

Kampagnenmanagement mit Siebel Marketing/Oracle BI – ein Praxisbericht

Thomas Kreuzer
ec4u expert consulting ag
Karlsruhe

Schlüsselworte: Kampagnenmanagement – Praxisbericht – Siebel Marketing – Oracle BI - ec4u – RWE

Einleitung

In diesem Praxisbericht möchten wir Ihnen darstellen, wie Siebel Marketing / Oracle BI eingesetzt wurden, um den Anforderungen aus dem Kampagnenmanagement gerecht zu werden.

Dabei betrachten wir die Ausgangslage und die Bedarfe, die vor der Einführung der Oracle Produkte vorherrschten um uns anschließend deren systemischen Umsetzung zu widmen.

Hier ist uns vor allem wichtig, die Brücke zwischen fachlicher Anforderung und deren Umsetzung in Siebel Marketing / Oracle BI zu schlagen.

In diesem Vortrag wollen wir unter anderem auf die folgenden Fragen eingehen:

- Wie können Anforderungen im Rahmen des Kampagnenmanagements mit den Oracle Produkten Siebel Marketing und Oracle BI abgebildet werden?
- Große Zahlen bedeuten große Probleme? Herausforderungen bei Print-Kampagnen mit vielen Kampagnenteilnehmern.
- Welche relevanten Umsysteme gibt es im Rahmen des vorgestellten Kampagnenprozesses und wie werden diese eingebunden?

Diesen Fragestellungen werden wir uns in Berlin auf der DOAG Applications am 4. Mai um 13.15 bis 13.50 Uhr, Raum 4 widmen. Ich würde mich sehr freuen, Sie dort begrüßen zu dürfen.

Auf den folgenden Seiten möchte ich ihnen ein grundlegendes Verständnis der Funktionsweise von Siebel Marketing und den eingesetzten Komponenten vermitteln. Es ist sinnvoll, wenn Sie sich diese vor dem Vortrag angeschaut haben, jedoch nicht zwingend, um die fachlicheren Inhalte im Vortrag verstehen zu können.

1. Die technische Grundlage

Um das Gesamtbild, das ich Ihnen auf der DOAG skizzieren möchte, besser verstehen zu können, habe ich Ihnen hier die wichtigsten technischen Grundlagen zusammen getragen. Diese stellen die Basis dar, auf der das Kampagnenmanagement eingeführt wurde.

Im folgenden sind diese wesentlichen Komponenten veranschaulicht:

- Systemschaubild Siebel Marketing / Oracle BI / Informatica Server
- ETL Prozess
- Stern-Schema der Tabellen im BI

1.1. Systemschaubild Siebel Marketing / Oracle BI / Informatica Server

Als technische Grundlage dient das Siebel CRM in der Version 8 in Verbindung mit Siebel Marketing und Oracle BI in der Version 10.

Um einen Überblick über die Komponenten zu bekommen, dient diese schematische Darstellung.

