

## Oracle Customer Experience

Creamos una experiencia en torno a su producto o servicio

### ¿Por qué Deloitte?







Deloitte está presente con equipos multidisciplinarios especializados por industria.

Su profundo entendimiento de las cuestiones específicas a las que se enfrenta cada sector le permite ofrecer respuestas adecuadas.

### Portfolio por área



## Nuestros Servicios Relacionados

 <p><b>Oracle Marketing</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de Segmentos</li> <li>• Gestión de Campañas por múltiples canales</li> <li>• Gestión y calificación de oportunidades</li> <li>• Medición de resultados de las campañas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing relacional con foco en fidelización/rentabilidad del cliente</li> <li>• Recomendaciones “de la mejor acción a tomar” en tiempo real</li> </ul>
 <p><b>Oracle Sales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de la fuerza de ventas</li> <li>• Pronósticos y analíticos de ventas</li> <li>• Permite medir la gestión del desempeño de la fuerza de ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración y Extensibilidad</li> <li>• Gestión de Datos del Cliente</li> <li>• Gestión de Relacionamiento</li> </ul>
 <p><b>Oracle CPQ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuración y venta guiada de productos</li> <li>• Gestión de precios y presupuestos</li> <li>• Gestión de órdenes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de propuestas y contratos</li> <li>• Workflows de aprobaciones</li> <li>• Generación de reportes en tiempo real</li> </ul>
 <p><b>Oracle Commerce</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite desarrollar catálogos de venta on line</li> <li>• Generar experiencias de compras personalizadas y actualizable según las interacciones</li> <li>• Capacidades multi-sitios, multi-idioma y múltiples monedas</li> <li>• Permite definir segmentos basados en conductas y demografías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Full capacidades SEO</li> <li>• Buscador inteligente</li> <li>• Checkout optimizado</li> <li>• Permite realizar recomendaciones en tiempo real</li> <li>• Además de B2C, tiene full capacidades B2B</li> </ul>
 <p><b>Oracle Service</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de contacto Multicanal para resolución de casos</li> <li>• Base de conocimientos inteligente, única, para auto-consulta, de fácil administración</li> <li>• Permitir al cliente gestionarse por el canal que desee, en el momento que considere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurar respuestas estáticas y dinámicas (paso a paso) - Workflows</li> <li>• Permite gestionar respuestas de correo electrónico de forma integrada</li> <li>• Chat Web/Asistente virtual</li> </ul>
 <p><b>Oracle Social</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite monitorear temas de interés en + de 40 millones de fuentes además de las redes sociales</li> <li>• Comprende el sentimiento de las menciones en las redes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza y relaciona los distintos temas de interés</li> <li>• Notifica la fuente de donde se obtuvo la mención</li> <li>• Realiza engagement con plataformas de Service</li> </ul>
 <p><b>Oracle Field Service</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elimina sobre y sub capacidad, reduciendo tanto el tiempo extra y perdido</li> <li>• Ruteo inteligente y programación óptima</li> <li>• Panel de gestión en tiempo real</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadros de mando analíticos actualizados continuamente</li> <li>• Constante comunicación entre el field service manager, los empleados y los clientes</li> </ul>

## Contactos

**Alan Berman**

**Director**

alberman@deloitte.com

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía (“DTTL”), su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades únicas e independientes y legalmente separadas. DTTL (también conocida como “Deloitte Global”) no brinda servicios a los clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de DTTL y sus firmas miembros puede verse en el sitio web [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about).