

Oracle CX Customer Experience permite ofrecer a sus clientes una experiencia memorable cuando interactúan con su marca se convierte cada día más en un reto, debido a la gran cantidad de competidores que existen en el mercado. ¿Cómo hacer para que un cliente prefiera regresar con usted, en vez de irse con la competencia? La respuesta a esta pregunta está en una disciplina relativamente joven llamada Experiencia del Cliente, que podría resumirse de esta forma: todo cliente espera siempre tener una experiencia perfecta cuando interactúa con su marca.

¿Qué significa una experiencia perfecta? Eso varía con cada cliente. Según la [Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente](#), para considerar que esta disciplina ha sido implementada de forma adecuada, su empresa debe cumplir con el siguiente decálogo, para cada uno de los distintos grupos de interés:

- Ser un elemento transformacional clave para la competitividad.
- Se genera a partir de todas las interacciones con el cliente.



ORACLE CX – CUSTOMER EXPERIENCE

NUESTRA EXPERIENCIA APOYANDO A SU ORGANIZACIÓN

Impetus tiene experiencia sólida poniendo en funcionamiento esta tecnología (somos **Gold Partner** de Oracle para la suite CX), por lo que podemos apoyarle en el proceso de implementación y correcto uso de esta poderosa herramienta si su organización pertenece a alguno de los siguientes sectores:



MAYORISTAS

- Fabricantes de productos de consumo masivo.
- Comercializadoras al por mayor.
- Distribuidoras.
- Exportadoras.
- Importadoras.



MINORISTAS

- Tiendas de electrodomésticos.
- Tiendas departamentales.
- Centros comerciales.
- Supermercados.
- Ferreterías.



FINANZAS

- Banca estatal.
- Bancos privados.
- Cooperativas.
- Instituciones de ahorro y crédito.
- Aseguradoras.



TELCO

- Compañías telefónicas.
- Compañías de televisión por cable.
- Proveedores de acceso a Internet.

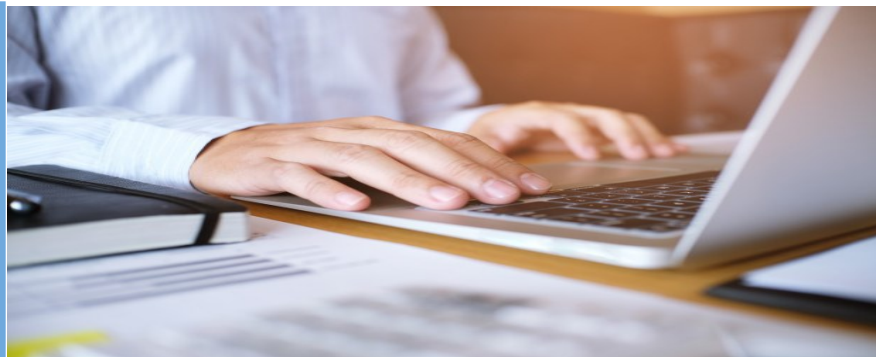
MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON LA NUBE DE ORACLE.

Para lograr estos objetivos, Oracle diseñó una suite de productos de software específicamente orientados a abarcar de manera integral todos estos aspectos. Esta suite está integrada por seis grandes componentes:

- **Marketing:** permite entregar el mensaje correcto a la persona indicada en el momento justo. Más información directamente en el sitio de [Oracle Marketing Cloud \(en español\)](#).
- **Sales:** permite tener conocimiento en tiempo real del estado de las oportunidades de negocio. Más información directamente en el sitio de [Oracle Sales Cloud \(en español\)](#).
- **Commerce:** permite ofrecer una experiencia web única, consistente y personalizada a sus clientes. Más información directamente en el sitio de [Oracle Commerce Cloud \(en español\)](#).
- **Social:** permite monitorear las conversaciones relevantes sobre su marca en redes sociales. Más información directamente en el sitio de [Oracle Social Cloud \(en español\)](#).



- Debe ser relevante, diferencial y transmisora de la marca.
- Ser racional, emocional, y debe ser homogénea.
- Debe partir del conocimiento del cliente.
- Debe ser entregado por todos los empleados a partir de una cultura integral y única.
- Hacer uso de profesionales especializados, pero con una visión global.
- Trabajar con metodología y know-how específicos.
- Ser medible y sus palancas identificables y accionables.
- Permitir el desarrollo sostenible de resultados: mejorando la captación, retención y vinculación con los clientes.



LOGÍSTICA

- ➔ Mensajería.
- ➔ Transporte.



SALUD

- ➔ Hospitales privados.
- ➔ Clínicas privadas.



SERVICIOS PÚBLICOS

- ➔ Municipalidades.
- ➔ Empresas de servicios públicos (electricidad, agua).



EDUCACIÓN

- ➔ Universidades estatales.
- ➔ Universidades privadas.
- ➔ Colegios universitarios.

- **Service:** permite brindar a sus clientes un mejor servicio a un costo menor. Más información directamente en el sitio de [Oracle Service Cloud \(en español\)](#).
- **Configure, Price & Quote (CPQ):** agiliza el proceso que va desde elaborar la cotización, pasando por la entrega del pedido, hasta efectuar el cobro. Más información directamente en el sitio de [Oracle CPO Cloud \(en español\)](#).

Para hacerle la vida más simple a su empresa, y permitir que se enfoque en la actividad para la que fue creada, Oracle ofrece esta suite en la modalidad de Software como un Servicio (SaaS, por sus siglas en inglés), lo que significa que no hay que comprar costosos servidores, ni preocuparse de instalar software o mantenerlo actualizado, ni administrar la infraestructura para asegurarse de que tenga buen desempeño, ni hacer respaldos, ni nada... SaaS es la forma más rápida de poner a disposición de su empresa todos los beneficios de la tecnología, sin ninguno de sus inconvenientes.

Contacto ventas: +506 2201-1430

CONTACTE UN SOCIO COMERCIAL



ORACLE SERVICE CLOUD

¿Tiene que manejar devoluciones? ¿Debe atender quejas de sus Distribuidores?

¿Hay que dar mayor prioridad al pedido de tal o cual Distribuidor? ¿Refleja el estatus de la relación con su Distribuidor la salud con que está manejando la línea de crédito?

Si contestó afirmativamente a estas preguntas, es muy probable que Oracle Service Cloud sea justo lo que usted necesita para manejar la complejidad del proceso posventa con sus Distribuidores con calidad de clase mundial.

Fortalezca cada día más sus relaciones comerciales con sus Distribuidores. Póngase una flor en el ojal con sus clientes, contando con la funcionalidad clave para optimizar la operación de su empresa:

- Gestión Omnicanal de Servicio al Cliente (Portal web, correo electrónico, central telefónica, chat y redes sociales).
- Gestión de Servicio a los Vendedores para solicitudes a diferentes áreas (mercadeo, mantenimiento, cobros, suministros, etc).
- Base de Conocimiento.
- Asistente inteligente.
- Portal de Autoservicio.
- Seguimiento del estatus los pedidos (para el cliente).
- Seguimiento y Ruteo de Camiones.



