

Best Practices für Upgrades

Oracle Siebel CRM beyond 8.1

Peer Stehling
Patrick Schäfer
November 2009



Inhalt

Die neue Version: Oracle Siebel CRM beyond 8.1	3
Wann lohnt sich ein Upgrade?	4
Wie kann der Erfolg eines Upgrades sichergestellt werden?.....	4
Kritische Erfolgsfaktoren für einen Upgrade	6

Die neue Version: Oracle Siebel CRM beyond 8.1

Jedes Jahr findet die Kunden- und Partnerkonferenz **Oracle OpenWorld** statt. Sie ist nicht nur der Schauplatz für die Initiation strategischer Stoßrichtungen, sondern auch Plattform, um neue Entwicklungen und Funktionalitäten zu präsentieren. Daher war es nicht überraschend, als Oracle Senior Vice President Anthony Lye am 12. Oktober 2009 in seiner Executive Vision das Geheimnis um die weitere Produktstrategie etwas gelüftet hat.

Drei Punkte hat er herausgestellt:

1. Übergang von Multi-Channel zu Cross-Channel
2. Social CRM 2.0
3. Hybrid CRM - Was darf es sein, On Demand oder On Premise?

Eine neue Siebel-Welt mit Release 8.x (beim x will man sich noch nicht festlegen) soll 2010 kommen. Zu einer Version 8.2 gab es nur den konkreten Hinweis auf ein Closed-Loop Case Management.

Nun im Detail zu den drei genannten Punkten der Veränderungen:

1. Es wird eine standardisierte GUI-Funktionalität zum Zugriff auf Siebel Metadaten basierend auf einer REST (= Representational State Transfer) API geben. Diese stellt die Unabhängigkeit von Endgeräten (zum Beispiel Handheld, Blackberry, iPhone, PC), dem Browser und dem Betriebssystem sicher. Dies ist die Grundlage für „Cross-Channel“ Prozesse, die alle auf der gleichen Applikation ausgeführt werden und so Medienbrüche verhindern. Die GUI-Entwicklung kann mit JDeveloper, Eclipse und Visual Studio erfolgen. Entsprechende Plug-ins sind bereits in der Testphase. Unterschiedliche Programmiersprachen wie JAVA, Flash und .Net werden unterstützt.
2. Neben der Technik ist Social CRM 2.0 weiterhin das Top-Thema. Die immer stärkere Vernetzung der Nutzer des Internets über Plattformen wie Xing oder Facebook hat Folgen für das Konsumverhalten. Konsumenten informieren sich nicht mehr bei Stiftung Warentest, welche Digitalkamera die beste ist, sondern fragen direkt in ihren Netzwerken nach. Dieser Gegebenheit versucht Social CRM 2.0 Rechnung zu tragen. Mit „*Social CRM is inside Siebel*“ sollen Module bereitgestellt werden, die im Vertrieb und Marketing soziale Netzwerke stärker in die entsprechenden Prozesse einbeziehen, um implizite Beziehungen zwischen Personen zu nutzen. Module wie **Oracle Sales Library**, **Oracle Sales Prospector** und **Oracle Deal Management** sind nur der Anfang.
3. Hybrid CRM hat das Potenzial, sich zu einem neuen Schlagwort zu entwickeln. Viele Unternehmen setzen heute On Demand- und On Premise-Lösungen getrennt voneinander ein. Damit soll nun Schluss sein, dank Hybrid CRM. Dahinter verbirgt sich die Integration beider Welten mithilfe von Oracle Fusion Middleware, AIA und entsprechenden Process Integration Packs (PIP). Der Nutzer der Zukunft wird nicht mehr merken, ob er eine On Demand oder eine On Premise Applikation bedient.

Dies und noch viel mehr erwartet uns also 2010. Die entscheidende Frage für viele lautet: Soll ich ein Upgrade machen, und wenn ja, wie?

Wann lohnt sich ein Upgrade?

