

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, apegándose 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

