

CUSTOMER CENTRICITY MANAGEMENT

DIGITALE TRANSFORMATION IHRER KUNDENBEZIEHUNG

Oracle und Sopra Steria Consulting



ORACLE Platinum
Partner

Oracle entwickelt Hardware und Software, die für den Einsatz in der Cloud und im Rechenzentrum optimal aufeinander abgestimmt sind. 380.000 Kunden jeder Größe und Branche setzen in 145 Ländern der Welt Produkte und Lösungen von Oracle ein. Im Fiskaljahr 2013, das zum 31. Mai 2013 endete, erzielte Oracle weltweit einen Umsatz von 37,2 Milliarden US-Dollar. Oracle beschäftigt weltweit 108.000 Mitarbeiter, darunter 32.000 Entwickler, 18.000 Support-Mitarbeiter und 17.000 Consulting-Experten.

Die ORACLE Deutschland B.V & Co. KG hat ihren Hauptsitz in München, Managing Director ist Jürgen Kunz.

Heutige Kunden sind anspruchsvoll, gut informiert, kommunizieren mobil und auf unterschiedlichen Kanälen. Daher wird es immer wichtiger, durch intelligentes Marketing, effiziente Vertriebsprozesse und reibungslose Serviceleistungen eine langfristige Kundenbeziehung zu sichern und Risiken zu minimieren.

Den Kunden verstehen

Gemeinsam mit Oracle unterstützen wir Sie dabei, Ihre Kunden am richtigen Ort sowie zur richtigen Zeit anzusprechen und ihnen die passenden Leistungen anzubieten. Dazu müssen Sie bereits heute ein genaues Bild von Ihren Kunden entwickeln. Technologien verraten Ihnen, an welchen Kontaktpunkten Sie Ihre Kunden „erfolgreich“ erreichen. Daten schaffen die Grundlage hierfür.

Unsere gemeinsamen Beratungsansätze und Lösungen unterstützen Sie bei der erfolgreichen Umsetzung Ihrer Kundenstrategien, wie z. B.:

- Besseres Verständnis der „Customer Journey“ und eine effizientere Umsetzung von Marketingkampagnen, basierend auf einer gezielten Kundensegmentierung, aktuellen Kundendaten und einer regelbasierten Kundenansprache
- Effizienzsteigerung im Vertrieb durch den Einsatz von mobilen Lösungen und verbessertem Forecasting
- Multi-Channel-Fähigkeit durch schnellere und reibungslose Datenflüsse sowie der Integration der IT-Landschaft - ohne Silos und Datenhürden
- Verbesserung der Serviceleistungen durch qualitative Real-Time-Prüfung neuer Informationen
- Kostensenkung in der IT auf Basis einer strategischen Planung sowie dem Einsatz moderner Cloud-Lösungen
- Höhere Agilität und Zukunftssicherheit durch die innovative Gestaltung Ihrer CRM-Systemlandschaft und Nutzung neuer Technologien

Strategische Partnerschaft

Wir sind Platinum-Partner von Oracle und ergänzen das Oracle CX-Leistungsangebot mit Beratungsansätzen sowie eigenen Lösungen.

Durch den intensiven Austausch und gemeinsame Projekte sowie die Nutzung von Trainingsprogrammen und Durchführung von Spezialisierungen gewährleisten wir gemeinsam bestmögliche Kompetenzen und Sicherheit von der Beratung bis zur Umsetzung Ihrer Projekte.

Als Oracle Reseller sind wir in der Lage, die Gesamtverantwortung für Ihr Projekt zu übernehmen.

Leistungsangebot

Wir beraten Sie bei der Umsetzung Ihrer Kundenbindungsstrategie.

Von der modernen Cloud-Lösung für Marketing, Vertrieb und Service über die Beratung für einen sukzessiven Umbau Ihrer heutigen CRM-Landschaft bis hin zur Systemintegration und Implementierung können Sie sich auf die Expertise zweier Marktführer verlassen.

Unsere Teams aus Branchen- und IT-Experten erstellen Konzepte für die Transformation Ihres operativen sowie analytischen Kundenmanagements und setzen diese mit den optimalen IT-Lösungen um.

Strategie- und Fachberatung

- CRM-Architektur und -Roadmap-Planung (TOGAF)
- Smart Replacement
- CRM-Audit
- Unterstützung bei der Lösungsauswahl für Marketing-, Vertrieb- und Serviceprozesse
- Kampagnenmanagement
- Business Demand Management
- Mobile Konzepte und Lösungen

Konzeption und Implementierung

- Lösungsarchitektur
- Konzeption und Migrationsplanung
- Requirements Management
- Konfiguration, Implementierung und Weiterentwicklung

Data Management

- Data-Management-Beratung
- Konzepte für Datenintegration und Datenqualität
- Unsere Lösungen: Data Quality Manager, MDM (Master Data Management)

Langjährige Erfahrung

Wir haben mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Beratung und Bereitstellung von kundenzentrischen Lösungen. Ein Netzwerk von mehr als 600 dedizierten Beratern bietet Ihnen ein breites Spektrum an Wissen für die Umsetzung.

Von der Prozessberatung bis hin zur Systemintegration begleiten wir Kunden aus verschiedenen Branchen – dazu gehören Banken, Versicherungen, Telekommunikation, öffentliche Verwaltung und Industrie.

Kontaktieren Sie uns!

Testen Sie unsere Erfahrung aus erfolgreich durchgeführten Projekten bei einem unverbindlichen persönlichen Termin. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

