

## DB2-Lösungen für CRM-Anwendungen

---

### **Optimale Informationsnutzung:**

---

**Erkennen der wichtigsten Kunden und deren Bedarf**

**Erkennen von Kaufgewohnheiten und Trends im Kundenverhalten**

**Erreichbarkeit für Kunden über deren bevorzugte Vertriebskanäle**

**Steigern der Kundenloyalität durch Wissen über die Kunden**

### **Der Kunde ist König**

Ein Kunde meldet sich in einem beliebigen Online-Musikgeschäft an und wird mit einem attraktiven Sonderangebot der aktuellen CD der Dave Matthews Band begrüßt. Da in dem Geschäft bekannt ist, dass der Kunde häufig die Links zu Neuigkeiten über die Dave Matthews Band anklickt und im letzten Monat drei CDs der Band gekauft hat, kann das Geschäft Werbeaktionen für diesen bestimmten Kunden maßschneidern. Erfreut über das Angebot erwirbt der Kunde die CD. Erwartungsvoll ruft der Kunde im Geschäft an. Ein Call Center-Mitarbeiter überprüft den Status der

Bestellung und kann dem Kunden bestätigen, dass die CD unterwegs ist. Eine weitere loyale Kundenbeziehung wurde geschaffen.

Dieser Kundenservice-Level wird durch immer ausgefeiltere CRM-Lösungen (Customer Relationship Management) ermöglicht. Unternehmen, die im Internet-Geschäft erfolgreich sein wollen, müssen ihre Kenntnisse über den Kundenbedarf zur Verbesserung ihres Service-Levels sowie zur Entwicklung effizienterer Methoden für die Informationsbereitstellung und -analyse nutzen.



# Erstellen skalierbarer e-business Anwendungen

Diese dynamische Geschäftsumgebung hat CRM zu einem florierenden Geschäftsbereich gemacht. Das Marktforschungsinstitut AMR Research schätzt, dass der Softwaremarkt für CRM von 3,7 Milliarden Dollar im Jahr 1999 auf 16,8 Milliarden Dollar im Jahr 2003 ansteigt.<sup>1</sup> Ihr Unternehmen kann u. a. folgende innovative CRM-Anwendungen einsetzen:

- Automatisiertes Marketing zur optimalen Nutzung Ihrer Kundeninformationen
- Web-fähige Call Centers zur Entlastung der Mitarbeiter im Kundenservice
- Automation für Verkaufs- und Außendienstmitarbeiter zur effektiveren Kundeninteraktion
- Informations-Web-Sites mit Selbstbedienungsmöglichkeit für einen höheren Service-Level

Die IBM DB2<sup>®</sup>-Produktfamilie ist ideal für diese Anwendungen geeignet, da Sie mit ihr relevante Kundeninformationen effizient erfassen und analysieren können, um Erkenntnisse für die folgenden Zwecke zu erhalten:

- Festlegen von Zielgruppen für Marketingkampagnen
- Ermöglichen einer just-in-time (JIT) Lagerbestandsverwaltung
- Bereitstellen von Kundenservice rund um die Uhr bei gleichzeitiger Optimierung der Personalanforderungen

IBM DB2 Universal Database<sup>®</sup> unterstützt CRM-Lösungen führender unabhängiger Softwareanbieter. Die Kombination von e-business Anwendungen von Siebel Systems mit DB2 ermöglicht selbst den

größten globalen Organisationen den schnellen und einfachen Einsatz von skalierbaren, topaktuellen CRM-Lösungen auf Web-Basis und die Erweiterung ihrer vorhandenen Vertriebskanäle um das Internet.

## Intelligente Nutzung Ihrer Kundeninformationen

Nur wenn Sie genau wissen, was Ihre Kunden brauchen, können Sie effektive Marketingstrategien zum Gewinn ihrer Loyalität entwickeln. IBM Business Intelligence-Lösungen mit DB2 bieten Tools zum Erstellen leistungsstarker kundenorientierter Data Warehouses und Datamarts. Damit erhalten Sie einen vollständigen Überblick über Ihre Kundenbeziehungen, indem Sie auf Kundendaten aus verschiedenen Produktionssystemen und externen Datenquellen zugreifen und diese Daten bereinigen und integrieren. Außerdem können Sie verdeckte Fakten aufdecken oder Verhaltensweisen vorhersagen, indem Sie moderne Analysemethoden wie Data Mining und Endbenutzeranwendungen von IBM Geschäftspartnern, wie z. B. Hyperion, Brio Technology, Business Objects und Cognos, hinzufügen. Dies unterstützt Sie bei folgenden Aktionen:

- Entscheidungen in Echtzeit
- Identifizieren Ihrer profitabelsten Kunden
- Steigern der Antwortrate von Kampagnen
- Ermitteln der benötigten Produkte oder Services, um das Angebot für den einzelnen Kunden attraktiver zu machen und die Kundenloyalität zu erhöhen.