MAYORISTAS

El principal reto de una empresa dedicada al comercio en gran escala es establecer y mantener una red de distribuidores o comercios afiliados que habiliten un flujo constante, predecible y gradualmente incremental de actividad comercial.

Conocer en detalle esa red y anticiparse a lo que puedan demandar sus distribuidores es clave para mantener ese precioso equilibrio entre lo que se compra y lo que se vende, optimizando los márgenes de ganancia.

- ⇒ ¿Qué productos o líneas de productos se están demandando más?
- ⇒ ¿Hay alguna estacionalidad para una parte o la totalidad de lo que vende?
- ⇒ ¿Cuáles distribuidores están teniendo problemas de desempeño?
- ⇒ ¿Existen zonas geográficas atendidas por varios distribuidores que están mostrando una tendencia que debe ser tomada en cuenta?

Estas, y todas esas otras preguntas que usted debe responder apoyándose tan sólo en su intuición, pueden contestarse fácilmente, si cuenta con la tecnología adecuada y el implementador correcto. ¿Desea incrementar continua y consistentemente sus ventas? Pregúntenos cómo. Descubrirá que puede tener, al alcance de la mano, justo lo que necesita para llevar su negocio a las nubes.

MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON ORACLE E IMPETUS

ORACLE SALES CLOUD

El comercio afiliado es su cliente. Esa empresa que permite que los productos que usted fabrica o comercializa lleguen a manos del consumidor final tiene hábitos de consumo, que están regidos por la suma de los hábitos de consumo individuales de cada uno de sus clientes.

ORACLE MARKETING CLOUD

Si su empresa está en el negocio del mayoreo, es muy probable que ya se haya enfrentado a los retos de aumentar la demanda de sus productos por parte de sus Distribuidores. ¿Cómo informar a sus Distribuidores rápida y oportunamente de lo nuevo? ¿Hay promociones que le interesa promover entre sus Distribuidores para que estas promociones beneficien al Cliente Final? ¿Cuáles Distribuidores están teniendo mejor desempeño con el manejo de ofertas especiales? ¿Quiere premiar a sus Distribuidores estrella?

Oracle Marketing Cloud le puede ayudar a manejar todos estos pormenores con eficiencia y rapidez, para que aproveche el “momentum” del mercado. Navegue con el viento del éxito a su favor, incorporando en sus procesos operativos la siguiente funcionalidad:

- Mercadeo digital.
- Segmentación de los clientes.
- Personalización del mensaje para los clientes.
- Orquestación de clientes.
- Seguimiento a sus campañas de mercadeo.

ORACLE CPQ CLOUD

¿Cuánto tiempo les toma a sus vendedores crear una cotización hoy en día? ¿Qué tan exacta es la información que llega al Departamento de Despacho con respecto al pedido que hizo el Distribuidor? ¿La información de precios y ofertas con que cuentan sus vendedores está siempre actualizada? ¿Están claras las reglas de cotización y están alineadas con las estrategias comerciales vigentes?

Oracle CPQ Cloud le ayuda a tener la tranquilidad y la certeza de que todas las interacciones entre sus vendedores y sus Distribuidores son consistentes, exactas y correctas, para que pueda ver a su negocio moverse al ritmo de una armoniosa sinfonía magistralmente ejecutada por su personal en beneficio de sus clientes y de su propia empresa, una sinfonía tan perfecta, que ni Mozart podía haberla escrito mejor.

ORACLE COMMERCE CLOUD

Imagínese un portal web donde sus Distribuidores puedan levantar pedidos, revisar el estado de su línea de crédito, reportar los pagos, levantar solicitudes de devolución, aplicar descuentos o promociones especiales... Y ahora imagine que ese portal sólo le tomó unas cuantas semanas ponerlo en operación y que el mantenimiento y actualización lo puede hacer personal que no sabe de informática, pero que sí sabe manejar herramientas de productividad de oficina con las que hacen cartas o crean hojas electrónicas, mismas que les permiten mantener siempre vigente el portal, con un aspecto profesional al tiempo que se respetan todos los lineamientos de su marca.

Eso que imaginó puede ser realidad hoy gracias a Oracle Commerce Cloud. Simplifique los procesos con sus Distribuidores, mejore significativamente el servicio y la eficiencia... En pocas palabras: traiga la operación de su empresa al nuevo milenio. ¿Hasta dónde quiere hacer crecer su negocio? El cielo es el límite. ¿Por qué conformarse con menos? Usted puede lograr que su empresa:

- Sustituya todos esos canales de venta que resultan demasiado caros para el negocio.
- Implemente un sistema de autopedidos, donde los Distribuidores puedan comprarle mucho más rápida y eficientemente.

Comprenda cómo se comporta esa multitud de clientes en tiempo real y tendrá lo que necesita para decidir si debe producir o mandar a traer ese lote de producto, si debe cambiar la configuración de productos a fabricar o a adquirir, y hasta si es posible manejar mejores márgenes sin poner en riesgo las relaciones existentes, entre muchísima otra información valiosa para mantener su negocio operando de manera óptima.

Si hay algo que le ocupa y preocupa a una empresa del sector Mayorista es lograr que sus vendedores sean más eficientes y más productivos cuando están en el Punto de Venta. Para apoyar con este tema, que consideramos crucial, Oracle incorporó a Sales Cloud la vertical denominada Consumer Product Goods, que habilita una serie de características que son imprescindibles para una operación óptima:

- Listado de productos.
- Control de inventario por camión.
- Control y seguimiento de Pedidos.
- Gestión de descuentos-bonificaciones y combos.
- Encuestas de Satisfacción.
- Seguimiento de Propagandas (Trademarketing).
- Gestión de Visitas (revisión de inventario, propaganda y pedido).
- Analíticos de desempeño.
- Gestión y control de comisiones.
- Gamificación.
- Fondeo a los comercios para mercadeo.

Deje que esa sinfonía le arrulle por las noches y duerma tranquilamente... sabiendo que su empresa está en buenas manos. Incorpore a su proceso comercial las siguientes capacidades:

- Definición de promociones por requisitos.
- Validación de cotizaciones.
- Definición de precios y descuentos.

ORACLE SOCIAL CLOUD

¿Sabe usted a ciencia cierta lo que los consumidores, o el cliente final de sus productos, está diciendo de su marca? ¿Esos tediosos estudios de mercado le están dando una retroalimentación incompleta y poco útil? ¿Cuál es la opinión del público acerca de su empresa con respecto a sus competidores?

Oracle Social Cloud le da la habilidad de escuchar al cliente final... y tomar cartas en el asunto. Y, si quiere ir aún más allá, apoye a sus Distribuidores con una base de conocimiento con preguntas frecuentes, que se actualice y priorice de acuerdo con lo que los mismos clientes demandan. Manténgase siempre un paso delante de sus competidores:

- Escuche lo que se habla de su marca o de la competencia.
- Interactúe con los comercios y clientes finales por redes sociales.
- Gestione publicaciones a través de las diferentes redes sociales.
- Gestione las solicitudes y mensajes de sus seguidores.

