

CX – USE CASE

SOFTWARE-UNTERNEHMEN

Eingesetzte Produkte

- Oracle Sales Cloud
- Oracle Marketing Cloud (Eloqua)
- Oracle CX Sales Integration

ROI

- Erhöhte Effizienz, Anzahl und Qualität von Marketing-Kampagnen
- Verbesserung der Datenqualität

Der Kunde

Der Kunde ist ein im internationalen Umfeld agierendes IT-Beratungsunternehmen mit Landesgesellschaften in DACH und USA und bietet seit über 25 Jahren erfolgreiche Projektarbeit im gehobenen Mittelstand, in global tätigen Großunternehmen sowie für stark expandierende Unternehmen unterschiedlichster Branchen. Unter Verwendung von praxiserprobten Vorgehensmodellen, leistungsfähigen Softwarewerkzeugen und ausgefeilten Best Practice-Lösungen (u.a. vorkonfigurierte Enterprise Cloud Services, Integration, BPM, Content Management) konnte sich der Kunde als einer der führenden Lösungsanbieter auf dem Markt positionieren.

Die Herausforderung

Das Unternehmen hatte die performante Sales Force Automation-Plattform Oracle Sales Cloud im Einsatz. Die Anwendung mit einer 360-Grad-Kundensicht war die ideale Basis für den Aufbau einer umfassenden Customer Experience Management-Landschaft. Mit dem Ziel den Kundeninformationsbedarf zu decken und somit neue Potenziale zu erschließen, entschied sich das Unternehmen für die Oracle Marketing Cloud. Die führende Marketing-Automation-Lösung im B2B-Bereich ermöglicht eine zielgruppenspezifische Planung, Durchführung sowie Monitoring von Kampagnen zur Generierung von qualifizierten Leads. Die größten Herausforderungen waren die Integration und Harmonisierung der beiden Systeme in Verbindung mit der großen Menge unqualifizierter Daten.

Die Lösung

Nach einer gründlichen Datenbereinigung wurden die Systeme mithilfe der Oracle Sales Cloud Integration App nahtlos verknüpft. Um dem Vertriebsteam eine ganzheitliche Sicht auf alle Marketing-Aktivitäten zu bieten, wurden direkt in der Sales Cloud die Tools Profiler und Engage implementiert. Eloqua liefert somit die idealen Instrumente für personalisierte Kundenerlebnisse und begleitet das Unternehmen in Verbindung mit der Oracle Sales Cloud zielgerichtet über die gesamte Customer Journey hinweg. Von einfachen Mailings über mehrstufige Kampagnen bis hin zu Workflow-gesteuerten Marketingaktionen entwickelten sich die Anwendungsbereiche weit in die gesamte Unternehmensstruktur hinein.