

## 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

