

**Oracle CX Customer Experience** permite ofrecer a sus clientes una experiencia memorable cuando interactúan con su marca se convierte cada día más en un reto, debido a la gran cantidad de competidores que existen en el mercado. ¿Cómo hacer para que un cliente prefiera regresar con usted, en vez de irse con la competencia? La respuesta a esta pregunta está en una disciplina relativamente joven llamada Experiencia del Cliente, que podría resumirse de esta forma: todo cliente espera siempre tener una experiencia perfecta cuando interactúa con su marca.

¿Qué significa una experiencia perfecta? Eso varía con cada cliente. Según la [Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente](#), para considerar que esta disciplina ha sido implementada de forma adecuada, su empresa debe cumplir con el siguiente decálogo, para cada uno de los distintos grupos de interés:

- Ser un elemento transformacional clave para la competitividad.
- Se genera a partir de todas las interacciones con el cliente.



## ORACLE CX – CUSTOMER EXPERIENCE

### NUESTRA EXPERIENCIA APOYANDO A SU ORGANIZACIÓN

**Impetus** tiene experiencia sólida poniendo en funcionamiento esta tecnología (somos **Gold Partner** de Oracle para la suite CX), por lo que podemos apoyarle en el proceso de implementación y correcto uso de esta poderosa herramienta si su organización pertenece a alguno de los siguientes sectores:



#### MAYORISTAS

- Fabricantes de productos de consumo masivo.
- Comercializadoras al por mayor.
- Distribuidoras.
- Exportadoras.
- Importadoras.



#### MINORISTAS

- Tiendas de electrodomésticos.
- Tiendas departamentales.
- Centros comerciales.
- Supermercados.
- Ferreterías.



#### FINANZAS

- Banca estatal.
- Bancos privados.
- Cooperativas.
- Instituciones de ahorro y crédito.
- Aseguradoras.



#### TELCO

- Compañías telefónicas.
- Compañías de televisión por cable.
- Proveedores de acceso a Internet.

## MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON LA NUBE DE ORACLE.

Para lograr estos objetivos, Oracle diseñó una suite de productos de software específicamente orientados a abarcar de manera integral todos estos aspectos. Esta suite está integrada por seis grandes componentes:

- **Marketing:** permite entregar el mensaje correcto a la persona indicada en el momento justo. Más información directamente en el sitio de [Oracle Marketing Cloud \(en español\)](#).
- **Sales:** permite tener conocimiento en tiempo real del estado de las oportunidades de negocio. Más información directamente en el sitio de [Oracle Sales Cloud \(en español\)](#).
- **Commerce:** permite ofrecer una experiencia web única, consistente y personalizada a sus clientes. Más información directamente en el sitio de [Oracle Commerce Cloud \(en español\)](#).
- **Social:** permite monitorear las conversaciones relevantes sobre su marca en redes sociales. Más información directamente en el sitio de [Oracle Social Cloud \(en español\)](#).

 **impetus**

- Debe ser relevante, diferencial y transmisora de la marca.
- Ser racional, emocional, y debe ser homogénea.
- Debe partir del conocimiento del cliente.
- Debe ser entregado por todos los empleados a partir de una cultura integral y única.
- Hacer uso de profesionales especializados, pero con una visión global.
- Trabajar con metodología y know-how específicos.
- Ser medible y sus palancas identificables y accionables.
- Permitir el desarrollo sostenible de resultados: mejorando la captación, retención y vinculación con los clientes.



## LOGÍSTICA

- ➔ Mensajería.
- ➔ Transporte.



## SALUD

- ➔ Hospitales privados.
- ➔ Clínicas privadas.



## SERVICIOS PÚBLICOS

- ➔ Municipalidades.
- ➔ Empresas de servicios públicos (electricidad, agua).



## EDUCACIÓN

- ➔ Universidades estatales.
- ➔ Universidades privadas.
- ➔ Colegios universitarios.

- **Service:** permite brindar a sus clientes un mejor servicio a un costo menor. Más información directamente en el sitio de [Oracle Service Cloud \(en español\)](#).
- **Configure, Price & Quote (CPQ):** agiliza el proceso que va desde elaborar la cotización, pasando por la entrega del pedido, hasta efectuar el cobro. Más información directamente en el sitio de [Oracle CPQ Cloud \(en español\)](#).

Para hacerle la vida más simple a su empresa, y permitir que se enfoque en la actividad para la que fue creada, Oracle ofrece esta suite en la modalidad de Software como un Servicio (SaaS, por sus siglas en inglés), lo que significa que no hay que comprar costosos servidores, ni preocuparse de instalar software o mantenerlo actualizado, ni administrar la infraestructura para asegurarse de que tenga buen desempeño, ni hacer respaldos, ni nada... SaaS es la forma más rápida de poner a disposición de su empresa todos los beneficios de la tecnología, sin ninguno de sus inconvenientes.



Contacto ventas: +506 2201-1430

CONTACTE UN SOCIO COMERCIAL