

Oracle Customer Experience Cloud For Midsize



Mid-Market Trends

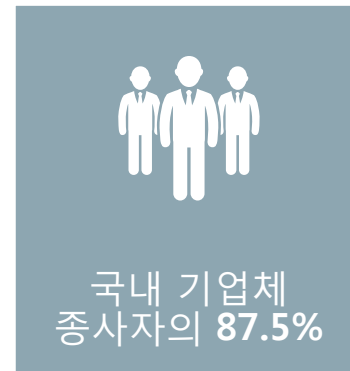
경제 성장의 중심에 Mid-Market이 존재

“ Mid Sized 기업은 호주의 전체 근로자의 1/4로 구성되어 있으며, 호주의 전체 국가 생산량의 1/3을 구성하고 있음.

- The Australian Business Review, Oct 2013

“ 국내 Mid-Market 산업의 기여율은 대기업의 기여율과 앞지르고 있으며 국가경제에 막대한 기여를 하고 있음.

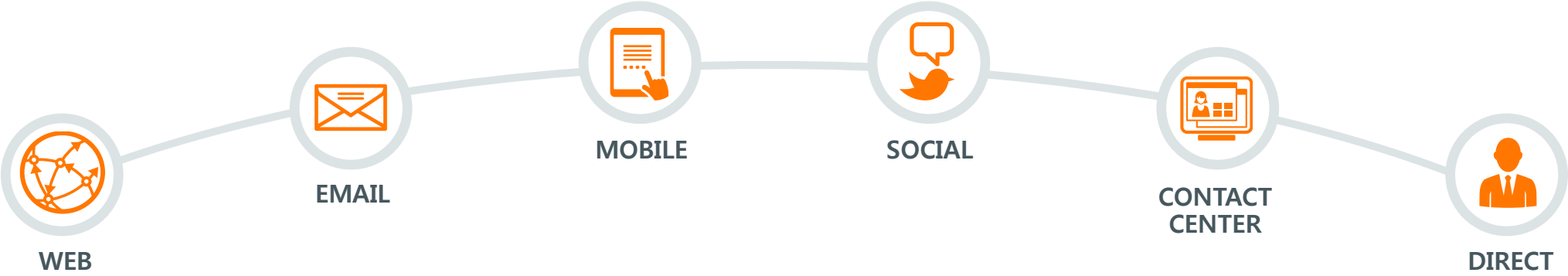
- 중소기업청, 2013년 6월



- Sources: GE Capital,
Financing Challenges and Opportunities in the Middle Market.

- 전국사업체조사, 통계청 2015
- 중소기업연차보고서, 중소기업청 2013
- Bain, The five disciplines of customer experience leaders 2015

Complete CX for Midsize



ORACLE CUSTOMER EXPERIENCE CLOUD FOR MIDSIZE

ORACLE 마케팅 클라우드

- Campaign Automation
- Contact Management
- Asset Management
- Lead Nurturing and Scoring
- Customer Insight
- Marketing Analytics
- Integration API

ORACLE 세일즈 클라우드

- Core Sales Force Automation
- Sales Cloud Mobile App
- Forecasting
- Sales Catalog
- Territory Management
- Customer Data Management
- Oracle Social Network

ORACLE CPQ 클라우드

- Searchable Product Catalog
- Configurable Products
- List and Customer-Specific Pricing / Discounting
- Extensible Scripting and Data Structure
- Output Document Generation

ORACLE 서비스 클라우드

- Multi-channel Case and Service Contract Management
- Email Management Cloud Svc.
- App Builder Experience Designer
- Contact Center Analytics
- Dynamic Agent Desktop
- Knowledge Management



