



Unabhängige Kundenzufriedenheitsanalyse für Oracle

ORACLE®

Kunde
Oracle Deutschland GmbH

Branche
Dienstleister

Unternehmensbeschreibung

Die Oracle Corporation ist der weltweit größte Anbieter von Unternehmenssoftware. Oracle entwickelt Software und Services, die Firmen und Organisationen mit den aktuellsten Informationen aus ihrem Geschäftssystem versorgen. Neben Datenbanken, Tools und Anwendungslösungen bietet das Unternehmen auch Beratungsleistungen sowie Training und Support an. Im Fiskaljahr 2007 erzielte Oracle mit mehr als 74.000 Mitarbeitern weltweit einen Umsatz von rd. 18 Milliarden US-Dollar.

Rolle der ec4u

ec4u hatte die Aufgabe, mit Hilfe ihres praxisbewährten Customer Satisfaction Index (CSI) eine methodisch gesicherte und neutrale Kundenzufriedenheitsanalyse unter deutschen Anwendern des Siebel-Systems durchzuführen.

Nutzen

Es wurde ein differenziertes Stärke-/ Schwächeprofil der Kundenzufriedenheit ermittelt, das Oracle als substanzielle Grundlage für Optimierungsmaßnahmen dient.

In zeitlichem Abstand nach der Übernahme von Siebel bestand die Notwendigkeit einer aussagekräftigen Analyse, in welcher Qualität sich die Anwender der CRM-Lösung von Siebel in Oracle integriert fühlen und welche Praxiserfahrungen sie mit dem System gemacht haben.

Nach der Übernahme des CRM-Herstellers Siebel im Jahr 2005 wollte Oracle zwei Jahre später für die weitere strategische Ausrichtung im Markt ermitteln, wie der Integrationsprozess der deutschen Anwender des Siebel-Systems erfolgt ist. Das Softwarehaus initiierte deshalb eine Kundenzufriedenheitsbefragung zu relevanten Leistungsfaktoren. Sie war in erster Linie von dem Ziel einer objektiven Bestandsaufnahme geleitet, um eine nachhaltig wirksame Optimierungsstrategie vornehmen zu können. Aufgrund des Anspruchs, eine unabhängige Analyse durchzuführen, wurde dieses Projekt auf die ec4u expert consulting AG übertragen.

„Die Idee einer präzisen Analyse wie auch der selbstkritische Umgang mit den Ergebnissen gründen auf dem Selbstverständnis, dass sich Oracle in einer hohen Verantwortung gegenüber den Kunden sieht und ihr in überdurchschnittlicher Weise gerecht werden will“, erläutert Werner Keller, Vice President Application Sales die Beweggründe dieses Projekts. „Ziel ist eine konstruktive und positiv erlebbare Partnerschafterkultur, die sich durch eine aktive Informationspolitik, umfassende Betreuung sowie ein sehr leistungsstarkes wie wirtschaftliches Produkt mit hoher Zukunftsfähigkeit charakterisiert.“

AUTONOME REALISIERUNG DURCH EC4U

ec4u führte die Kundenzufriedenheitsstudie zwischen Juli und September 2007 durch. Sie zeichnete sich durch folgende Merkmale:

- Es wurden in persönlichen Interviews 20 Entscheidungsträger mit Budgetverantwortung auf der Fach- und IT-Ebene befragt.
- Die konkrete Auswahl der Teilnehmer erfolgte nach eigener Entscheidung der ec4u.
- Die befragten Unternehmen kamen aus den Branchen Chemie/Pharma, IT/TK/Entertainment, Finanzen, Verkehr und Gastgewerbe, Elektrotechnik, Konsumgüterindustrie sowie Gesundheits- und Sozialwesen.
- Anonyme Auswertung der Ergebnisse.

PRÄZISE ANALYSE DURCH OBJEKTIVE METHODE

Der Vorgehensweise lag ein methodisches Konzept zugrunde, deren Ergebnisse in einem Customer Satisfaction Index (CSI) mündet. Dazu gehörten insgesamt 36 Fragen in sieben Kategorien: Qualität der Integrationsleistung, Leistungsfähigkeit, Preis-/Leistungsverhältnis, Reklamations-/Beschwerdemanagement sowie die partnerschaftliche Zusammenarbeit.

Darüber hinaus wurden individuelle Erläuterungen zu den positiven und kritischen Aspekten des Kundenverhältnisses einschließlich der Zukunftserwartungen ermittelt.

„Es war uns wichtig, die Zufriedenheit und Meinung von Top-Entscheidern zu unseren Siebel-Lösungen im Rahmen von persönlichen Interviews zu erfahren. ec4u hat uns bei der Durchführung der Studie und im Rahmen der Gespräche mit den Entscheidern kompetent unterstützt.“

Werner Keller, Oracle Deutschland GmbH, Vice President Application Sales CRM-Projektmanager Grosskunden

Die Vorzüge des Customer Satisfaction Index bestehen darin, dass:

- eine hohe Unzufriedenheit in wichtigen Aspekten nicht durch Zufriedenheit bei unwichtigeren Kriterien ausgeglichen werden kann;
- die Erfüllung wichtiger Kriterien im Index stärker berücksichtigt wird als die Erfüllung der weniger relevanten Kriterien;
- ein Benchmarking über einen längeren Zeitraum hinweg bzw. zwischen mehreren Anbietern ermöglicht wird.

ec4u übernahm in diesem Projekt für Oracle sowohl die inhaltliche Planung und methodische Umsetzung der Kundenzufriedenheitsanalyse als auch die Auswertung und Interpretation der ermittelten Ergebnisse.