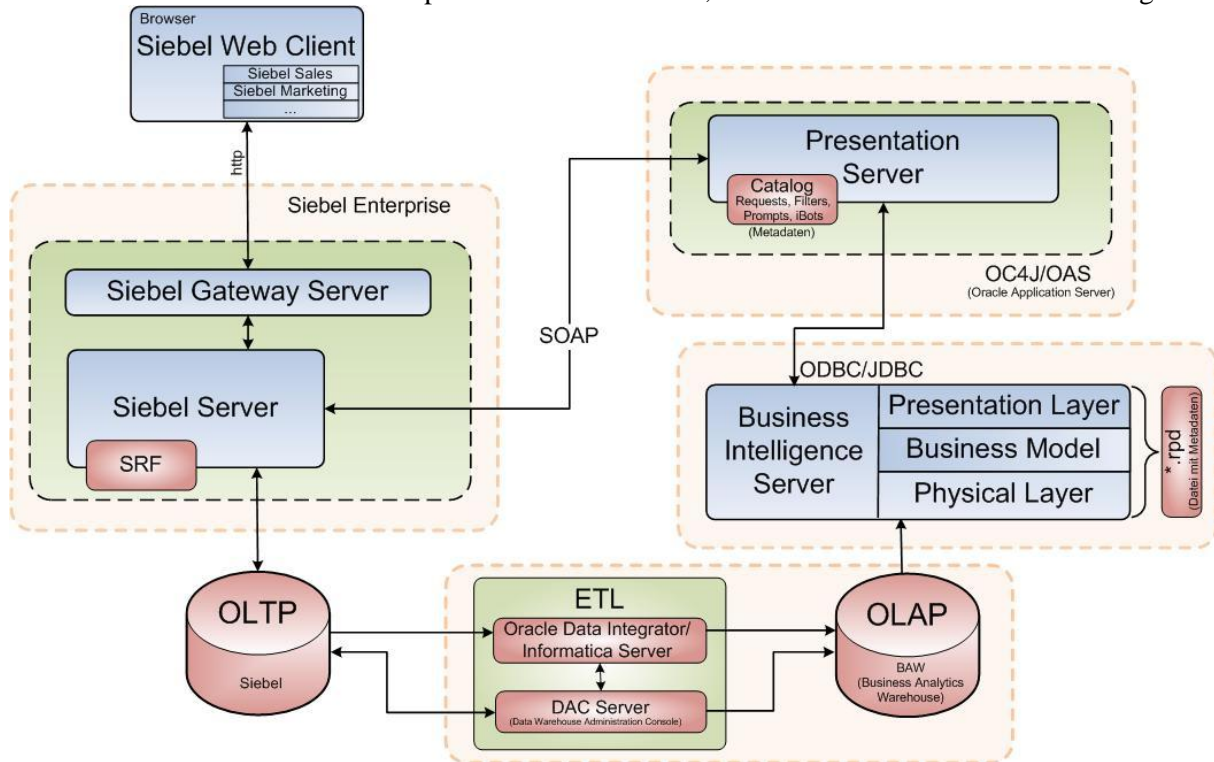


Abb. 1: Schematische Darstellung der eingesetzten Komponenten

1.2. ETL Prozess

Der ETL Prozess dient zur Übertragung der Daten aus dem operativen CRM System in das Oracle BI. Er besteht aus 3 Schritten:

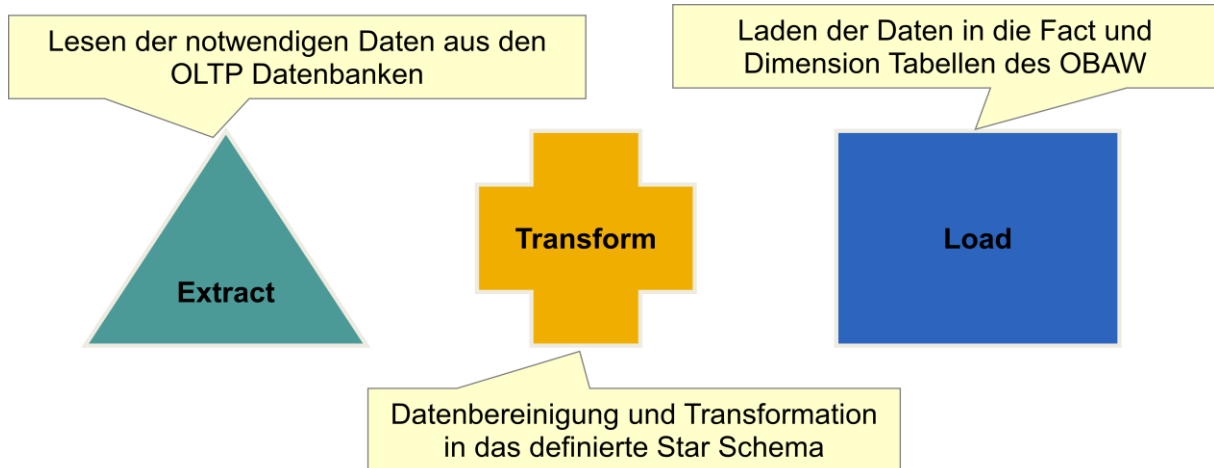


Abb. 2: ETL Prozess

Bei dem ETL Prozess wird unterschieden in
Full ETL und
Incremental ETL.

Full ETL: Initialer ETL Prozess. Die Inhalte aller OBAW (Oracle Business Analytics Warehouse) Tabellen werden gelöscht. Alle benötigten Daten werden aus dem Quellsystem in die OBAW Tabellen geladen.

Incremental ETL: Es werden nur die Daten ins OBAW geladen, die sich seit dem letzten ETL Prozess in dem Quellsystem geändert haben.

