

## 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

Imáginese 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

