

Steigerung der Produktivität im Vertrieb mit 'CRM Desktop'

Simone Schüttler
Oracle Deutschland B.V. & Co. KG
Standort München

Schlüsselworte

CRM Desktop, Siebel CRM, Personal Information Manager (PIM) Outlook, Outlook Synchronisation,

Einleitung

Wie ermöge ich es meinen Vertriebsmitarbeitern produktiver zu sein?

.. In dem ich gewohnte Werkzeuge der Kommunikation und Interaktion, wie Microsoft Outlook, meiner Vertriebsmannschaft mit CRM Informationen anreichere.

CRM Desktop stellt wesentliche Geschäftsinformationen von Siebel CRM in der bekannten Outlook Umgebung zur Verfügung. Der Vertriebsmitarbeiter kann seine tägliche Interaktion mit Kunden, Kollegen und Partnern nach wie vor in Outlook durchführen. Die Informationen wie Emails und Terminvereinbarungen können im Outlook direkt mit Siebel CRM Daten verknüpft werden.

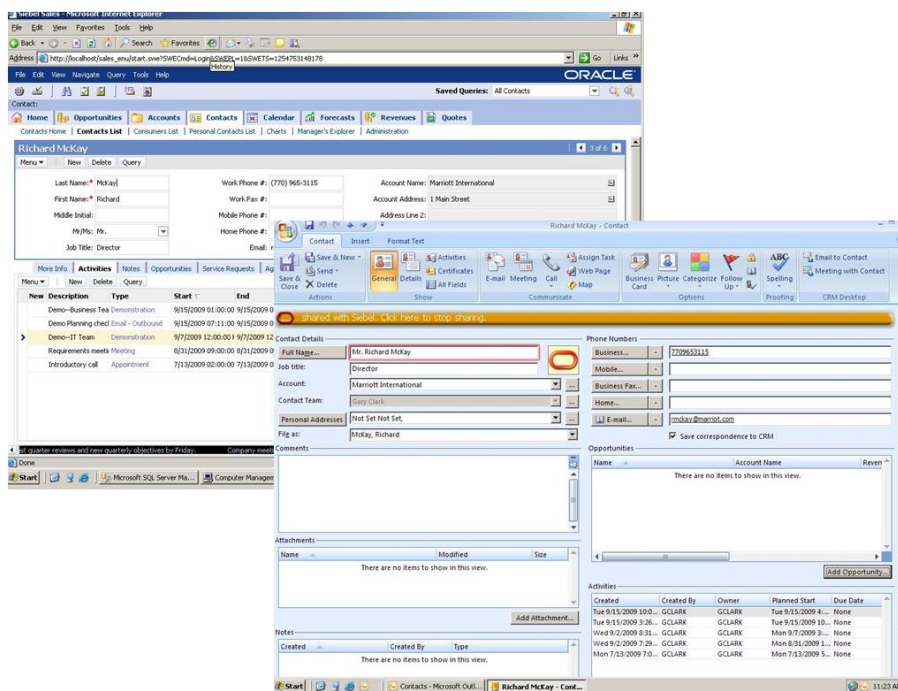


Abb. 1: Personal Information Manager (PIM) Informationen werden mit Siebel CRM geteilt

Für Ihr Unternehmen entstehen direkte Vorteile. Da die Vertriebsmitarbeiter in einer gewohnten Umgebung arbeiten steigt die Akzeptanz für CRM Prozesse. Die Kundeninteraktion wird vollständig ohne Mehraufwand dokumentiert. Gleichzeitig sinken Schulungsaufwände, da die Vertriebsmitarbeiter mit Outlook in der Regel vertraut sind

CRM Desktop – Eine Übersicht

Siebel CRM Desktop bietet Benutzern im Vertrieb einen einfachen Zugriff auf CRM Daten im Kontext von den Desktop Anwendungen, die sie am häufigsten nutzen, wie z. B. Microsoft Outlook.

- **Siebel CRM Informationen in Outlook** - Der Benutzer kann darüber hinaus Siebel CRM Informationen wie Kontakte, Firmen, Aktivitäten und Opportunities in Outlook bearbeiten.
- **Synchronisation der Informationen** – Durch die bidirektionale Synchronisation zwischen Siebel CRM und Outlook bleiben die Datenbestände konsistent und stets aktuell. Der einzelne Benutzer behält die Kontrolle, welche Daten er synchronisieren möchte.
- **Offline arbeiten in Outlook** – Mit CRM Desktop kann der Vertriebsmitarbeiter auf CRM Informationen zugreifen auch wenn er nicht mit dem Firmennetz verbunden ist.

