

Kampagnenmanagement mit Siebel Marketing/Oracle BI – ein Praxisbericht der RWE Kundenservice GmbH

VORWEG GEHEN

Thomas Kreuzer
Andreas Milchner

Wer hat's erfunden?



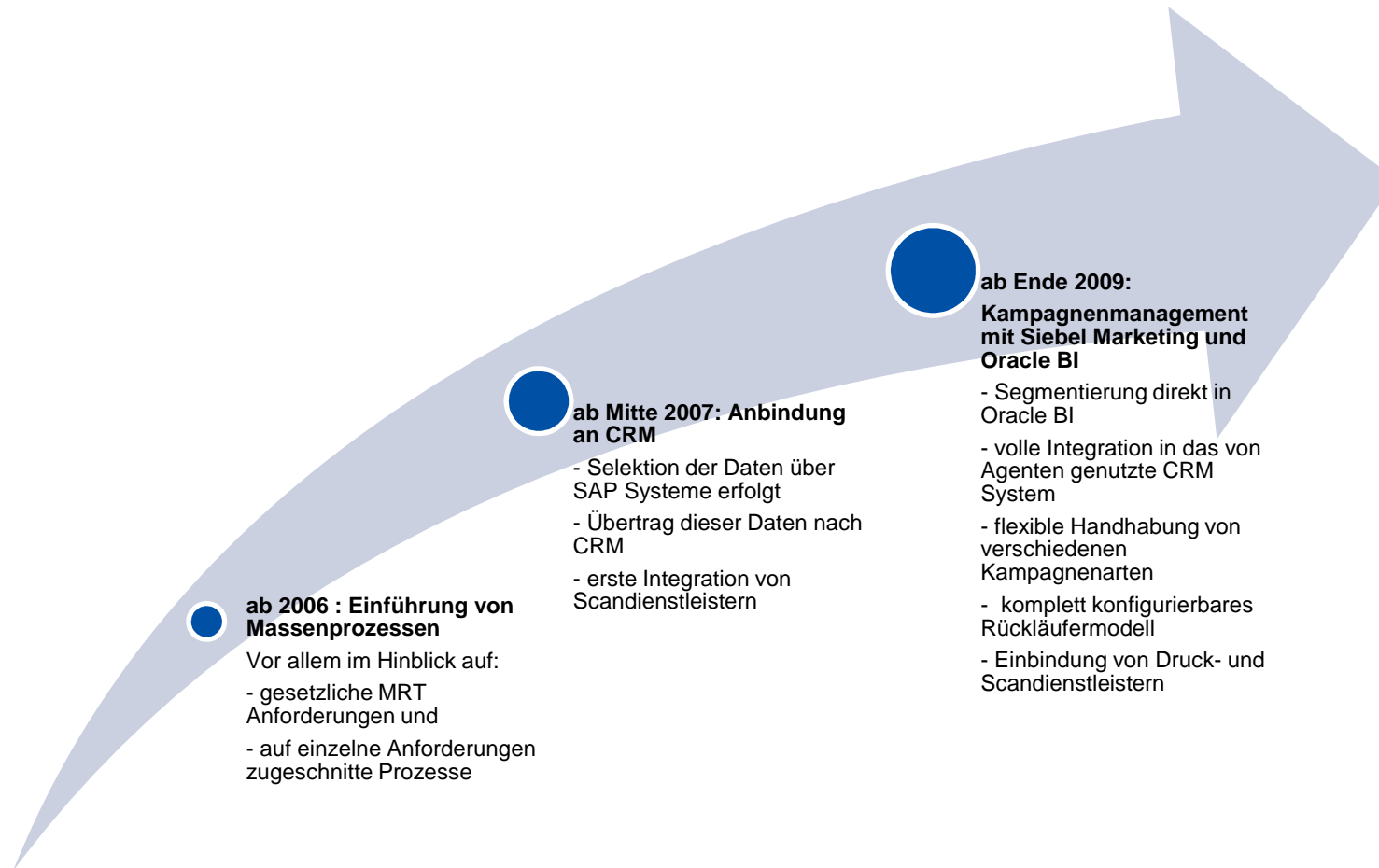
+



=

EvoCS*

zeitlicher Ablauf / Entwicklung zum Kampagnenmanagement in heutiger Form

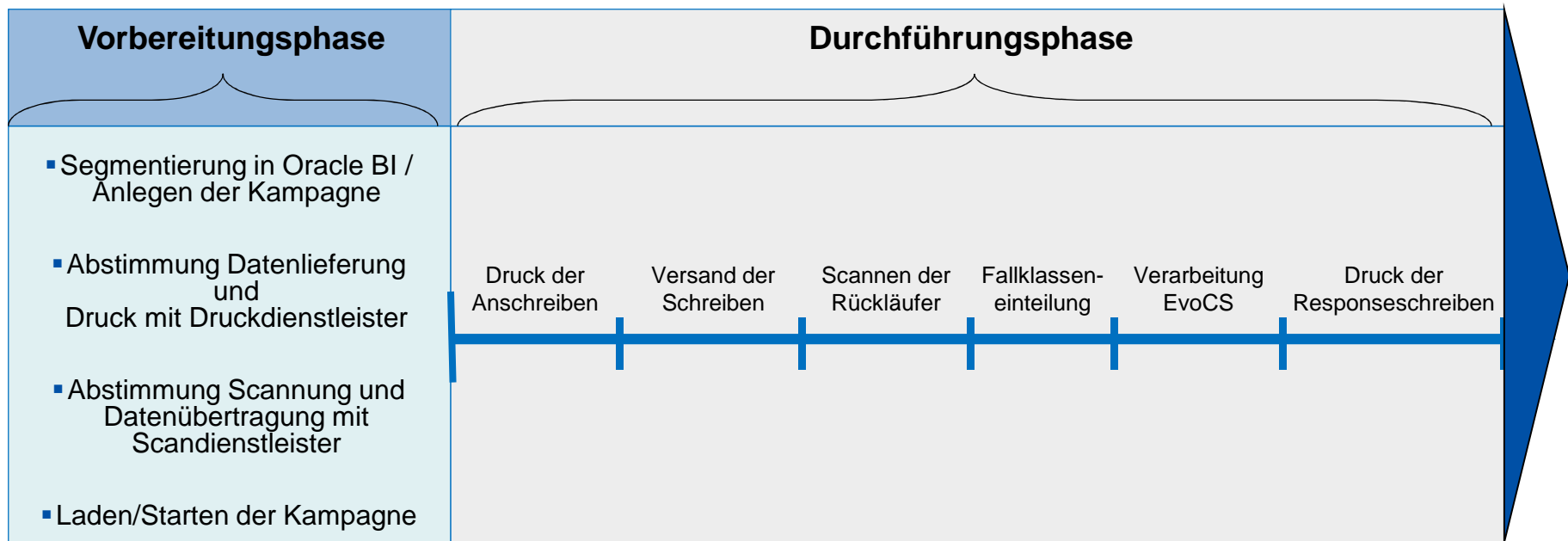


Entscheidung für Oracle

Es gab mehrere Gründe sich für Oracle zu entscheiden:

- Gute Integration in die bestehende Landschaft
- Ausgereifte und innovative Web-Technologie
- Intuitive prozessorientierte Bedienung
- Attraktives Lizenzmodell

Ablauf im Kampagnenmanagement



Komplette Abwicklung von Kampagnen

- > Gemeinsame Nutzung durch Vertrieb und Call-Center
- > Integrierter Prozess
- > Einfaches Selektieren von Daten und Weitergabe an den Druckdienstleister / an die Druckstraße
- > Lückenlose Dokumentation des Kampagnenprozesses am Geschäftspartner:
 - Kundenanschriften
 - Rückläufer
 - Tarifänderung
- > Schnelle Reaktionsfähigkeit
- > Skalierbarkeit von Kampagnen
- > Vollautomatisierte Verarbeitung von Tarifwechsel aus Kampagnen heraus in Richtung SAP IS-U Billing System und zurück

Skalierbarkeit von Kampagnen - Beispiele

Variante A - nur Versand

- Versand von Schreiben mit Information bezüglich neuem EEG-Satz (Erneuerbare-Energien-Gesetz) mit kompletter Dokumentation im System – ohne Rückläufer

