

Single Customer View

Unternehmensweite Integration und Konsistenz der Kundendaten



Heute ist es schon fast an der Tagesordnung, dass Sie Werbemails für Produkte erhalten, die Sie keinesfalls kaufen würden. Mit gleicher Wahrscheinlichkeit haben Sie auch schon Upgrade-Angebote für Produkte bekommen, die Sie überhaupt nicht besitzen, oder mit den besten Empfehlungen Ihrer Bank eine Offerte für ein Immobiliendarlehen empfangen, das Sie längst abgeschlossen haben?

Diese „Missgeschicke“ verweisen auf ein gravierendes Problem von Unternehmen aller Branchen und Größe: Sie haben keinen Single Customer View.

Als Privatperson sind Sie wahrscheinlich enttäuscht darüber, dass das Unternehmen Sie nicht zu kennen scheint oder sich an zurückliegende Kontakte nicht „erinnert“. Unternehmen, die die Integration ihrer Kundendaten nicht im Griff haben, müssen allerdings mit schwerwiegenden wirtschaftlichen Folgen rechnen:

- **Schwund der Kundentreue:** Wenn der Kunde den Eindruck gewinnt, dass ihn ein Unternehmen nicht mehr „kennt“, hat er weniger Hemmungen, zu einem Mitbewerber zu wechseln.
- **Verpasste Chancen:** Bruchstückhafte Kundendaten verhindern die präzise Fokussierung der Marketingkampagnen. Das Unternehmen investiert wertvolle Mittel in Werbung, die die betreffende Zielgruppe überhaupt nicht anspricht. Das Potential des einzelnen Kunden kann durch Cross-Selling und Up-Selling nicht annähernd ausgeschöpft werden.
- **Image-Probleme:** Wenn die Kundendienstmitarbeiter den Kunden (Verbraucher, Patienten, Bürger oder andere Firmen) keinen effektiven Service anbieten können, wird der Ruf des Unternehmens in Mitleidenschaft gezogen. Solche Nachrichten verbreiten sich meist in Windeseile.
- **Geringere Produktivität der Mitarbeiter:** Die im Kundenservice tätigen Mitarbeiter arbeiten ineffektiv und ineffizient, wenn sie ihre Gesprächspartner um Geduld bitten müssen, während sie die benötigten Daten aus verschiedenen Quellen zusammentragen.

Der bessere Weg zum Single Customer View

Welche Vorteile ein Single Customer View zu bieten hat, ist den meisten Unternehmen bekannt. Viele von ihnen legen größten Wert darauf, zahlreiche Daten zu ihren Kunden zu erfassen. Meist werden diese Daten allerdings weder konsolidiert noch integriert, sondern von mehreren Abteilungen bzw. Bereichen an verschiedenen Standorten in jeweils eigenständigen Systemen (sog. Silos) aufbewahrt. Sie werden zu keiner Zeit miteinander abgeglichen oder in konsistenter Weise aktualisiert.

Etliche Organisationen haben bereits Erfahrung mit anderen Lösungen gesammelt. Allerdings ist jede dieser Lösungen mit spezifischen Einschränkungen und Herausforderungen verbunden. Dies gilt für Data Warehouses und Portale genauso wie für Business-to-Business (B2B) Verbindungen oder Enterprise Application Integration (EAI).

Vor diesem Hintergrund setzen mehr und mehr Unternehmen auf eine Alternative: Sie richten so genannte Verbundapplikationen („Composite Applications“) ein, die mehrere Services miteinander kombinieren und auf einer standardbasierten Service-Oriented Architecture (SOA) aufsetzen. Wer dieses Konzept sorgfältig implementiert, kann die Nachteile bisheriger Lösungsalternativen vermeiden und den richtigen Personen die richtigen Daten zur richtigen Zeit zur Verfügung stellen.

Die Lösung von Sun: Sun Java Composite Application Platform Suite

Verschiedene Produkte und Services von Sun erleichtern Unternehmen die Realisierung einer SOA-Plattform mit Verbundapplikationen. Dreh- und Angelpunkt des Konzepts ist die Sun Java Composite Application Platform Suite (Java CAPS).

Highlights

Die Sun Java Composite Application Platform Suite (Java CAPS) liefert eine umfassende Integrationsplattform für die Entwicklung und Verwaltung von Verbundapplikationen, die auf einer Service-Oriented Architecture (SOA) basieren. Sie ist der Schlüssel zu einem „Single Customer View“.

