

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 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 mirada 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