Contacto ventas: +506 2201-1430

CONTACTE UN SOCIO COMERCIAL



ORACLE SERVICE CLOUD

¿Tiene que manejar devoluciones? ¿Debe atender quejas de sus clientes? ¿Hay que dar mayor prioridad a la reparación del producto de tal o cual cliente? ¿Refleja el estatus de la relación con su cliente la salud con que está manejando la línea de crédito?

Si contestó afirmativamente a estas preguntas, es muy probable que Oracle Service Cloud sea justo lo que usted necesita para manejar la complejidad del proceso posventa con sus clientes con calidad de clase mundial.

Fortalezca cada día más la relación con sus clientes. Póngase una flor en el ojal con ellos, contando con la funcionalidad clave para optimizar la operación de su empresa:

- Gestión Omnicanal de Servicio al Cliente (Portal web, correo electrónico, central telefónica, chat y redes sociales).
- Gestión de Servicio a los Vendedores para solicitudes a diferentes áreas (mercadeo, mantenimiento, cobros, suministros, etc).
- Gestión de Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs).
- Base de Conocimiento.
- Asistente inteligente.
- Portal de Autoservicio.
- Seguimiento del estatus los pedidos (para el cliente).
- Seguimiento y Ruteo de Camiones.



MINORISTAS

El principal reto de una empresa dedicada al comercio al menudeo es manejar una gran variedad de productos, de manera que sus clientes siempre estén interesados en volver, sin tener un gran volumen de tales productos en inventario, de manera que se optimicen los márgenes de utilidad y los flujos de efectivo.

Por ello, conocer en detalle la demanda de productos y anticiparse a lo que vayan a preferir sus clientes es clave para mantener ese precioso equilibrio entre lo que se compra y lo que se vende, optimizando los márgenes de ganancia.

- ⇒ ¿Qué productos o líneas de productos se están demandando más?
- ⇒ ¿Hay alguna estacionalidad para una parte o la totalidad de lo que vende?
- ⇒ ¿Cuáles tiendas o puntos de venta están teniendo problemas de desempeño?
- ⇒ ¿Existen zonas geográficas que están mostrando una tendencia que debe ser tomada en cuenta?

Estas, y todas esas otras preguntas que usted debe responder apoyándose tan sólo en su intuición, pueden contestarse fácilmente, si cuenta con la tecnología adecuada y el implementador correcto.

¿Desea incrementar continua y consistentemente sus ventas? Pregúntenos cómo. Descubrirá que puede tener, al alcance de la mano, justo lo que necesita para llevar su negocio a las nubes.

MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON ORACLE E IMPETUS

ORACLE SALES CLOUD

El consumidor final es su cliente. Esa persona tiene hábitos de consumo que, sumados a los hábitos de consumo individuales de ese mar de clientes que se acercan a su marca establecen un patrón grupal de comportamiento del mercado.

ORACLE MARKETING CLOUD

Si su empresa está en el negocio del menudeo, es muy probable que ya se haya enfrentado a los retos de aumentar la demanda de sus productos por parte de sus clientes.

¿Cómo informar a sus clientes rápida y oportunamente de lo nuevo? ¿Hay promociones que le interesa promover para beneficio del Cliente Final? ¿Qué productos o qué ofertas le pueden interesar a ciertos clientes, pero a otros no? ¿Quiere premiar a sus clientes más fieles?

Oracle Marketing Cloud le puede ayudar a manejar todos estos pormenores con eficiencia y rapidez, para que aproveche el “momentum” del mercado. Navegue con el viento del éxito a su favor, incorporando en sus procesos operativos la siguiente funcionalidad:

- Mercadeo digital.
- Segmentación de los clientes.
- Personalización del mensaje para los clientes.
- Orquestación de clientes.
- Seguimiento a sus campañas de mercadeo.



ORACLE COMMERCE CLOUD

Imagínese un portal web donde sus clientes puedan levantar pedidos, revisar el estado de su línea de crédito, reportar los pagos, levantar solicitudes de devolución, cambio o reparación, aplicar descuentos o promociones especiales...

Y ahora imagine que ese portal sólo le tomó unas cuantas semanas ponerlo en operación y que el mantenimiento y actualización lo puede hacer personal que no sabe de informática, pero que sí sabe manejar herramientas de productividad de oficina con las que hacen cartas o crean hojas electrónicas, mismas que les permiten mantener siempre vigente el portal, con un aspecto profesional al tiempo que se respetan todos los lineamientos de su marca.

Eso que imaginó puede ser realidad hoy gracias a [Oracle Commerce Cloud](#). Simplifique los procesos con sus Distribuidores, mejore significativamente el servicio y la eficiencia... En pocas palabras: traiga la operación de su empresa al nuevo milenio. ¿Hasta dónde quiere hacer crecer su negocio? El cielo es el límite. ¿Por qué conformarse con menos? Usted puede lograr que su empresa:

- Sustituya todos esos canales de venta que resultan demasiado caros para el negocio.
- Implemente un sistema de auto-pedidos, donde los clientes puedan comprarle mucho más rápida y eficientemente, recibiendo sugerencias inteligentes de productos relevantes.

Comprenda cómo se comporta esa multitud de clientes en tiempo real y tendrá lo que necesita para decidir si debe mandar a traer ese lote de producto, si debe cambiar la configuración de productos a adquirir, y hasta si es posible manejar mejores márgenes sin poner en riesgo las ventas, entre muchísima otra información valiosa para mantener su negocio operando de manera óptima.

Si hay algo que le ocupa y preocupa a una empresa del sector Minorista es lograr que sus vendedores sean más eficientes y más productivos. Para apoyar con este tema, que consideramos crucial, Oracle incorporó a Sales Cloud la vertical denominada Consumer Product Goods, que habilita una serie de características que son imprescindibles para una operación óptima:

- Listado de productos.
- Control de inventario por camión.
- Control y seguimiento de Pedidos.
- Gestión de descuentos-bonificaciones y combos.
- Encuestas de Satisfacción.
- Seguimiento de Propagandas (Trademarketing).
- Gestión de Visitas (revisión de inventario, revisión de propaganda, tomar pedido).
- Analíticos de desempeño.
- Gestión y control de comisiones.
- Gamificación.
- Fondo a los comercios para mercadeo.

ORACLE SOCIAL CLOUD

¿Sabe usted a ciencia cierta lo que el cliente final de sus productos está diciendo de su marca? ¿Esos tediosos estudios de mercado le están dando una retroalimentación incompleta y poco útil? ¿Cuál es la opinión del público acerca de su empresa con respecto a sus competidores?

[Oracle Social Cloud](#) le da la habilidad de escuchar al cliente final... y tomar cartas en el asunto. Reaccione a tiempo a las quejas, dele más impulso a esa nueva línea de productos que está resultando ser un éxito. En pocas palabras: actúe cuando aún es tiempo para hacer una diferencia.