1.3. Stern-Schema der Tabellen im BI

Daten werden in Oracle BI im sogenannten Stern-Schema abgelegt. In der folgenden Abbildung ist beispielhaft ein Stern Schema bezüglich Umsatz abgebildet:

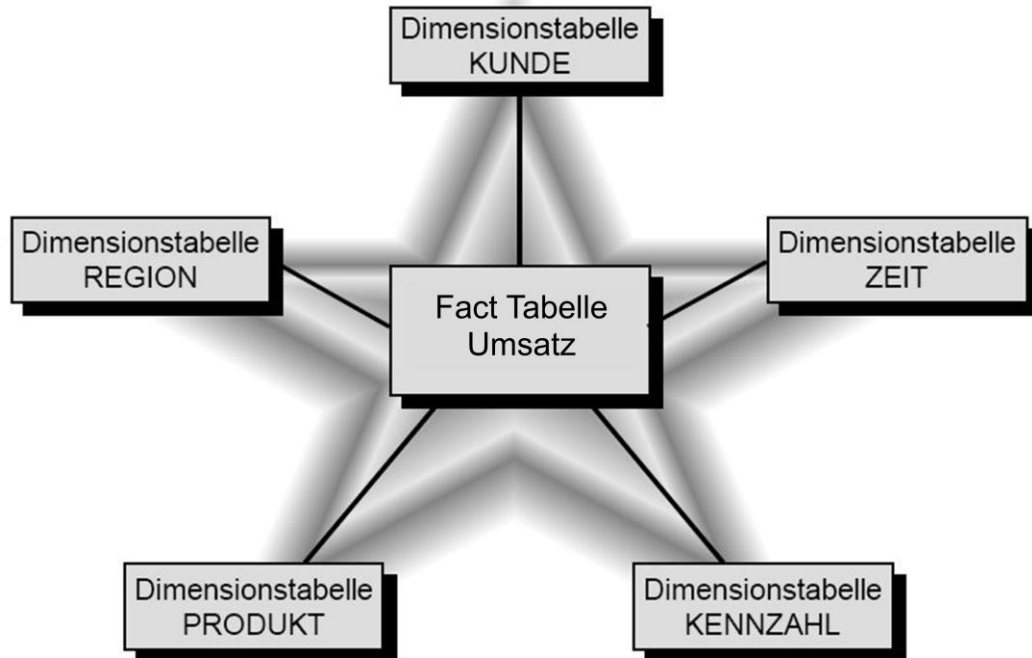


Abb. 3: Stern-Schema

Die im Rahmen des Stern-Schemas verwendeten Begriffe möchte ich Ihnen noch kurz erläutern.

Dimension:

Dimensionen sind die Unterteilung von Geschäftsdaten nach verschiedenen „Blickwinkeln“. Wenn z. B. ein Anwender monatliche Umsatzsummen in den verschiedenen Verkaufsregionen und über die verschiedenen Produkte sehen will, können sich folgende Dimensionen ergeben:

- Dimension Zeit: unterteilt nach Jahren (ggf. auch Quartalen) und Monaten
- Dimension Verkaufsregion: unterteilt nach Land, Vertretergebiet und Ort
- Dimension Produkte: unterteilt nach Produkttyp, -reihe und Produkt

Dimension Table:

Eine Dimension Table ist eine Tabelle in einer Datenbank. Sie enthält Informationen über aufgegliederte Geschäftsinformationen innerhalb einer Dimension. So kann z. B. die Tabelle „Produkte“ die Informationen über Produkttyp, Produktreihe, Produkt und eindeutige Produktnummer in jedem Datensatz enthalten. Dimension Tables und Fact Tables bilden die Informationstabellen eines Star Schemas.

Fact Table:

Fact Tables sind der Kern eines Star Schemas. Die Fact Table enthält pro Zeile Informationen zu den Geschäftsereignissen (z. B. verkaufte Menge, Umsatz in Dollar/Euro). Jede Zeile enthält zudem Felder, die eine Verbindung zu den Dimension Tables herstellen (z. B. Produktnummern zur Tabelle „Produkte“, Kundennummer zur Tabelle „Kunden“,

Verkaufsdatum zu Tabelle „Zeit“). Fact Tables enthalten Informationen auf der niedrigsten Detaillierungsebene.

Star Schema

Datenbankstruktur, die Fakten- und Dimensionstabellen (Fact Table; Dimension Table) enthält. Dabei steht die Tabelle mit den Fakten (auch Transaktionsdaten genannt) im Mittelpunkt, und alle Dimensionstabellen sind über Primary Keys (Primärschlüssel) mit der Faktentabelle verbunden.

2. Funktionsweise der eingesetzten Oracle Produkte

Damit Sie eine Idee der Funktionsweise der eingesetzten Oracle Produkte bekommen, habe ich Ihnen hier ein zentrales Grundkonzept skizziert. Oracle spricht an dieser Stelle vom „Closed Loop Marketing“.