McDonald's in Kanada hat beispielsweise DB2 Universal Database Enterprise Extended Edition, IBM DB2 Warehouse Manager, IBM DB2 Intelligent Miner<sup>®</sup> for Data und IBM DB2 OLAP Server<sup>®</sup> zum Erstellen eines Data Warehouse verwendet. Mit Hilfe des Data Warehouse ermittelt die Restaurantkette den besten Zeitpunkt zum Starten neuer Kampagnen oder die Kombination der Produkte, die zu einem bestimmten Zeitpunkt am beliebtesten sind. Mit diesen Daten kann McDonald's besser auf die Wünsche der Kunden eingehen und damit den Umsatz erhöhen und Betriebskosten reduzieren.

“Unsere Investition in DB2 Warehouse Manager hat uns einen enormen Gewinn eingebracht. Wir erhalten Zugriff auf Informationen, die uns dabei helfen, deutlich den Restaurantumsatz zu steigern und Betriebskosten zu reduzieren”, meint Oswald Edwards, Manager of Information Warehouse, McDonald's Kanada.

## Unterstützung der Mitarbeiter im Kundenservice

Kunden erreichen Ihr Unternehmen auf mehr Arten als je zuvor, von Call Centers über das Web und E-Mail bis hin zum persönlichen Besuch. Das Kundenservicepersonal Ihres Unternehmens muss alle diese Kontaktpunkte unterstützen, um einen konsistenten Kundenservice zu gewährleisten und die Kundenloyalität zu fördern. Sie benötigen rechtzeitig Zugriff auf eine enorme Menge an Unternehmensinformationen zu Produkten, Dienstleistungen, Rechnungsstellung, Konten und vielem mehr.



*Hewitt Associates verwendet DB2, IBM Content Manager und IBM Enterprise Information Portal, um Kunden bequemen Online-Zugriff auf Personalakten zu ermöglichen, und spart damit 8 Millionen Dollar im Jahr durch verbesserte Informationsverwaltung.*

**“Zweifelloos ist DB2 die leistungsfähigste und am besten skalierbare Datenbankplattform für den Einsatz von Siebel Enterprise-Anwendungen in Unternehmen.”**

**— Thomas M. Siebel, Chairman und CEO, Siebel Systems, Inc.**

**“Das DB2 Data Warehouse ist ein Schlüsselement für die Unterstützung unserer CRM-Strategie. Benutzer in unserem Unternehmen erhalten dadurch einfacheren und schnelleren Zugriff auf die Informationen, die sie benötigen, um die richtigen Entscheidungen für unser Unternehmen zu treffen.”**

**— Jane Landon, Systems Executive, Prudential Insurance Company of America**

IBM Content Management-Lösungen auf der Basis von DB2 unterstützen Unternehmen bei der elektronischen Archivierung und Verwaltung von Kundendokumenten, wie z. B. Buchungsinformationen und Rechnungen oder Serviceinformationen zu Produkten wie Schaubilder und Anleitungsvideos. Mitarbeiter können dann relevante Informationen einfach von ihrer Workstation aus abrufen, um jegliche Anfragen online zu beantworten.

### **Die Kundeninteraktion effektiver gestalten**

Wie sieht es mit Ihren Außendienstmitarbeitern aus, die direkt mit dem Kunden arbeiten? Wie nutzen sie die kostbaren Minuten mit dem Kunden am besten? An diesem Punkt kommen CRM-Lösungen zur Automation für Verkaufs- und Außendienstmitarbeiter zum Einsatz. Zum Beispiel können Mitarbeiter mit diesen Lösungen sofort Angebote berechnen und damit den Verkaufszyklus beschleunigen. Indem Sie ihnen Informationen zu Auftragsrückständen oder Enpässen bereitstellen, können Sie die Glaubwürdigkeit Ihrer Mitarbeiter steigern und deren Verständnis für Kaufverhaltensmuster verbessern, so dass sie in der Lage sind, flexibel ähnliche Angebote zu verkaufen. Deshalb ist es so wichtig, dass Ihre Verkaufs- und Außendienstmitarbeiter auf dieselben aktuellen Produkt- oder Kundeninformationen wie Ihre Mitarbeiter im Unternehmen zugreifen können.

