

# CX – USE CASE

# FERTIGUNG

## Eingesetzte Produkte

- Oracle Sales Cloud
- Oracle Marketing Cloud (Eloqua)
- Oracle Service Cloud
- Oracle SOA Suite

## Der Kunde

Ein auf individuelle Lichtinnovationen spezialisiertes Unternehmen beschäftigt sich mit der Entwicklung, Herstellung und dem Vertrieb von Lichttechnik und bietet Lichtlösungen, Leuchten, Lichtmanagement und Lichtkomponenten für Anwendungen im Innen- und Außenbereich an. Als marktführender Anbieter von Beleuchtungslösungen für Geschäftshäuser und Industriegebäude betreibt er direkte und indirekte Vertriebsaktivitäten in über 70 Ländern.

## Die Herausforderung

Der Kunde benötigte Anpassungen in der bestehenden Sales Cloud-Umgebung, um den gestiegenen und sich verändernden Geschäftsanforderungen gerecht zu werden. Damit ging zusätzlicher Bedarf der System-Integration mit den bestehenden SAP ERP-Modulen einher, insbesondere im Hinblick auf die Abbildung der Stammdaten zwischen Oracle und SAP. Dies beinhaltete auch die Globalisierung der gesamten Customer Experience-Lösung (CX), um den unterschiedlichen Anforderungen aller beteiligten Länder gerecht zu werden.

## Die Lösung

Die umfassende CX-Lösung, bestehend aus der Oracle Sales Cloud, der Oracle Marketing Cloud und der Oracle Service Cloud, wurde weltweit auf Basis einer Vorlage ausgerollt, die den Anforderungen der verschiedenen Länder entspricht. Dadurch konnte die Einführung wesentlich reibungsloser und schneller erfolgen. Darüber hinaus wurde die Oracle SOA Suite eingesetzt, um die Oracle Sales Cloud mit den bestehenden Webshop- und ERP-Modulen von SAP zu integrieren.