

SaaS mit Oracle CRM On Demand - Heute und in Zukunft

Michael Brüning
Oracle Deutschland B.V. & Co. KG
DOAG Applications 2011, Berlin

Schlüsselworte:

Oracle, CRM, On Demand, Software-As-A-Service, SaaS, Vertrieb, Service, Marketing, Sales, Vertriebssteuerung, Kundenmanagement,

Abstrakt:

Oracle CRM On Demand spielt eine immer wichtigere Rolle in dem Applikationsportfolio von Oracle für CRM Prozesse und wird, mit allen Vorteilen einer gehosteten Lösung, zunehmend von Kunden entdeckt und angenommen.

Oracle CRM On Demand deckt die wichtigsten Anforderungen von Marketing, Vertrieb und Service ab. Die Anwender und Administratoren benötigen nur einen gängigen Browser und Internet Zugang, um die Applikation zu nutzen. Typische Implementierungszeiten sind bei dieser gehosteten Lösung wesentlich geringer als bei klassischen ("On-Premise") CRM Projekten, ein 'Going-Live' ist je nach Anforderungen in wenigen Tagen bis Wochen möglich.

In kleinen Schritten, je nach Budget und Ressourcen, kann die Lösung vom Einsatz in einzelnen Abteilungen bis hin zu einer unternehmensweiten Plattform ausgebaut werden.

Als einzige Anwendung ihrer Art enthält Oracle CRM On Demand ein integriertes, ausgereiftes Data Warehouse mit dem historische Analysen ebenso wie Echtzeitauswertungen erstellt werden können - um etwa Trends oder weitere Up- und Cross-Sell-Potenziale zu erkennen.

CRM On Demand wird heute vom kleinen Handwerksbetrieb bis hin zu multi-nationalen Großkonzernen wie z.B. der Siemens AG oder ThyssenKrupp genutzt.

Der Trend zu standardisierten Lösungen, bereitgestellt im Software-As-A-Service Konzept ist ungebrochen und wird eher noch zunehmen.

Software-As-A-Service – Ein Erfolgsrezept!

Als einziger Enterprise-Anbieter mit marktführenden Lösungen sowohl im On Premise als auch im On Demand Bereich können wir die aktuelle Nachfrage-Situation sehr gut differenzieren. Hinzu kommt, dass wir in Deutschland im Vertrieb (oP und oD) sehr eng zusammenarbeiten. Unsere Markteinschätzung hierzulande: Schon seit mehreren Jahren entscheiden sich Enterprise-Kunden zunehmend für On Demand als Betriebsmodell und immer weniger für On Premise. Das gilt im Wesentlichen für die typischen "Sales Force Automation" Projekte.

Unterstützt wird dies auch durch unabhängige Analysten, wie z.B. IDC. Deren Vorhersage war im Jahr 2005, dass bereits 2010 drei Viertel aller neuen Projekte im Software-As-A-Service Modell realisiert werden.

Vorstellung CRM On Demand

CRM On Demand stellt eine umfassende Plattform für die Bereiche Marketing, Vertrieb und Service zur Verfügung. Die Bedienerfreundlichkeit ist aufgrund der Web-Oberfläche so intuitiv, dass mit einem Minimum an Training eine maximale Nutzerakzeptanz erreicht wird. Natürlich ist die Personalisierungsfähigkeit des User Interfaces und die Unterstützung der gängigsten Smartphones hierfür ein wichtiger Faktor.

Besondere Differenzierungsmerkmale zu Mitbewerbslösungen sind:

- Vollständige Marketing Automation Plattform
- Integriertes Datawarehouse mit historischen und transaktionalen Daten
- Web 2.0 Applikationen einschl. Integration von Oracle OnTrack als Kollaborationsplattform
- Einzigartiges Preis-/Leistungsverhältnis aufgrund „One-Stop-Shopping“

Kontaktadresse:

Michael Brüning

Oracle Deutschland B.V. & Co. KG
Robert-Bosch-Str. 5
D-63303 Dreieich

Telefon: +49 (0) 6103 397-148
Fax: +49 (0) 6103 397-111
E-Mail: michael.bruening@oracle.com
Internet: www.crmondemand.de