Y, si quiere ir aún más allá, apoye a sus clientes con una base de conocimiento con preguntas frecuentes, que se actualice y priorice de acuerdo con lo que ellos mismos demandan. Manténgase siempre un paso delante de sus competidores:

- Escuche lo que se habla de su marca o de la competencia.
- Interactúe con los comercios y clientes finales por redes sociales.
- Gestione publicaciones a través de las diferentes redes sociales.
- Gestione las solicitudes y mensajes de sus seguidores.

Contacto ventas: +506 2201-1430

CONTACTE UN SOCIO COMERCIAL



ORACLE SERVICE CLOUD

¿La atención que le brinda a sus clientes vía telefónica o por correo electrónico carece de los mismos estándares de calidad que la atención en la plataforma de servicios? ¿Hay respuestas a preguntas frecuentes que no están centralizadas y que, por la misma razón, no son consistentes en los distintos canales de servicio? ¿Los comentarios o preguntas en redes sociales no están recibiendo una respuesta oportuna? ¿Tiene el personal que brinda servicio al cliente que consultar muchos sistemas separados para tener una vista integral de 360 grados del estatus de cada cliente?

Si contestó afirmativamente a estas preguntas, es muy probable que [Oracle Service Cloud](#) sea justo lo que usted necesita para manejar la complejidad del proceso de atención y servicio al cliente con calidad de clase mundial. Fortalezca cada día más la relación con sus clientes, contando con la funcionalidad clave para optimizar la operación de su institución:

- ¿Gestión Omnicanal de Servicio al Cliente (Portal web, correo electrónico, central telefónica, chat y redes sociales).
- Base de Conocimiento.
- Asistente inteligente.
- Portal de Autoservicio.
- Acceso desde dispositivos móviles.
- Detección de oportunidades de colocación de productos adicionales a partir de diferentes procesos de servicio al cliente y enrutamiento al área Comercial adecuada.
- Manejo de territorios.



FINANZAS

El principal reto de una institución financiera es mantener una cartera crediticia sana, al tiempo que flexibiliza su oferta de productos financieros para atraer a un cliente que cada vez cuenta con más opciones.

Las Tecnologías Digitales han causado que la evolución del Sector Financiero haya tomado mayor fuerza en las últimas décadas: desde las transferencias electrónicas de fondos que ocurren en cuestión de segundos, pasando por la aparición de los cajeros automáticos, hasta el acceso a servicios financieros a través de portales en Internet, toda la oferta de servicios ha tenido que estarse redefiniendo y reinventando cada vez con más frecuencia, para seguir el ritmo de los tiempos actuales.

Los Millennials han nacido y crecido en medio de esta revolución informática, la cual ha hecho que existan actualmente muchísimos medios de acceso a la información, por lo que resulta más fácil para esta generación de trabajadores jóvenes (menores de 40 años) comparar y evaluar a todas las empresas que les brindan servicios, en particular, las instituciones financieras.

Este fenómeno de evolución de los clientes afecta más duramente a aquellas organizaciones que son incapaces de conectarse de manera ágil y consistente con sus clientes en cualquiera de los canales a que ellos tienen acceso a la información. Las organizaciones que sí lo hacen, están comenzando a tener una ventaja competitiva muy marcada, pues cada día se suman más y más clientes de esta generación a la fuerza laboral, por lo que ignorar las necesidades de conexión que estos clientes tienen, repercute directamente en la imagen de la organización y, por ende, en la posibilidad de brindar servicios y productos adecuados para estos clientes.

¿Desea llevar el liderazgo en un sector tan competido como el suyo? Pregúntenos cómo. Descubrirá que puede tener, al alcance de la mano, justo lo que necesita para llevar su institución a la cabeza de la carrera.

MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON ORACLE E IMPETUS

ORACLE MARKETING CLOUD

Las instituciones financieras enfrentan un gran reto: atraer y retener a los clientes en un mercado donde abunda la competencia. El reto se origina en el hecho de que los clientes perciben que los productos y servicios que se ofrecen son los mismos o muy parecidos. En un grupo tan competido... ¿cómo sobresalir del resto?

¿Cómo proyectar ese valor diferenciador que su institución ofrece a los clientes? ¿Hay ventajas únicas que le interesa dar a conocer entre sus clientes? ¿Cuáles clientes son los que requieren un trato preferencial, por el valor que tienen para su institución? ¿Cómo retenerlos y atraer más de esos?

[Oracle Marketing Cloud](#) le puede ayudar a manejar todos estos pormenores con eficiencia y rapidez, para que aproveche el **momentum** del mercado. Navegue con el viento del éxito a su favor, incorporando en sus procesos operativos la siguiente funcionalidad:

- Mercadeo digital.
- Segmentación de los clientes.
- Personalización del mensaje para los clientes.
- Orquestación de clientes.
- Seguimiento a sus campañas de mercadeo.

 **impetus**

ORACLE COMMERCE CLOUD

Imagínese un portal web donde sus clientes puedan ver propiedades en venta, revisar el estado de sus créditos, cuentas y tarjetas, efectuar pagos, levantar solicitudes de atención o de adquisición de nuevos productos, aplicar tasas preferenciales o promociones especiales...

Y ahora imagine que ese portal sólo le tomó unas cuantas semanas ponerlo en operación y que el mantenimiento y actualización lo puede hacer personal que no sabe de informática, pero que sí sabe manejar herramientas de productividad de oficina con las que hacen cartas o crean hojas electrónicas, mismas que les permiten mantener siempre vigente el portal, con un aspecto profesional al tiempo que se respetan todos los lineamientos de su marca.

Eso que imaginó puede ser realidad hoy gracias a Oracle Commerce Cloud. Simplifique los procesos con sus clientes, mejore significativamente el servicio y la eficiencia... En pocas palabras: traiga la operación de su empresa al nuevo milenio. ¿Hasta dónde quiere hacer crecer su organización? El cielo es el límite. ¿Por qué conformarse con menos? Usted puede lograr que su institución:

- Sustituya todos esos canales de venta que resultan demasiado caros para la organización..
- Implemente un sistema de comercio electrónico, donde los clientes puedan comprarle mucho más rápida y eficientemente.

ORACLE SALES CLOUD

Sus clientes tienen hábitos de consumo, que se ven reflejados en la forma en que usan los instrumentos de ahorro y crédito que manejan con su institución: transferencias electrónicas, compras en comercios, depósitos de sueldo, pago de recibos... La lista sigue y sigue.

Comprenda cómo se comporta esa multitud de clientes en tiempo real y tendrá lo que necesita para decidir si debe aumentar o disminuir la tasa de interés de tal o cual producto, si debe realizar un convenio con determinado comercio, y hasta si es posible manejar ofrecer créditos adicionales sin poner en riesgo la cartera crediticia, entre muchísima otra información valiosa para mantener su institución operando de manera óptima.