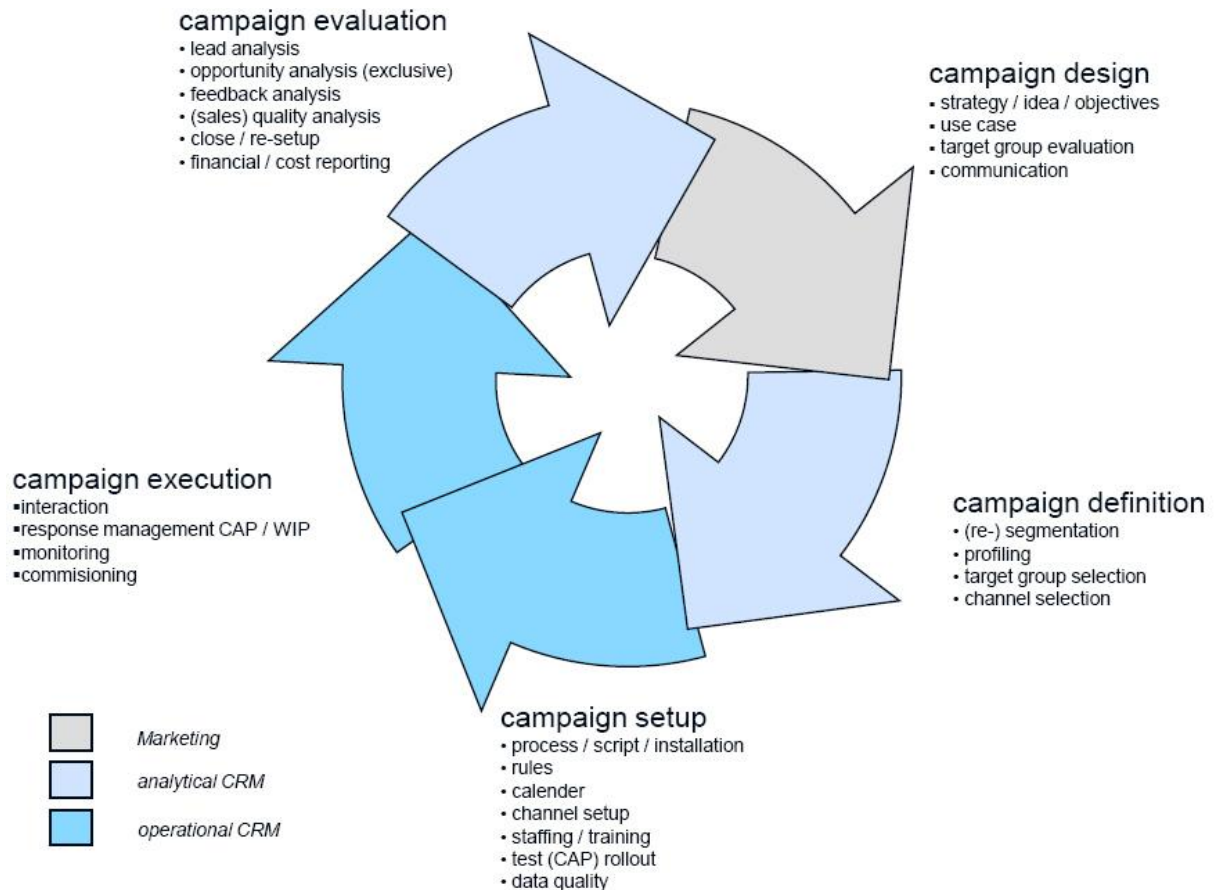


Abb. 4: Closed Loop Marketing

Mit anderen Worten kann man diesen Prozess auch so beschreiben:

- Definition der Segmente im BI System
- Kampagnenplanung im CRM System
- Laden der Kampagnenteilnehmer (entsprechend der Segmente) aus dem BI System in das CRM System
- Durchführen der Kampagne im CRM System (incl. Response Verarbeitung)
- Laden der Ergebnisse der Kampagne (Rückläufer, Nicht-Reagierer, Opportunities, Aufträge, ...) in das BI System
- Auswertung und Controlling der Kampagne im BI-System

Diesen Ablauf haben wir im Rahmen des Kampagnenmanagements nach unseren Bedürfnissen ausgeprägt. Die dabei entstandenen Schwierigkeiten, aber auch die gut umzusetzenden Dinge werde ich Ihnen in Berlin auf der DOAG Applications aufzeigen.

Zusätzlich werden wir die Einbindung in organisatorische Abläufe besprechen.

Thomas Kreuzer
ec4u expert consulting ag
Zur Giesserei 19-27B
D-76227 Karlsruhe

Telefon: +49 (0) 721-46476-100
Mobil: +49 (0) 174-1880-443
E-Mail thomas.kreuzer@ec4u.de
Internet: www.ec4u.de