소셜 미디어



다양한 디바이스



분석적 KPI와 대시보드



애플리케이션 확장

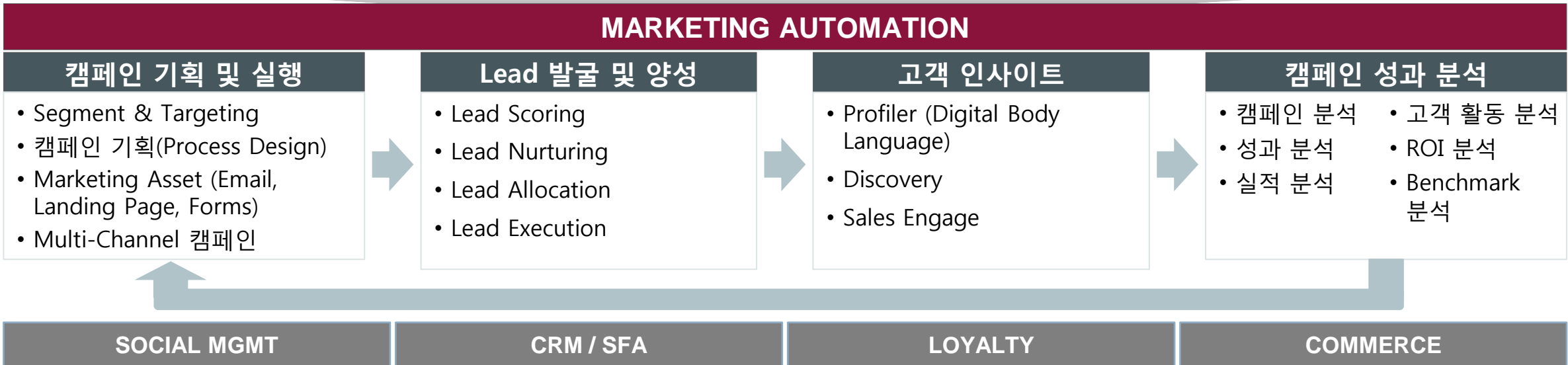


통합

Oracle Marketing Cloud (Eloqua)



Oracle Eloqua 는 캠페인 기획 → 실행 → 반응 수집 → 리드 생성/할당 → 리드 실행 → 마케팅 효과 분석 까지 마케팅 전체의 Closed-Loop 프로세스를 OBTB 로 제공함으로써 마케팅 업무의 효율성 뿐만 아니라 매출 향상에 기여합니다.



- Oracle Eloqua의 특징점**
- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 멀티 Touch, 멀티 채널 Always-on 캠페인 고객의 캠페인 참여율 향상을 위한 1:1 마케팅 온라인 고객 경험 정보 기반의 고객 인사이트 | <ul style="list-style-type: none"> 실시간 온라인 고객 정보를 반영한 Segment 사용자 경험(UX)를 적극 반영한 직관적 UI AppCloud의 Modern 채널의 손쉬운 연계 |
|---|--|