Si hay algo que le ocupa y preocupa a una empresa del sector Finanzas es lograr que su personal sea más eficiente y más productivo, al tiempo que brinda un servicio óptimo cuando interactúa con los clientes. Para apoyar con este tema, que consideramos crucial, Oracle incorporó a Sales Cloud la vertical denominada Financial Services, que habilita una serie de características que son imprescindibles para una operación idónea:

- ⇒ Vista de 360° de la información del cliente.
- ⇒ Recomendación de productos financieros basado en las necesidades actuales.
- ⇒ Rápida creación de cuentas.
- ⇒ Análisis dinámico de necesidades con cotización en tiempo real
- ⇒ Encuestas de Satisfacción.
- ⇒ Gestión de cuotas.
- ⇒ Gestión de cuotas.
- ⇒ Modelos Predictivos.
- ⇒ Analíticos de desempeño
- ⇒ Prevención de registros duplicados.
- ⇒ Coaching a los vendedores.
- ⇒ Gamificación.

ORACLE SOCIAL CLOUD

¿Sabe usted a ciencia cierta lo que los clientes están diciendo de su marca? ¿Esos tediosos estudios de mercado le están dando una retroalimentación incompleta y poco útil? ¿Cuál es la opinión del público acerca de su institución con respecto a las demás?

Oracle Social Cloud le da la habilidad de escuchar al cliente... y tomar cartas en el asunto. Reaccione a tiempo a las quejas, dele más impulso a esos productos nuevos que están resultando ser un éxito. En pocas palabras: actúe cuando aún es tiempo para hacer una diferencia.

Y, si quiere ir aún más allá, apoye a sus clientes con una base de conocimiento con preguntas frecuentes, que se actualice y priorice de acuerdo con lo que los mismos clientes demandan. Manténgase siempre un paso delante de la competencia:

- Escuche lo que se habla de su marca o de la competencia.
- Interactúe con los comercios y clientes por redes sociales.
- Gestione publicaciones a través de las diferentes redes sociales.
- Gestione las solicitudes y mensajes de sus seguidores.

Contacto ventas: +506 2201-1430

CONTACTE UN SOCIO COMERCIAL



ORACLE SERVICE CLOUD

¿La atención que le brinda a sus clientes vía telefónica o por correo electrónico cae de los mismos estándares de calidad que la atención en la plataforma de servicios? ¿Hay respuestas a preguntas frecuentes que no están centralizadas y que, por la misma razón, no son consistentes en los distintos canales de servicio? ¿Los comentarios o preguntas en redes sociales no están recibiendo una respuesta oportuna? ¿Tiene el personal que brinda servicio al cliente que consultar muchos sistemas separados para tener una vista integral de 360 grados del estatus de cada cliente?

Si contestó afirmativamente a estas preguntas, es muy probable que [Oracle Service Cloud](#) sea justo lo que usted necesita para manejar la complejidad del proceso de atención y servicio al cliente con calidad de clase mundial.

Fortalezca cada día más la relación con sus clientes, contando con la funcionalidad clave para optimizar la operación de su empresa:



TELCO

El principal reto de una empresa del sector Telco es retener a su clientela, cuando el mercado ofrece tantas opciones y facilidades para cambiarse de una operadora a otra, siendo usualmente la principal razón para que un cliente se vaya el mal servicio.

Este fenómeno afecta más duramente a aquellas organizaciones que son incapaces de conectarse de manera ágil y consistente con sus clientes en cualquiera de los canales por los que ellos tienen acceso al servicio al cliente. Las organizaciones que sí lo hacen, están comenzando a tener una ventaja competitiva muy marcada, pues esa consistencia al brindar servicio, y máxime cuando hay un cliente molesto del otro lado, repercute directamente en la imagen de la organización, para bien o para mal, dependiendo de si se cuenta con la información correcta en el momento justo y si se da respuesta y solución de manera oportuna al cliente.

¿Desea mantener su posición firme con los clientes actuales y seguir atrayendo nuevos clientes a su marca? Pregúntenos cómo. Descubrirá que puede tener, al alcance de la mano, justo lo que necesita para llevar su empresa a la cabeza de la carrera.

MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON ORACLE E IMPETUS

ORACLE SALES CLOUD

Atraer nuevos clientes es un esfuerzo de todos los días para su Departamento de Ventas. Y es una “labor de hormiga” que requiere un esfuerzo descomunal de detectar una miríada de hogares y negocios que estén interesados en contratar a su empresa y no a alguna otra.

Comprenda cómo se comporta esa multitud de clientes en tiempo real y tendrá lo que necesita para decidir si debe aumentar su oferta de servicios en un territorio, o si debe ampliar la cobertura de sus servicios a otras áreas no exploradas aún, y hasta si es posible manejar descuentos especiales o crear paquetes promocionales sin poner en riesgo la rentabilidad del negocio, entre muchísima otra información valiosa para mantener su empresa operando de manera óptima.

ORACLE MARKETING CLOUD

Las empresas del sector Telco enfrentan un gran reto: atraer y retener a los clientes en un mercado donde abunda la competencia. El reto se origina en el hecho de que los clientes perciben que los productos y servicios que se ofrecen son los mismos o muy parecidos. En un grupo tan competido... ¿cómo sobresalir del resto?

¿Cómo proyectar ese valor diferenciador que su empresa ofrece a los clientes? ¿Hay ventajas únicas que le interesa dar a conocer entre sus clientes? ¿Cuáles clientes son los que requieren un trato preferencial, por el valor que tienen para su institución? ¿Cómo retenerlos y atraer más de esos?

[Oracle Marketing Cloud](#) le puede ayudar a manejar todos estos pormenores con eficiencia y rapidez, para que aproveche el **momentum** del mercado. Navegue con el viento del éxito a su favor, incorporando en sus procesos operativos la siguiente funcionalidad:

- Mercadeo digital.
- Segmentación de los clientes.
- Personalización del mensaje para los clientes.
- Orquestación de clientes.
- Seguimiento a sus campañas de mercadeo.



- Gestión Omnicanal de Servicio al Cliente (Portal web, correo electrónico, central telefónica, chat y redes sociales).
- Base de Conocimiento.
- Asistente inteligente.
- Portal de autoservicio.
- Acceso desde dispositivos móviles.
- Detección de oportunidades de colocación de productos adicionales a partir de diferentes procesos de servicio al cliente y enrutamiento al área Comercial adecuada.
- Manejo de territorios.

Si hay algo que le ocupa y preocupa a una empresa del sector Telco es lograr que su personal sea más eficiente y más productivo, al tiempo que brinda un servicio óptimo cuando interactúa con los clientes. Para apoyar con este tema, que consideramos crucial, Oracle incorporó a Sales Cloud la vertical denominada Communications, que habilita una serie de características que son imprescindibles para una operación idónea:

- ⇒ Tablero de control específico para Telco.
- ⇒ Acceso directo a la facturación de un cliente y detalles de uso.
- ⇒ Enfoque basado en ingresos recurrentes y contratos.
- ⇒ Obtenga un conocimiento más profundo de la actividad digital reciente de un cliente y detalles de renovación de cada contrato.
- ⇒ Mejore la experiencia del cliente con una vista completa de los casos de servicio, la facturación e información de uso.
- ⇒ Enfoque en las oportunidades de negocio con mayor probabilidad de cierre.
- ⇒ Encuestas de Satisfacción.
- ⇒ Analíticos de desempeño.
- ⇒ Coaching a los vendedores.
- ⇒ Gestión de cuotas.
- ⇒ Modelos Predictivos.
- ⇒ Prevención de registros duplicados.
- ⇒ Gamificación.