Siebel CRM Informationen reichern die Daten der PIM Applikation an

Siebel CRM Desktop geht über eine einfache Synchronisation von üblichen PIM Informationen, wie Kalender, Aufgaben und Kontakte hinaus. Es stellt CRM Informationen wie Firmen oder Opportunities/Vertriebschancen im Kontext des Personal Information Managers (PIM) bereit.

Weitere Beispiele hierfür sind:

- Bei der Einstellung eines Termins in Outlook kann der Benutzer diesen mit Firmen oder Opportunities verknüpfen. Damit sind die Informationen auch für das übrige Vertriebsteam im CRM sichtbar.
- Werden Teilnehmer zu einem Kalender Eintrag in Outlook zugefügt, so sind diese auch als Personen/Ansprechpartner oder Mitarbeiter der entsprechenden Aktivität im Siebel CRM zugefügt.
- Vertriebsmitarbeiter können Emails mit Kunden, Vertriebschancen, oder sonstigen synchronisierten CRM Geschäftsobjekten assoziieren. Falls gewünscht kann ein Benutzer für einen bestimmten Firmenkunden oder Person/Kontakt jede eingehende oder ausgehende Email automatisiert als CRM Aktivität erstellen lassen.

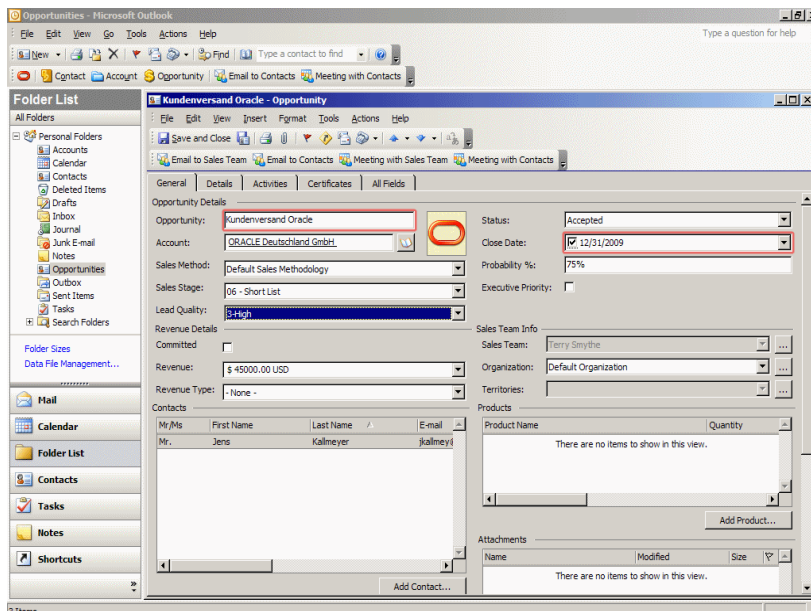


Abb. 2: CRM Informationen werden in Microsoft Outlook dargestellt

Geteilte Informationen durch Synchronisation

Mit Siebel CRM Desktop kann der Benutzer im Vertrieb seinen Kalender, seine Aufgaben und Kontakte in der gewohnten Art in seiner Outlook Umgebung pflegen. Auch CRM Informationen können in Outlook erstellt oder geändert werden. Die Synchronisation stellt sicher, dass die Informationen auch in der Siebel CRM Anwendung zur Verfügung stehen. Auf diese Weise kann der Benutzer weiterhin mit vertrauten Werkzeugen arbeiten, und gleichzeitig wird die vollständige Beziehung zum Kunden im CRM System dokumentiert.

CRM Desktop und der Synchronisationsprozess berücksichtigt dabei die erforderlichen CRM Validierungsregeln, wie z. B. Mußfelder, berechnete Felder oder Auswahllisten, sowie die im CRM geltenden Sichtbarkeitsregeln. Dies gilt auch für Anpassungen des Regelwerks in stark konfigurierten CRM Umgebungen.

Offline arbeiten in Outlook

Alle Funktionen von CRM Desktop sind für den Benutzer jederzeit verfügbar, egal ob er online oder offline arbeitet. Alle Änderungen die er vornimmt werden bewahrt, auch wenn er keinen sofortigen Zugriff auf das Siebel CRM System hat. Wenn der Benutzer sich dann wieder verbindet, können die Änderungen bi-direktional synchronisiert werden. Konflikte werden dem Benutzer angezeigt und er kann entscheiden, wie im Einzelfall oder für alle Fälle verfahren werden soll.

Ein Beispiel: Auf der Fahrt zurück von einem Kundentermin, ändert ein Vertriebsmitarbeiter den Titel des soeben besuchten Kunden zu "Vice President/General Manager" im CRM Desktop.