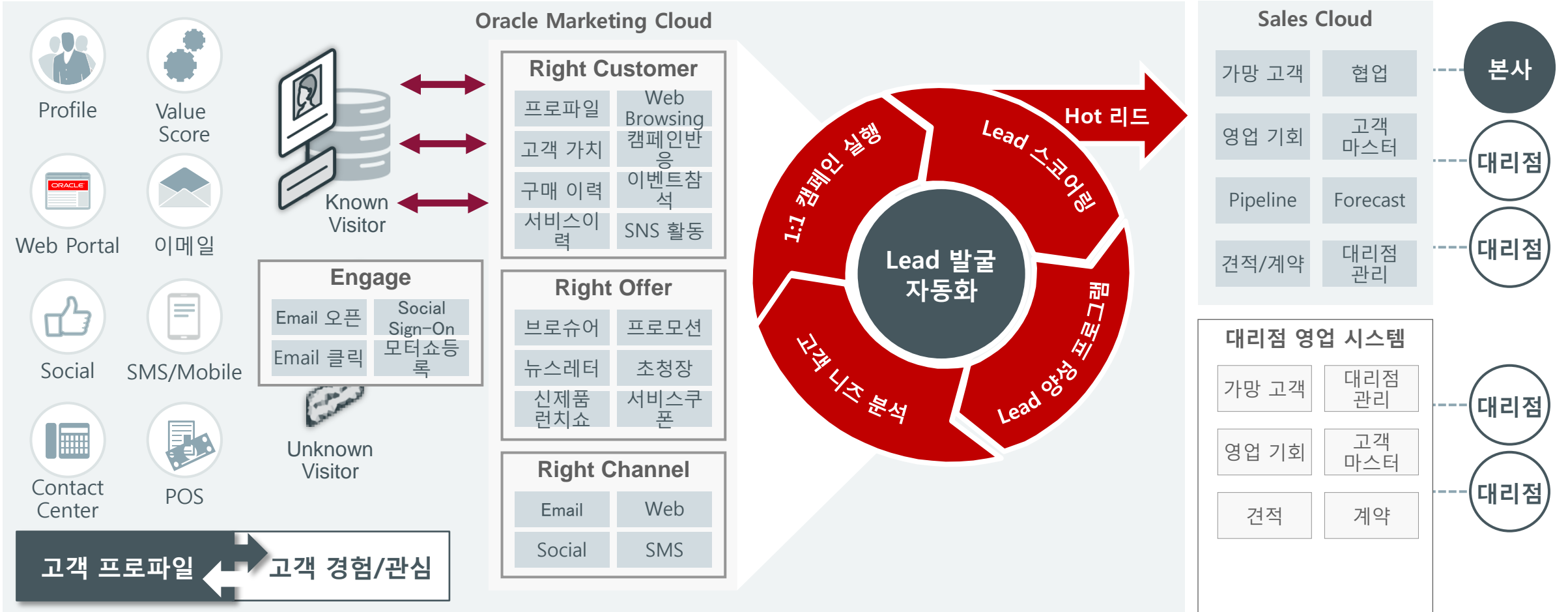
How to Modern Marketing with Oracle

옴니채널 행동 정보 기반의 캠페인 실행으로 양질의 Lead 발굴 및 양성, 대리점에게 가망 고객 전달

Cross-Channel 고객 경험

Campaign Automation & Leads Nurturing

Sales Collaboration



Oracle Marketing Cloud Value Propositions



Role-based Analytics

- 고객 행동 분석 및 대응
- 캠페인 별, Contents 별 성과 분석
- 산업별 Benchmark 분석

Lead Nurturing Program

- 캠페인 반응 및 고객 행동 수집
- Lead Scoring Rule
- Lead Nurturing Program

Campaign Design & Execute

- 고객 반응에 따른 캠페인 프로세스 디자인
- 이벤트 및 Webinar 기획 및 수행



Contact Information Management

- 산업별 요구사항에 맞는 개인 고객 정보 관리
- 쉽고 유연한 Import & Export

Segment & Targeting

- 고객 프로파일, 행동, 매출 기반의 Segment
- 외부 정보 Upload

Marketing Asset Management

- 템플릿을 이용한 쉽고 빠른 디자인
- Dynamic Contents
- Html 디자인 파일 Import

Oracle Marketing Cloud Value Propositions



프로파일 + 행동에 기반한 세그먼트

고객 반응에 따른 캠페인 프로세스 설계

개인화된 Multi-Channel 콘텐츠 제공

주제 영역별 고객 행동 평가 및 양성

고객 행동 및 캠페인 반응 분석

마케팅
효율 향상

마케팅
비용 감소

Oracle Sales Cloud



Pipeline Management 는 표준화된 영업기회 관리를 통해 영업 현황에 대한 가시성과 정확한 예측을 통해 효율적인 영업활동을 지원합니다.



360° View

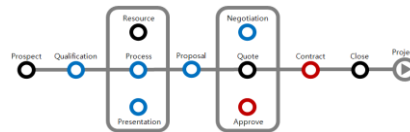
- 고개의 360° View 제공
- Key-Man 의 관계정보 분석을 통한 전략적 접근
- 고개의 행동 정보 분석을 통한 가시성 확보



Sense & Qualify

- Cross Channel 을 통해서 빠른 영업 니즈를 감지
- 표준화되고 객관적인 평가를 통한 영업 효율성 제공

STANDARD PROCESS



Standard

- 표준화된 영업 방법론 기반의 Sales Coach
- 고객사별, 제품군 별 매출 이력, 예상 매출, 경쟁사 구매 분석 등 Opportunity Landscape 를 통한 Cross/Up-Sell 향상



Efficiency

- 영업 기회의 평가, 분석, 예측 결과를 바탕으로 전략에 맞는 영업 활동 수행
- Mobile, Tablet, Outlook UI 지원으로 영업 효율성 향상








Visibility

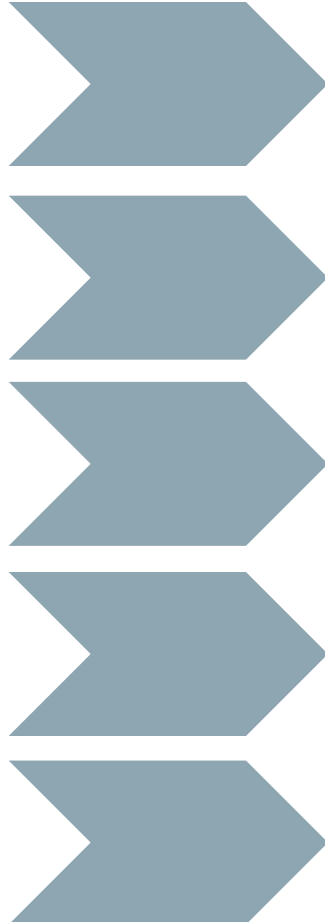
- 전사적인 영업 가시성 확보
- 영업 단계 및 승율 표준화로 객관적이고 정확한 Pipeline 분석