ORACLE SOCIAL CLOUD

¿Sabe usted a ciencia cierta lo que los clientes están diciendo de su marca?

¿Esos tediosos estudios de mercado le están dando una retroalimentación incompleta y poco útil? ¿Cuál es la opinión del público acerca de su institución con respecto a las demás?

Oracle Social Cloud le da la habilidad de escuchar al cliente... y tomar cartas en el asunto. Reaccione a tiempo a las quejas, dele más impulso a esos productos nuevos que están resultando ser un éxito. En pocas palabras: actúe cuando aún es tiempo para hacer una diferencia.

Y, si quiere ir aún más allá, apoye a sus clientes con una base de conocimiento con preguntas frecuentes, que se actualice y priorice de acuerdo con lo que los mismos clientes demandan. Manténgase siempre un paso delante de la competencia:

- Escuche lo que se habla de su marca o de la competencia.
- Interactúe con clientes por redes sociales.
- Gestione publicaciones a través de las diferentes redes sociales.
- Gestione las solicitudes y mensajes de sus seguidores.

Contacto ventas: +506 2201-1430

CONTACTE UN SOCIO COMERCIAL



SEGURIDAD CIUDADANA

Permite conocer en tiempo real el nivel de patrullaje por cada comisaría, indicando calles patrulladas, kilómetros recorridos, promedios de velocidad, delitos, patrulleros disponibles, etc.

DENUNCIAS DE CIUDADANO

Denuncias del ciudadano a través de múltiples medios. Clasificación por tipo de incidente (seguridad turística, asalto, violencia familiar, etc.)

BOTÓN DE PÁNICO

Llamada inmediata a la policía municipal sobre una emergencia en un sitio particular. Determinación por GPS de la ubicación del denunciante.



SERVICIOS PÚBLICOS

El principal reto de una institución de servicios públicos es ofrecer un servicio eficiente y rápido, apegándose a un presupuesto, a un número cada vez mayor de ciudadanos, con el objetivo de que la imagen ante el público mejore cada día, pues la opinión pública repercute directamente en la posibilidad de que el jerarca de la institución y su equipo de asesores continúen implementando proyectos en beneficio de la comunidad.

Este fenómeno afecta más duramente a aquellas instituciones que son incapaces de conectarse de manera ágil y consistente con su público objetivo en cualquiera de los canales por los que ellos tienen acceso al servicio al ciudadano. Las organizaciones que sí lo hacen, están comenzando a tener una mejora en imagen muy marcada, pues esa consistencia al brindar servicio, y máxime cuando hay un ciudadano molesto del otro lado, repercute directamente en la imagen de la institución, para bien o para mal, dependiendo de si se cuenta con la información correcta en el momento justo y si se da respuesta y solución de manera oportuna al ciudadano.

¿Desea mejorar cada vez más la imagen de su institución ante la ciudadanía? Pregúntenos cómo. Descubrirá que puede tener, al alcance de la mano, justo lo que necesita para llevar, cada vez más seguido, su institución a la sección de buenas noticias de los medios.

MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON ORACLE E IMPETUS

ORACLE SOCIAL CLOUD

¿Sabe usted a ciencia cierta lo que los ciudadanos están diciendo de su institución? ¿Esas tediosas encuestas de opinión le están dando una retroalimentación incompleta y poco útil? ¿Cuál es la opinión del público acerca de su institución con respecto a las demás?

Oracle Social Cloud le da la habilidad de escuchar al ciudadano... y tomar cartas en el asunto. Reaccione a tiempo a las quejas, atienda de manera inmediata una crisis. En pocas palabras: actúe cuando aún es tiempo para hacer una diferencia y mejore su imagen pública.

Y, si quiere ir aún más allá, apoye a su público objetivo con una base de conocimiento con preguntas frecuentes, que se actualice y priorice de acuerdo con lo que los mismos ciudadanos demandan. Manténgase siempre un paso delante de las necesidades de la ciudadanía:



PLATAFORMA DE GESTIÓN DEL PATRULLAJE

Control de ubicación de patrullajes, frecuencia, designación del equipo mejor calificado en caso de emergencia, mapa con resumen de rutas, indicación exacta de ubicación de las unidades en todo momento.

REVISIÓN DE INCIDENTES EN REDES SOCIALES

Determinación de focos de violencia, emergencias o posibles incidentes a través de redes sociales.

ORACLE SERVICE CLOUD

¿La atención que le brinda a su público objetivo vía telefónica o por correo electrónico carece de los mismos estándares de calidad que la atención en la plataforma de servicios? ¿Hay respuestas a preguntas frecuentes que no están centralizadas y que, por la misma razón, no son consistentes en los distintos canales de servicio?

¿Los comentarios o preguntas en redes sociales no están recibiendo una respuesta oportuna? ¿Tiene el personal que brinda servicio al ciudadano que consultar muchos sistemas separados para tener una vista integral de 360 grados del estatus de cada persona?

Si contestó afirmativamente a estas preguntas, es muy probable que Oracle Service Cloud sea justo lo que usted necesita para manejar la complejidad del proceso de atención y servicio al ciudadano con calidad de clase mundial.

Fortalezca cada día más la relación con su público objetivo, contando con la funcionalidad clave para optimizar la operación de su institución.

FICHA ÚNICA CIUDADANA

Creación de expediente único del ciudadano en donde se integren sus datos, sus consultas, sus casos abiertos y el historial de atención.

- ⇒ Atención personalizada.
- ⇒ Acceso omnicanal.
- ⇒ Acceso por redes sociales.

- Escuche lo que se habla de su institución o de instituciones similares.
- Interactúe con los ciudadanos por redes sociales.
- Gestione publicaciones a través de las diferentes redes sociales.
- Gestione las solicitudes y mensajes de sus seguidores.

Contacto ventas: +506 2201-1430

CONTACTE UN SOCIO COMERCIAL



MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON ORACLE E IMPETUS

ORACLE SERVICE CLOUD

¿La atención que le brinda a sus clientes vía telefónica o por correo electrónico carece de los mismos estándares de calidad que la atención en mostrador? ¿Hay respuestas a preguntas frecuentes que no están centralizadas y que, por la misma razón, no son consistentes en los distintos canales de servicio? ¿Los comentarios o preguntas en redes sociales no están recibiendo una respuesta oportuna? ¿Tiene el personal que brinda servicio al cliente que consultar muchos sistemas separados para tener una vista integral de 360 grados del estatus de cada cliente?