Von DB2 gibt es auch "Light"-Versionen, mit denen wichtige Kundeninformationen und Verkaufsanwendungen auf Laptops oder Palmtops verwaltet werden können; Datenreplikationsmechanismen sorgen dafür, dass die Daten der Verkaufsmitarbeiter immer auf dem aktuellen Stand sind. DB2 Satellite Edition ist eine voll funktionsfähige Hochleistungsversion von DB2, die speziell für Laptops mit Microsoft™ Windows™ 95, Windows 98 oder Windows NT™ und bald auch Windows 2000 konzipiert ist. DB2 Everyplace™ ist ein kompaktes Datenbanksystem für Personal Digital Assistants (PDAs), Taschencomputer und ähnliche Geräte.

### **Besserer Kundenservice**

Selbstbedienung übers Web bietet Kunden eine kostengünstige und bequeme Möglichkeit zum Stellen von Routineanfragen oder zum Prüfen des Bestellstatus usw. — wann immer sie wünschen. Damit gewinnen Ihre Kundenservicemitarbeiter mehr Zeit für komplexere Kundenprobleme. Wenn mehr Kunden Ihre komfortablen Selbstbedienungsangebote nutzen, können Sie sich darauf verlassen, dass DB2-Lösungen mit Ihrem Bedarf wachsen und auch unvorhersagbare Mengen von Web-Anfragen von Kunden im Web verarbeiten können. Durch die hohe Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit von DB2 sind Ihre DB2 e-business Lösungen für CRM online, wann immer Sie oder Ihre Kunden sie benötigen.

Die Verbesserung der Erreichbarkeit Ihres Unternehmens für Kunden impliziert die Erstellung von e-business Anwendungen für CRM, die mehrere Kanäle für Kommunikation und Datenaustausch unterstützen. Die integrierte Unterstützung für Java™- und XML-Technologien verleiht DB2 die Portabilität und Flexibilität bei der gemeinsamen Datennutzung, die zur Interaktion mit fast allen Anwendungen, mobilen oder Desktop-Systemen oder Internet-Anwendungen benötigt wird.

Java-Technologie erleichtert auch die Erstellung von e-business Anwendungen zum Anzeigen von Grafik-, Audio-, Video- und räumlichen Daten. So können Sie Ihren Kunden zusätzliche Services wie z. B. multimediale Online-Kataloge anbieten. Mit DB2 Extender™ und IBM Content Manager können Sie diese Anwendungsarten verwirklichen und den Kunden ein interessantes, interaktives Online-Shopping-Erlebnis oder eine ebenso beeindruckende Forschungs-Site bieten.

Das Kreditversicherungsunternehmen Life of the South (LOTS) aus Florida hat beispielsweise ein Selbstbedienungs-Extranet mit DB2 für AS/400®, IBM Net.Data™ und IBM HTTP Server erstellt. LOTS-Kunden können jetzt online auf Kontoinformationen zugreifen. Das Ergebnis: eine Abnahme eingehender Serviceanrufe um 50 Prozent und eine Reduzierung des Papierverbrauchs für externe Zwecke um 60 Prozent.

### **DB2 — Die Basis Ihrer CRM-Lösungen**

Wenn Sie an die wertvollsten Aktivposten Ihres Unternehmens denken, stehen die Kunden sicher ganz oben auf der Liste. Erfolgreiches CRM erfordert die dynamische Integration und Verwaltung verteilter Informationen — Informationen, die Sie Ihren Mitarbeitern zur Verfügung stellen müssen. Auf der Basis der DB2 Produktfamilie erhalten Sie die skalierbaren, leistungsfähigen e-business Lösungen, die Sie brauchen, um das Beste aus Ihren Informationen und Ihren Kundenbeziehungen zu machen.

### **Weitere Informationen**

Besuchen Sie uns unter **ibm.com/software/data**, um die neuesten Informationen zu CRM zu erhalten.



### **IBM Deutschland**

Informationssysteme GmbH  
70548 Stuttgart

### **IBM Österreich**

Obere Donaustraße 95  
1020 Wien

### **IBM Schweiz**

Bändliweg 21, Postfach  
8010 Zürich

Die IBM Home Page finden Sie im Internet unter **ibm.com/de**

IBM ist eine eingetragene Marke der International Business Machines Corporation.

\* DB2, DB2 Universal Database, Intelligent Miner, DB2 OLAP Server, DB2 Everyplace, DB2 Extender, AS/400, Net Data und das e-business Logo sind Marken der International Business Machines Corporation.

\*\* Java ist eine Marke von Sun Microsystems, Inc.

\*\* Microsoft, Windows und Windows NT sind Marken der Microsoft Corporation.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

<sup>1</sup> AMR Research, *Customer Relationship Management Software Report*, 1998-2003.

Bei Benutzung der Rufnummer mit der Vorwahl 01805 entsteht eine Gebühr von derzeit (04/00) DM 0,24 pro Minute.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und den IBM Geschäftspartnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2000