Oracle Sales Cloud Value Propositions

Buyer 2.0 시대에 맞춰 기업의 영업 역량 강화를 위한 Modern Sales Transformation

Traditional Selling

-  영업 회의에서의
가망 기회 리포팅
-  필드 영업 활동보다 많은
사무실에서의 보고서 작업
-  영업 활동량 중심의
힘든 영업
-  개인 메시지를 통한
그룹 채팅
-  복잡하고 산만한
여러 개별 시스템



Modern Selling

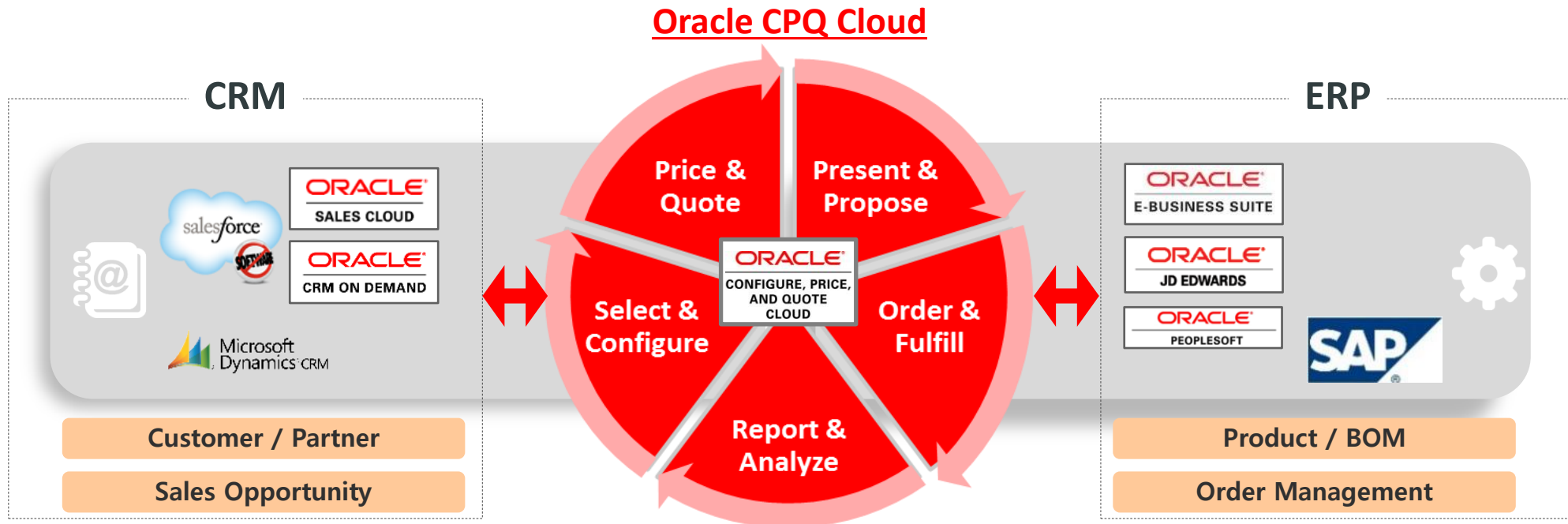
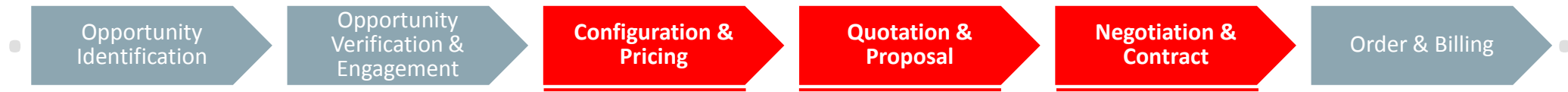
-  다양한 채널을 아우르는
가망 기회 발굴
-  모바일 장치를 이용한
모바일 영업과 리포팅
-  인사이트 중심의
스마트한 영업
-  실시간 협업도구를 이용한
소셜 영업
-  신속하고 용이한
업무 적용

Oracle CPQ Cloud



세일즈 프로세스 중, 상품 및 서비스 구성 / 견적 / 제안 / 계약에 이르는 과정을 표준화하고 자동화합니다.

