

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