Haben Sie in Ihrem Unternehmen schon mal lange Diskussionen über den Siebel Standard Interactive Client gehabt? Haben Sie ihn durch eine kundenindividuelle Oberfläche ersetzt oder versucht, aus der Not das Beste zu machen? Wenn Sie diese Fragen mit ja beantworten können, sollten Sie gleich beim „Wie?“ weiterlesen. Wer sein Vertriebspotenzial in Zukunft optimal nutzen will, sollte sich die neuen Funktionen von Social CRM 2.0 ansehen und prüfen, welchen Mehrwert sie im eigenen Unternehmen generieren können. (Siehe „Leitfaden CRM 2.0“, ec4u 2009)

Mit der nächsten Version wird Siebel zudem noch stärker an Fusion Middleware angebunden. Sollten Sie also von der Bereitstellung neuer Process Integration Packs profitieren können, um Ihre Schnittstellenlandschaft zu vereinfachen, empfiehlt sich ein Blick auf das „Wie?“.

Wie kann der Erfolg eines Upgrades sichergestellt werden?

Seit dem Paradigmenwechsel von Siebel 2000 und Siebel 7 hat sich im generellen Vorgehen des Versionswechsels zwischen den webbasierten Versionen nichts Wesentliches geändert. Jedoch bleibt ein Siebel-Upgrade durch die Individualität der Systeme eine Herausforderung. Im Vorfeld eines anstehenden Upgrade-Vorhabens empfehlen wir die Untersuchung der Individualität Ihrer Systeme mit dem Ziel der validen Einschätzung der Kosten-Nutzen-Situation sowie der sich daraus ergebenden Upgrade-Strategie:

Upgrade-Assessment

- **Ermittlung des Konfigurationsgrades des Systems**
 - Quantität und Qualität der Browser- und Serverskripte
 - Qualität des Siebel-Repositories (Wurden Konfigurationsrichtlinien eingehalten?)
 - Aufzeigen von Optimierungsmöglichkeiten im Repository durch deklarative Alternativen
- **Untersuchung der bestehenden Systemplattform und Infrastruktur**
 - Bestandsaufnahme sowie Prüfung auf zukünftige Anforderungen des Herstellers
- Aufnahme der bestehenden Schnittstellen
- Aufzeigen von Optimierungsmöglichkeiten durch neue Funktionalitäten der geplanten Zielversion
- Untersuchung der bestehenden Geschäftsprozesse auf ein mögliches funktionelles Redesign, das durch die neue Zielversion unterstützt wird und somit die Prozesse beschleunigt
- Gemeinsames Festlegen der Upgradestrategie sowie des darauf basierenden Upgradepfades
- Empfehlung der notwendigen Team-Skills für das Upgradevorhaben
- Ermittlung des Aufwands eines validen Angebots für das Upgradevorhaben

Abbildung 1: Upgrade Assessment, ec4u 2009

Bei der Durchführung der Upgrade-Vorhaben hat die ec4u in mehr als 150 erfolgreichen Kundenprojekten eine Methodik entwickelt, die auf folgenden Säulen basiert:

1. Siebel Migrationspfad

Zur Sicherstellung der weiteren Gewährleistung des Systemsupports durch den Hersteller Oracle folgt die ec4u in jedem Projekt dem vorgeschriebenen Migrationspfad, wie in der Siebel Bookshelf beschrieben.

2. Wissensquellen

Die Know-how-Unterstützung in unseren Kundenprojekten kommt zum einen aus den frei verfügbaren Wissensquellen des Produktherstellers, dem Internet und weiteren Quellen. Darüber hinaus hat die ec4u in ihren Kundenprojekten eine Wissensbibliothek für diesen Bereich aufgebaut, die ständig aktualisiert wird.

3. ec4u | Siebel Migration

Die wesentlichste Säule, mit der die ec4u ihren Projekterfolg sicherstellt, basiert auf weichen Faktoren wie der Projekterfahrung sowie der Motivation der ec4u-Mitarbeiter. Des Weiteren sind für einen erfolgreichen Upgrade natürlich harte Faktoren wie Best Practices sowie ein breit gefächertes Know-how erforderlich.