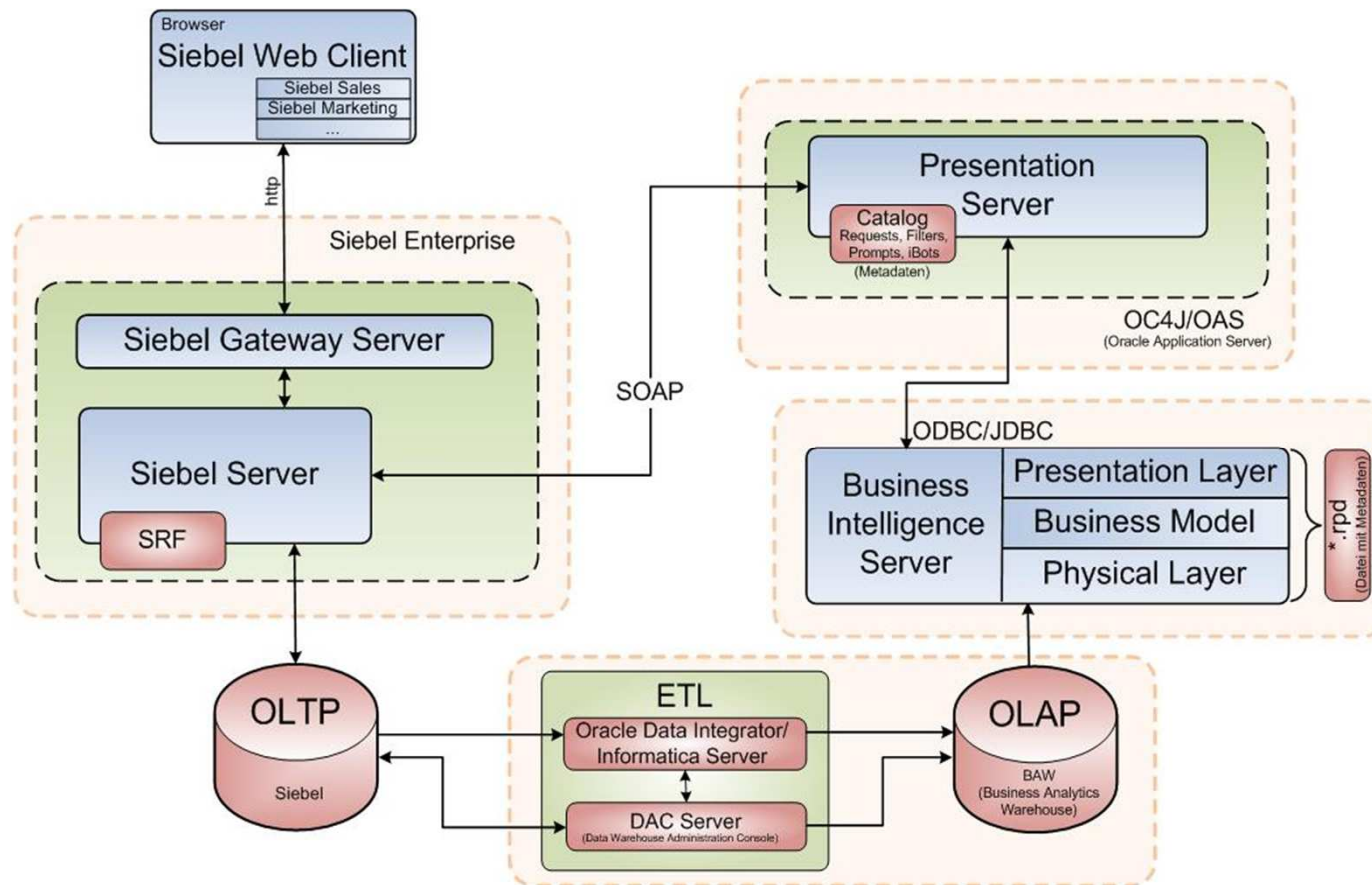
Variante B – nur Tarifwechsel

- Anschreiben bezüglich konkludentem Vertragseintritt inklusive aktueller AGBs - ohne Rückläufer