Si contestó afirmativamente a estas preguntas, es muy probable que [Oracle Service Cloud](#) sea justo lo que usted necesita para manejar la complejidad del proceso de atención y servicio al cliente con calidad de clase mundial.



LOGÍSTICA

El principal reto de una empresa de logística es ofrecer un servicio eficiente y rápido, a un número cada vez mayor de clientes, asegurando la llegada de cada envío en perfectas condiciones a su destino, cumpliendo con los tiempos de entrega ofrecidos y apegándose a las políticas de precios, sin sacrificar márgenes de utilidad.



ORACLE SOCIAL CLOUD

¿Sabe usted a ciencia cierta lo que los clientes están diciendo de su empresa? ¿Las encuestas de satisfacción le están dando una visión parcial de lo que está pasando? ¿Cuál es la opinión de sus clientes acerca de su empresa con respecto a su competencia?

[Oracle Social Cloud](#) le da la habilidad de escuchar al cliente... y tomar cartas en el asunto. Reaccione a tiempo a las quejas, atienda de manera inmediata un rumor o desinformación, antes de que se haga viral y dañe su marca. En pocas palabras: actúe cuando aún es tiempo para hacer una diferencia.

Fortalezca cada día más la relación con sus clientes, contando con la funcionalidad clave para optimizar la operación de su empresa:

- ⇒ Acceso desde dispositivos móviles.
- ⇒ Asistente inteligente.
- ⇒ Base de Conocimiento.
- ⇒ Capacidad de manejar encuestas de satisfacción.
- ⇒ Gestión Omnicanal de Servicio al Cliente (Portal web, correo electrónico, central telefónica, chat y redes sociales).
- ⇒ Intuitiva y fácil de usar.
- ⇒ Manejo de Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs).
- ⇒ Manejo de territorios.
- ⇒ Portal de autoservicio.
- ⇒ Rapidez y eficiencia con cualquier volumen de información requerido.
- ⇒ Reasignación dinámica de casos por agente y supervisor.
- ⇒ Visibilidad en todo momento de todo el historial del cliente.

La complejidad de gestionar de una empresa de logística hace muy difícil que cualquier solución orientada a mejorar el servicio al cliente se adapte con facilidad a una gran cantidad de requerimientos extremadamente complejos, que muchas veces implican tener que integrar dicha solución con productos de software de terceros o desarrollados internamente para gestionar: almacenamiento y bodegaje, transporte (incluyendo: motocicletas, automóviles, camiones, trenes, aviones y barcos), procesamiento de órdenes de servicio, entre otros, con grandísimos volúmenes de transacciones, donde el desempeño óptimo es crucial para hacer la diferencia.

¿Desea optimizar el servicio al cliente sin sacrificar rendimiento y aprovechando toda la inversión actual en infraestructura tecnológica? Pregúntenos cómo. Descubrirá que puede tener, al alcance de la mano, justo lo que necesita para mantenerse a la vanguardia en un mundo cada vez más conectado.

Y, si quiere ir aún más allá, apoye a sus clientes con una base de conocimiento con preguntas frecuentes, que se actualice y priorice de acuerdo con lo que los mismos clientes demandan. Manténgase siempre un paso delante de las necesidades de los clientes:

- Escuche lo que se habla de su empresa y de la competencia.
- Interactúe con los clientes por redes sociales.
- Gestione publicaciones a través de las diferentes redes sociales.
- Gestione las solicitudes y mensajes de sus seguidores.

Contacto ventas: +506 2201-1430

CONTACTE UN SOCIO COMERCIAL



MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON ORACLE E IMPETUS

ORACLE SERVICE CLOUD

¿La información que le brinda a personas interesadas en recibir sus servicios vía telefónica o por correo electrónico carece de los mismos estándares de calidad que cuando se brinda en persona? ¿Hay respuestas a preguntas frecuentes que no están centralizadas y que, por la misma razón, no son consistentes en los distintos canales de servicio? ¿Los comentarios o preguntas en redes sociales no están recibiendo una respuesta oportuna? ¿El personal que atiende consultas o quejas de los pacientes o de sus familiares tiene que consultar muchos sistemas separados para tener una vista integral de 360 grados del estatus de cada paciente? ¿Los resultados de exámenes, placas, estudios clínicos y demás información de soporte del expediente médico no están digitalizados?

Si contestó afirmativamente a estas preguntas, es muy probable que Oracle Service Cloud sea justo lo que usted necesita para manejar la complejidad del proceso de atención y servicio al paciente con calidad de clase mundial.



SALUD

El principal reto de una institución del cuidado de la salud es ofrecer un servicio personalizado y un trato amable, considerado y humano, a un número cada vez mayor de pacientes, apeándose a altos estándares internacionales de calidad en el proceso de atención, con el objetivo de que la imagen ante el público mejore cada día, y más personas prefieran acudir a la institución propia y no a otras.



Consulta Externa

PORTAL DE AUTOSERVICIO

Los usuarios podrán sacar en línea citas con medicina general o agendar exámenes de rutina.

FICHA ÚNICA DEL PACIENTE

Creación de expediente único del paciente en donde se integren sus datos, sus consultas, sus exámenes y el historial de atención.

- ⇒ Atención personalizada.
- ⇒ Acceso omnicanal.
- ⇒ Acceso por redes sociales.

Información a los Familiares

Con una contraseña por paciente, sus familiares podrán tener acceso a consultar desde cualquier lugar el estatus de internamiento, si fue trasladado de cuarto, si fue pasado a operación o a cuidados intensivos, etc.

Fortalezca cada día más la relación con sus pacientes, contando con la funcionalidad clave para optimizar la operación de su institución.

Información al Público

BASE DE CONOCIMIENTO ÚNICA

Para todos los medios de contacto, se actualiza de forma inteligente según el acceso a ella. Aplicable a:

- ⇒ Portal de preguntas frecuentes.
- ⇒ Consulta de especialidades.
- ⇒ Consulta interna de procesos o documentos.

INTEGRACIÓN CON REDES SOCIALES

Creación y atención de casos a través de redes sociales.

Esta situación impacta más fuertemente a aquellas instituciones que son incapaces de conectarse de manera ágil y consistente con su público objetivo en cualquiera de los canales por los que ellos tienen acceso al servicio al cliente. Las organizaciones que sí lo hacen, están comenzando a tener una mejora en imagen muy marcada, pues esa consistencia al brindar servicio, y máxime cuando hay un paciente requiriendo atención y cuidado, repercute directamente en la imagen de la institución, para bien o para mal, dependiendo de si se cuenta con la información correcta en el momento justo y si se da respuesta y atención de manera oportuna al paciente y a sus familiares.

¿Desea mejorar el proceso de atención de sus pacientes? Pregúntenos cómo. Descubrirá que puede tener, al alcance de la mano, justo lo que necesita para llevar su institución al primer lugar de preferencia.

ORACLE SOCIAL CLOUD

¿Sabe usted a ciencia cierta lo que su público objetivo está diciendo de su institución? ¿Esas tediosas encuestas de opinión le están dando una retroalimentación incompleta y poco útil? ¿Cuál es la opinión del público acerca de su institución con respecto a las demás?