Im Büro entnimmt ein Kollegen die Titeländerung aus der Email Signature und ändert den Titel in der Siebel CRM Anwendung in "VP/General Mgr"

Wenn der erste Mitarbeiter synchronisiert, wird er über den Konflikt informiert

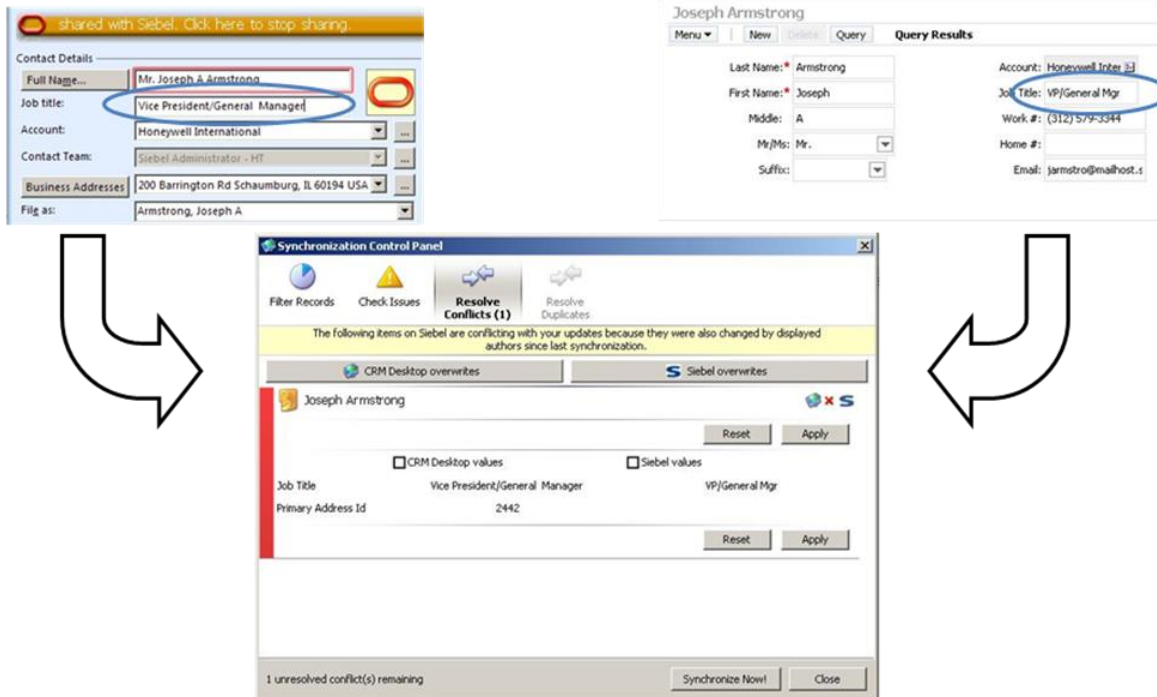


Abb. 3: Lösung von Konflikten

Konflikte werden auf Feldebene gehandhabt. Beispiel: Ändert Mitarbeiter 1 den Titel des Kunden im CRM Desktop und Mitarbeiter 2 die Email Adresse des selben Kunden im CRM System, wird kein Konflikt angezeigt.

Erfolgreiches CRM und bessere Datenqualität durch höhere Benutzerakzeptanz

Benutzerakzeptanz durch den Vertrieb sowie hohe Datenqualität sind Faktoren, die in einem CRM-Projekt gar nicht hoch genug bewertet werden können, bestimmen sie doch maßgeblich über den Erfolg oder Misserfolg des gesamten Projekts. Siebel CRM Desktop richtet sich an dem gewohnten Arbeitsalltag eines Vertriebsmitarbeiters aus, der bestimmt ist von Kommunikation und Interaktion mit seinen Kunden, Kollegen und Partnern. Durch die nahtlose Integration mit Outlook/Notes werden zentrale CRM Erfordernisse wie z.B. das Nachhalten der Kundenhistorie oder die Aktualisierung wichtiger Kundendaten erheblich vereinfacht. Die somit gesteigerte Akzeptanz führt unmittelbar zu einer besseren Datenqualität, die sich langfristig auch im Vertriebserfolg positiv niederschlagen wird.

Kontaktadresse:

Simone Schüttler
Oracle Deutschland B.V. & Co. KG
Riesstrasse 25
D-80992 München

Telefon: +49 (0) 89-1430 1674
Fax: +49 (0) 89-1430 2150
E-Mail simone.schuetzler@oracle.com
Internet: www.oracle.com