und unser Geschäft verschafft. RPM Solutions konnte dadurch seine Umsätze um 100 Prozent erhöhen.“

Paul McLean, Chief Executive Officer bei RPM Solutions

Zuverlässige und vorhersagbare Leistung, auf die Sie zählen können

Nur Oracle kann Ihren gesamten Servicebedarf in Kundenbetreuung und Kundenmanagement in vollem Umfang abdecken. Sie profitieren von einer Partnerschaft mit dem einzigen CRM-Anbieter, der den gesamten Technologiestack abbilden kann – von der Benutzeroberfläche über die darunterliegende Datenbank bis hin zur Hosting-Umgebung. So können Sie sicher sein, ein Höchstmaß an Performance, Skalierbarkeit und Zuverlässigkeit zu erhalten. Zudem wurden die preisgekrönten Hosting- und Management-Services von Oracle streng getestet. Heute verlassen sich über 400.000 Benutzer in 500 Unternehmen darauf, dass Oracle ihre kritischen Geschäftsanwendungen von Oracle, PeopleSoft, JD Edwards und Siebel hostet und betreibt.

Die Bilanz

Kürzeste Zeit bis zum gewinnbringenden Einsatz. Nachweisbare Geschäftsergebnisse. Marktführung in CRM. Dies sind die Vorteile der Lösung Siebel CRM On Demand von Oracle – der umfassendsten gehosteten CRM-Lösung auf dem Markt. Erschließen Sie sich noch heute den Wert Ihrer Kundendaten!

KONTAKTIEREN SIE UNS

Mehr erfahren Sie unter Telefonnummer: **0800 882 7685** oder im Internet auf crmondemand.de



ORACLE Deutschland GmbH

Riesstrasse 25
D-80992 München
Tel.: 0800-882-7685
oracle.com/de

Oracle Austria GmbH

IZD Tower
Wagramer Strasse 17-19
A-1223 Wien
Tel.: 0800-29 76 26
oracle.com/at

Oracle Software (Schweiz) GmbH

Täferstrasse 4
CH-5405 Baden-Dättwil
Tel.: 0800-55 25 74
oracle.com/ch

Copyright © 2006, Oracle. Alle Rechte vorbehalten. Veröffentlicht in den USA. Dieses Dokument dient nur Informationszwecken, sein Inhalt kann ohne Ankündigung geändert werden. Es wird weder für den fehlerfreien Zustand noch für andere Zustände dieses Dokuments eine Garantie übernommen, ob mündlich oder im Gesetz impliziert, einschließlich implizierter Garantien oder Zustände der Handelsfähigkeit oder Eignung für ein bestimmten Zweck. Wir lehnen insbesondere jede Verantwortung in Bezug auf dieses Dokument ab, und es kommen durch dieses Dokument weder direkt noch indirekt irgendwelche Vertragsverpflichtungen zustande. Dieses Dokument darf ohne unsere vorherige schriftliche Genehmigung für keine Zwecke vervielfältigt oder übertragen werden, unabhängig davon, in welcher Form oder mit welchen Mitteln, elektronisch oder mechanisch, dies geschieht.

Oracle, JD Edwards, PeopleSoft und Siebel sind eingetragene Marken der Oracle Corporation und/oder deren angeschlossenen Unternehmen. Andere Namen sind möglicherweise Marken ihrer jeweiligen Eigentümer. 06 0997