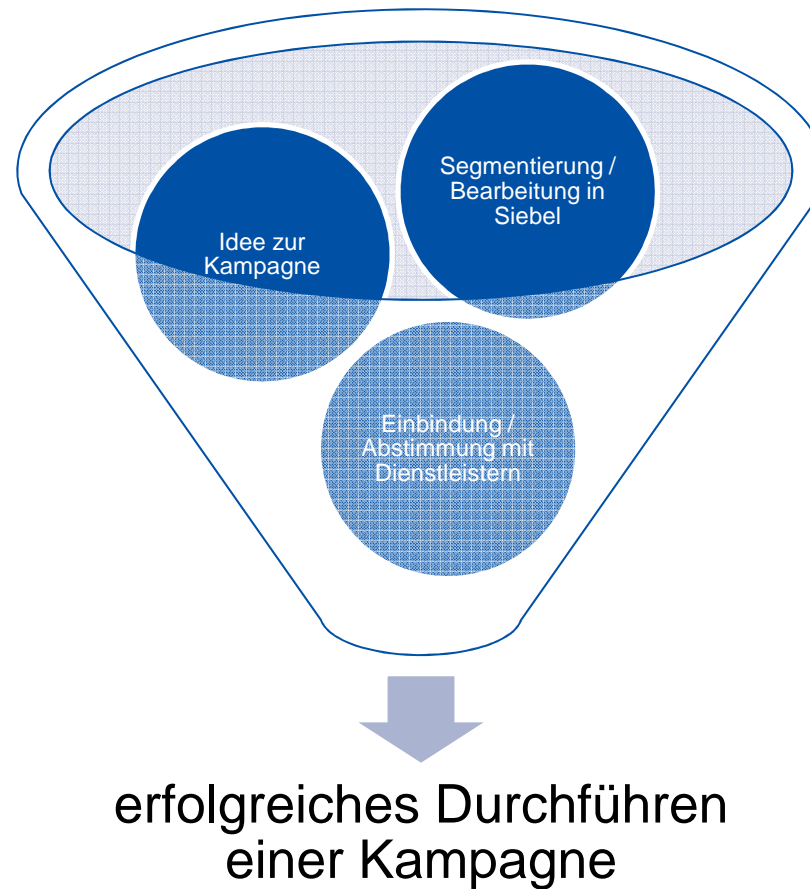
Variante C - komplex

- Versand eines Teasers mit Rücksendeschein, der ausgefüllt werden kann
- Wird der Rücksendeschein ausgefüllt, so erfolgt ein spezielles Vertragsangebot
- Wird das Vertragsangebot angenommen, erfolgt ein Tarifwechsel im System

Systemschaubild Siebel und eingesetzte Komponenten



Best Practice „Erstellung von Kampagnen“



Aufstellung Stärken / Schwächen im Kontext unserer Schwerpunkte

Funktion	Bewertung	Kommentar
Handhabung	☺	Gewohnte Siebel Oberfläche in Siebel Marketing. Intuitive Oberfläche in Oracle BI .
Grafische Auswertungen	☺☺	Anpassbare Dashboards, grafische Auswertungen in vielerlei Varianten möglich.
Erweiterungsmöglichkeit	☺☺	Optionen Richtung Web / Email vorhanden.
Massenverarbeitungsgeschwindigkeit	☺	Besonders bei sehr großen Kampagnen (2 Mio. Kampagnenteilnehmer) kommt man in lösbare Grenzbereiche.
Einbindung in bestehende IT-Landschaft	☺☺	Es wurde Siebel bereits im Vorfeld eingesetzt. Die Siebel Marketing / Oracle BI Funktionalität ist nur eine Erweiterung.
ETL Flexibilität	☺☺	Durch Nutzung des Informatica Servers sehr hohe Flexibilität.
Umgang mit Kampagnenrückläufern	☺	Im Standard keine fertige Funktionalität vorhanden --> Lösung auf Basis von Workflows geschaffen.

Benefits – was haben wir gewonnen?



Automatisierung



Möglichkeiten in Akquise / Reakquise



Flexibilität bezüglich Kampagnenarten



Schnelle Reaktion auf Marktgegebenheiten