- 1) 매출 손실 최소화, 2) 고객 충성도 확대, 3) 영업 생산성 향상



Oracle CPQ Cloud Value Propositions



TYPICAL REQUIREMENTS

데이터 및 견적의 정확성

영업 생산성 향상

영업 지원 비용의 감소

GROWTH DRIVERS

상품 TTM 가속화

매출 손실 최소화

비즈니스 딜 최적화

주문 금액 증가

신규 비즈니스
모델의 빠른 적용

프로세스 숙련도 및
생산성 향상

BIG MACHINES DIFFERENTIATORS

- 계산공식 관리 도구
- 문서 및 양식 자동화 도구
- 용이한 시스템 통합성
- 자동화된 판매 가이드
- 실시간의 유연한 상품/옵션 구성
- Up-sell 가이드
- 번들링 옵션 가이드
- 승인 워크플로우 자동화
- Cross Sell 가이드
- 판매 후기를 통한 개선효과
- 시스템 성능과 확장성
- 템플릿화된 적용 생산성

Oracle Service Cloud (RightNow)



Smart Contact Center



- 상담 관리
- 문제 해결 가이드
- 고객 응대
- 소셜 컨택 센터
- 모바일 상담
- 통합 상담원 데스크톱

Knowledge Management



- 콘텐츠 저작
- 시맨틱 검색
- 지식 가이드
- 지식 분석
- 기능 추가를 위한 앱
- Knowledge APIs

Omni Channel Customer Service



- 웹 셀프서비스
- 소셜 셀프서비스
- 이메일 상담
- 실시간 채팅
- 가상 상담원
- 스마트 응대

Policy Automation



- 다이내믹 인터뷰
- 컴플라이언스 관리
- 룰 모델링
- 정책 라이프사이클
- 정책 분석
- 의사결정 서비스



Service Cloud Platform

- Experience Management
- Extensibility & Integration
- Hosting & Operations

Oracle Service Cloud Value Propositions

Oracle RightNow 는 전화, Web, Email, Chat, SNS 등 다양한 채널 간의 일관된 서비스를 제공하며, 지식 관리 및 자동화를 통해서 상담원의 생산성을 향상 시킵니다.

Omni Channel 컨택 센터

- 전화 뿐만 아니라 Email, Web, SNS, Chat 등 신 채널을 고객 경험을 중심으로 통합
- 통합 서비스 플랫폼으로 Omni-Channel 간의 통합 큐를 관리를 통한 일관된 고객 서비스 제공



상담원 생산성 향상

- 자동 지식 검색 및 One-Click 답변 제공
- 상담 스크립트 및 상담 지침 제시로 표준화된 서비스
- 상담 정보 뿐만 아니라 외부 시스템 연동을 통한 360 View



- Web, Mobile, Facebook 에서 통합 KM 활용
- 적극적인 해결 안 제시로 Off-line 상담 요청 건을 줄임
- 커뮤니티를 통한 고객 간 자발적인 정보 공유
- 질문 등록 및 모니터링



Self-Service 강화

- 상담 유형, 채널, 상담원 별 분석 등 다양한 Dashboard 제공
- 실시간 지식 활용 분석
- 상담 효율 및 서비스 비용 등을 종합적으로 분석해 효율적인 운영 가이드



고객/상담 가시성 확보



Oracle CX References

Marketing Cloud

Logos of companies using Oracle Marketing Cloud include: Forrester, Comcast, Comcast, terremark, D&B, Thomson Reuters, Juniper Networks, M5, IDG, AON, Agilvy, National Instruments, STEMCELL Technologies, NetApp, Seagate, Netgear, AMD, McAfee, PayPal, ADP, and Western Digital.

Sales Cloud

Logos of companies using Oracle Sales Cloud include: Acorn, Waterworks, Oceaneering, Tuff Shed, Atradius Collections, Follett, Fastaff Travel Nursing, U.S. Nursing Corporation, Batesville, Church Pension Group, T.H. March Insurance Brokers, EagleBurgmann, CPI Card Group, and Deepak Nitrite Limited.

CPQ Cloud

Logos of companies using Oracle CPQ Cloud include: Novartis, Thermo Fisher Scientific, Siemens, GE, Rolls-Royce, Thomson Reuters, Calix, Extreme Networks, Polycom, First Data, British Gas, and Graco.

Service Cloud

Logos of companies using Oracle Service Cloud include: Logitech, Toshiba, Yahoo!, Cisco, Intuit, iomega, Netgear, OMNITURE, Western Digital, Acer, Starbucks Coffee, HauteLook, Drugstore.com, DirectTV, Macy's, Reuters, Verstock.com, Monster.com, Walmart, Bass Pro Shops, Sony, Abercrombie & Fitch, SiriusXM, Match.com, Office Depot, and LexisNexis.

Integrated Cloud

Applications & Platform Services