Oracle Social Cloud le da la habilidad de escuchar al público... y tomar cartas en el asunto. Reaccione a tiempo a las quejas, atienda de manera inmediata un rumor o desinformación, antes de que se haga viral y lesione su institución. En pocas palabras: actúe cuando aún es tiempo para hacer una diferencia.

Y, si quiere ir aún más allá, apoye a su público objetivo con una base de conocimiento con preguntas frecuentes, que se actualice y priorice de acuerdo con lo que los mismos usuarios demandan. Manténgase siempre un paso delante de las necesidades del público:

- ⇒ Escuche lo que se habla de su institución o de instituciones similares.
- ⇒ Interactúe con los ciudadanos por redes sociales.
- ⇒ Gestione publicaciones a través de las diferentes redes sociales.
- ⇒ Gestione las solicitudes y mensajes de sus seguidores.

Contacto ventas: +506 2201-1430

CONTACTE UN SOCIO COMERCIAL



MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON ORACLE E IMPETUS

ORACLE SERVICE CLOUD

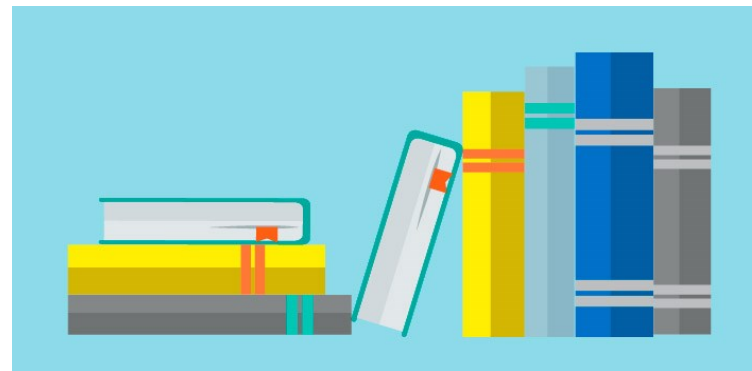
¿La información que le brinda vía telefónica o por correo electrónico a personas interesadas en estudiar en su institución carece de los mismos estándares de calidad que cuando se brinda en persona? ¿Hay respuestas a preguntas frecuentes que no están centralizadas y que, por la misma razón, no son consistentes en los distintos canales de servicio? ¿Los comentarios o preguntas en redes sociales no están recibiendo una respuesta oportuna? ¿El personal que atiende consultas o quejas de los estudiantes tiene que consultar muchos sistemas separados para tener una vista integral de 360 grados del estatus de cada estudiante? ¿Los resultados de exámenes, cursos, matrícula y demás información del récord académico no están integrados?

Si contestó afirmativamente a estas preguntas, es muy probable que [Oracle Service Cloud](#) sea justo lo que usted necesita para manejar la complejidad del proceso de atención y servicio al estudiante con calidad de clase mundial.



EDUCACIÓN

El principal reto de una institución educativa es ofrecer un servicio personalizado y un trato amable a un número cada vez mayor de estudiantes, apeándose a altos estándares internacionales de calidad en el proceso de atención, con el objetivo de que la imagen ante el público mejore cada día, y más personas prefieran acudir a la institución propia y no a otras.



Información al Público

BASE DE CONOCIMIENTO ÚNICA

Para todos los medios de contacto, se actualiza de forma inteligente según el acceso a ella. Aplicable a:

- ⇒ Portal de preguntas frecuentes.
- ⇒ Consulta de carreras, licenciaturas, maestrías y doctorados.
- ⇒ Consulta interna de procesos o documentos.

INTEGRACIÓN CON REDES SOCIALES

Creación y atención de casos a través de redes sociales.

Servicios al Profesor

PORTAL DE AUTOSERVICIO

Los profesores podrán registrar calificaciones, agregar notas al expediente de sus estudiantes, presentar quejas o consultas y mucho más.

CALENDARIO DEL PROFESOR

Consulta de cursos impartidos, días feriados, notificación de excepciones, avisos, eventos institucionales, etc.

Fortalezca cada día más la relación con sus estudiantes, contando con la funcionalidad clave para optimizar la operación de su institución.

Servicios al Estudiante

PORTAL DE AUTOSERVICIO

Los estudiantes podrán sacar citas en línea para evacuar dudas, hacer su matrícula en línea, consultar su récord académico, presentar quejas o consultas y mucho más.

RÉCORD DEL ESTUDIANTE

Creación de expediente único del estudiante en donde se integren sus datos, sus consultas, sus materias cursadas, ganadas y perdidas, sus exámenes y el historial de atención.

- ⇒ Atención personalizada.
- ⇒ Acceso omnicanal.
- ⇒ Acceso por redes sociales.

CALENDARIO DEL ESTUDIANTE

Consulta de materias matriculadas, días feriados, excepciones, avisos, eventos institucionales, etc.

Esta situación impacta más fuertemente a aquellas instituciones que son incapaces de conectarse de manera ágil y consistente con su público objetivo en cualquiera de los canales por los que ellos tienen acceso al servicio al cliente. Las organizaciones que sí lo hacen, están comenzando a tener una mejora en imagen muy marcada, pues esa consistencia al brindar servicio, y máxime cuando hay un estudiante requiriendo información para tomar una decisión, repercute directamente en la imagen de la institución, para bien o para mal, dependiendo de si se cuenta con la información correcta en el momento justo y si se da respuesta y atención de manera oportuna al estudiante.

¿Desea mejorar el proceso de atención de sus estudiantes? Pregúntenos cómo. Descubrirá que puede tener, al alcance de la mano, justo lo que necesita para llevar su institución al primer lugar de preferencia.

ORACLE SOCIAL CLOUD

¿Sabe usted a ciencia cierta lo que su público objetivo está diciendo de su institución? ¿Esas tediosas encuestas de opinión le están dando una retroalimentación incompleta y poco útil? ¿Cuál es la opinión del público acerca de su institución con respecto a las demás?

Oracle Social Cloud le da la habilidad de escuchar al público... y tomar cartas en el asunto. Reaccione a tiempo a las quejas, atienda de manera inmediata un rumor o desinformación, antes de que se haga viral y lesione su institución. En pocas palabras: actúe cuando aún es tiempo para hacer una diferencia.

Y, si quiere ir aún más allá, apoye a su público objetivo con una base de conocimiento con preguntas frecuentes, que se actualice y priorice de acuerdo con lo que los mismos estudiantes demandan. Manténgase siempre un paso delante de las necesidades del público:

- ⇒ Escuche lo que se habla de su institución o de instituciones similares.
- ⇒ Interactúe con los estudiantes y profesores por redes sociales.
- ⇒ Gestione publicaciones a través de las diferentes redes sociales.
- ⇒ Gestione las solicitudes y mensajes de sus seguidores.

Contacto ventas: +506 2201-1430

CONTACTE UN SOCIO COMERCIAL