- Einheitliches Kundenerlebnis durch Konsolidierung und Integration mehrerer Datenquellen
- Gemeinsamer Datenzugriff für vorhandene Applikationen
- Zentraler Einstiegspunkt für Online-Selfservice der Kunden
- Einsparung von Betriebskosten durch Informationsaustausch zwischen mehreren Geschäftszweigen
- Identifikation bedeutender Kunden und neuer Geschäftschancen mit dieser Zielgruppe

„Sun Java CAPS verbessert die Transparenz und liefert einen Single Customer View für unsere gesamte Organisation. Ein auf Standards basierendes Integrations-Framework maximiert die Flexibilität der Systeme. So können wir Wartungskosten einsparen und unsere Investitionen in den Systembestand besser schützen.“

David Llamas

Director of Information Technology, Harrods

Java CAPS liefert eine umfassende Integrationsplattform für die Entwicklung und das Management von Verbundapplikationen, die Investitionen in vorhandene Anwendungen schützen. Die Verwendung und Zusammenführung der in diesen Applikationen erfassten Kundendaten schafft die Voraussetzungen für einen Single Customer View.

Über die serviceorientierte Prozessintegration kann eine Verbundapplikation auf Kundendaten zugreifen, die von CRM-, ERP-, Finanz- und Legacy-Applikationen bereitgestellt werden. Sie kann die auf die einzelnen Applikationen verteilten Kundendaten erkennen, die in Silos abgelegten applikationszentrischen Kundenidentitäten zu einer universellen Kunden-ID verlinken und einen Master-Kundenindex einrichten.

Die Daten zu jedem einzelnen Kunden werden bereinigt und zu einem Single Best-Record View zusammengezogen. Dieser View kann die Qualität der Sourcedaten verbessern, die wichtigsten Kunden identifizieren und Programme dazu erstellen. Außerdem kann er als Grundlage für kundenzentrische Services einer neuen Generation fungieren.

Integration der Kundendaten mit Hilfe vorhandener Ressourcen

Unternehmen, die mit Hilfe der Lösungen von Sun einen Single Customer View realisieren, können von konkreten Vorteilen profitieren:

- *Unternehmensweite Verfügbarkeit der Kundendaten:* Die Lösungen von Sun identifizieren redundante Aufzeichnungen auf unterschiedlichen Systemen und verbessern den Einblick in die Geschäftsbeziehung des einzelnen Kunden zu dem Unternehmen. Vertrieb, Marketing und Service können mit ihren Aktivitäten spezifische Zielgruppen punktgenau ansprechen.
- *Echtzeit-Zugriff auf die Kundendaten:* Die Lösungen von Sun verbessern die Qualität und Präzision der Daten. Wenn der Kunde mit dem Unternehmen Kontakt aufnimmt, stehen den Mitarbeitern im Callcenter aktuelle Informationen auf unterschiedlichen Systemen zur Verfügung.
- *Höhere Produktivität und geringere Kosten:* Die Lösungen von Sun beschleunigen die Planung und Entwicklung von Single-View Applikationen und helfen, sowohl Redundanz als auch Fehler zu vermeiden. So können Unternehmen nicht nur Zeit sondern auch Geld einsparen.

Services

Consulting-Experten von Sun und seinen Partnern beraten die Kunden zu allen Aspekten rund um die Entwicklung, die Einführung und das Management von EIA- und Verbundapplikationen in einer Service-Oriented Architecture (SOA). Mit Expertise und Best Practices, die auf langjähriger Erfahrung basieren, unterstützt Sun seine Kunden bei der Realisierung von Single-Customer-View Applikationen, damit sie nicht nur Zeit und Kosten einsparen, sondern auch ihr Risiko verringern können.

Informieren Sie sich
Weitere Informationen über die SOA-Lösungen von Sun finden Sie auf sun.com/soa.

Über Java CAPS informieren Sie sich bitte auf sun.com/software/javaenterprisesystem/javacaps.

Informieren und die Initiative ergreifen

Ein Single Customer View ist heute eine Notwendigkeit für jedes Unternehmen – unabhängig von seiner Größe und Branchenzugehörigkeit. Die Kombination von Verbundapplikationen mit einer auf Standards basierenden SOA liefert einen Single Customer View und sorgt dafür, dass die Applikationen wesentlich flexibler eingesetzt werden können.

Sun unterstützt seine Kunden durch fachkundige Beratung und Service. Nähere Informationen erhalten Sie von Ihrem Ansprechpartner bei Sun oder auf sun.com/singlecustomerview.

Über Sun

The Network is the Computer: Diese Vision dient Sun schon seit vielen Jahren als Leitprinzip für die Entwicklung von Spitzentechnologie, die das System als Ganzes in den Mittelpunkt stellt, indem sie Rechner mit Software, Storage und Services kombiniert. Auf einer Tradition von Gemeinsamkeit, Community-Prinzip und Innovationsstärke basierend, tragen die Lösungen von Sun weltweit dazu bei, neue soziale und wirtschaftliche Chancen zu eröffnen.