

# Oracle Customer Experience Cloud For Midsize



ORACLE®

# Mid-Market Trends

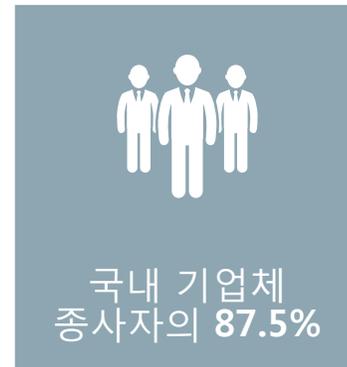
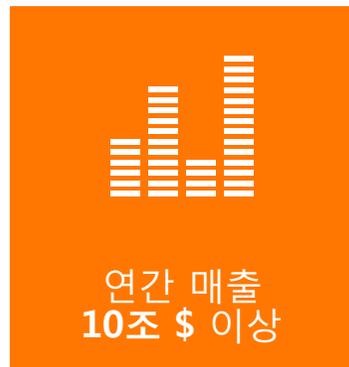
경제 성장의 중심에 Mid-Market이 존재

“ 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.

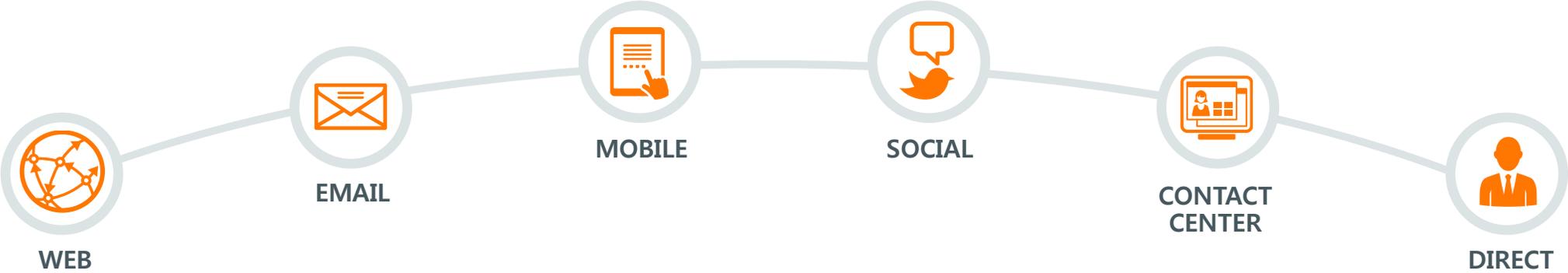
- 중소기업청, 2013년 6월



- 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

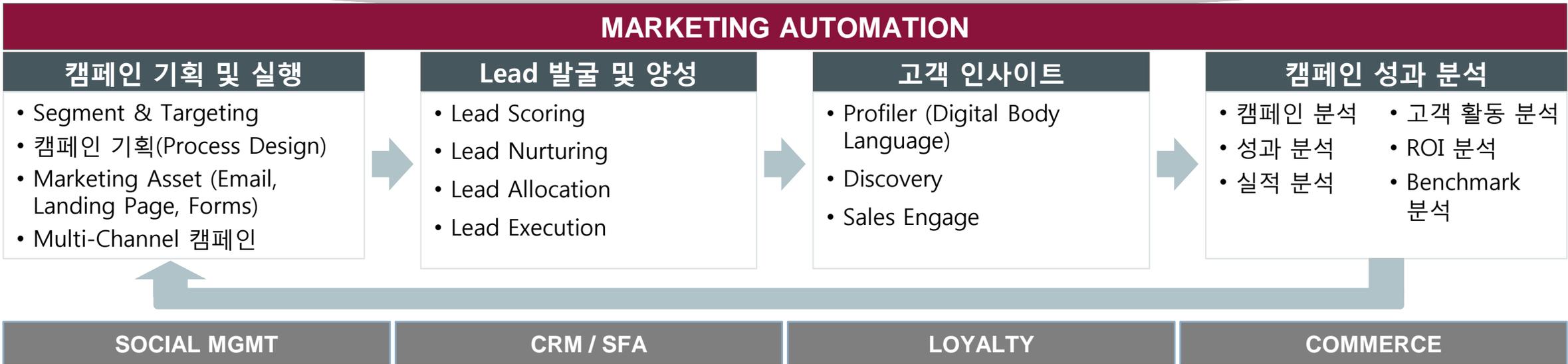