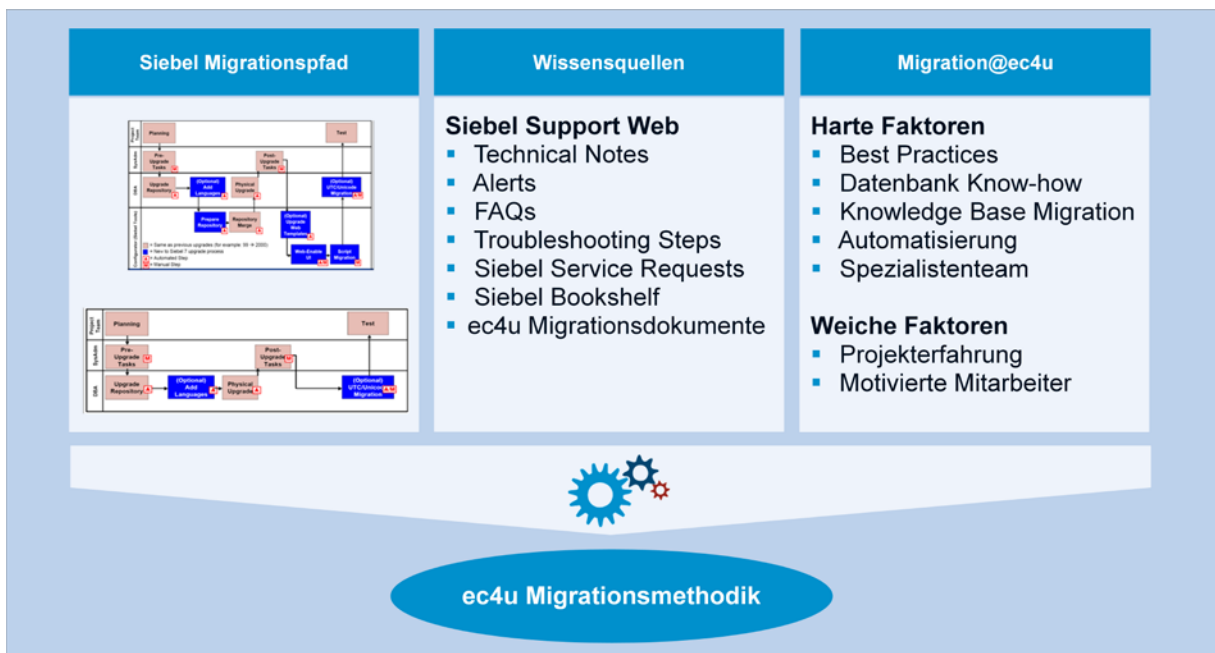


Abbildung 2: Best Practice - ec4u | Migrationsmethodik, ec4u 2009

Notizen: _____

Kritische Erfolgsfaktoren für einen Upgrade

Für den Erfolg Ihres Upgrade-Vorhabens ist zum einen der Integrator mit einer sauberen Analyse sowie Planung der Upgrade-Schritte im Vorfeld des Projektes verantwortlich. Zudem ist es wichtig, dass das Projektteam mit allen notwendigen Skills ausgestattet ist, die für die Durchführung des Projektes über die Laufzeit notwendig sind. Und nicht zuletzt sind das Engagement sowie das Commitment des Kunden zum Projekt erfolgsentscheidend. Die folgende Abbildung verdeutlicht, welchen entscheidenden Einfluss der Kunde auf den Projekterfolg hat:



Abbildung 3: Relevante Faktoren - Kundeneinfluss auf Projekterfolg

Für detaillierte Fragen oder ein persönliches Gespräch zu genau Ihren Anforderungen an ein Upgrade wenden Sie sich gerne an marketing@ec4u.de. Wir vereinbaren gerne ein persönliches Gespräch mit unseren Experten.

Notizen: _____