통합

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

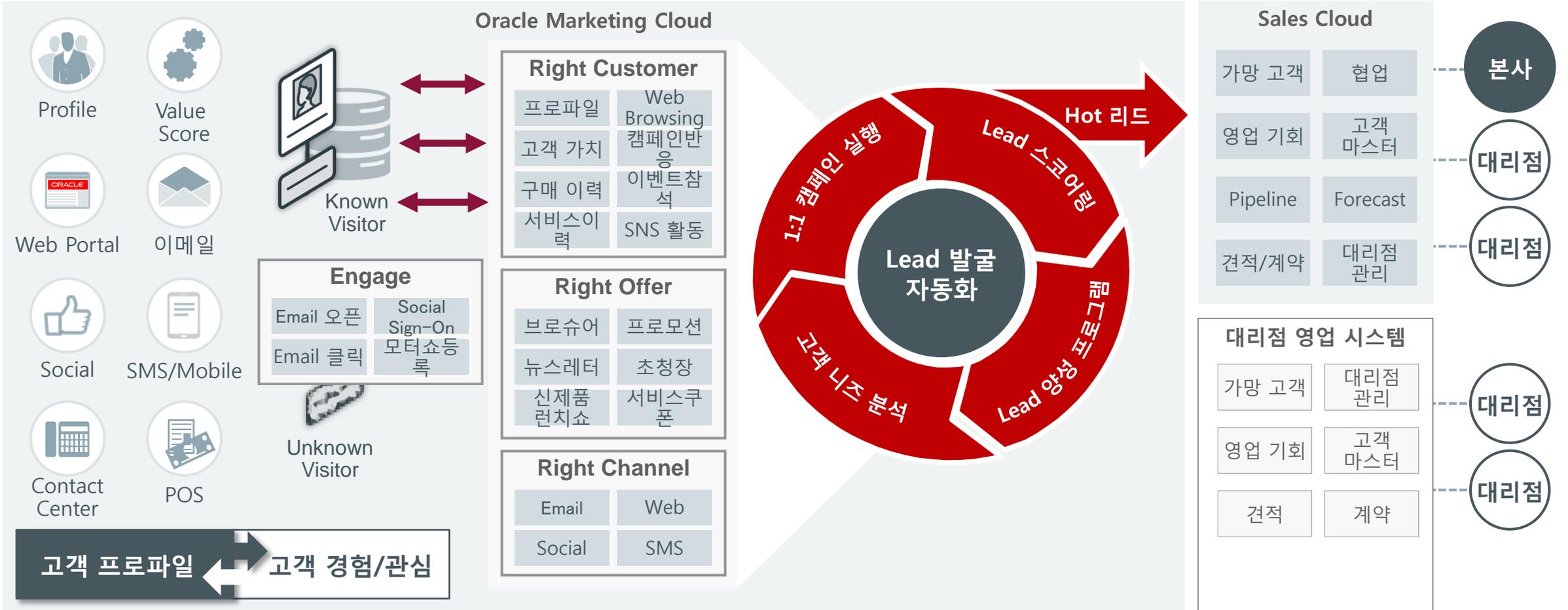
# How to Modern Marketing with Oracle

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

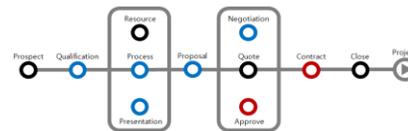
- 고개의 360° View 제공
- Key-Man 의 관계정보 분석을 통한 전략적 접근
- 고개의 행동 정보 분석을 통한 가시성 확보



## 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



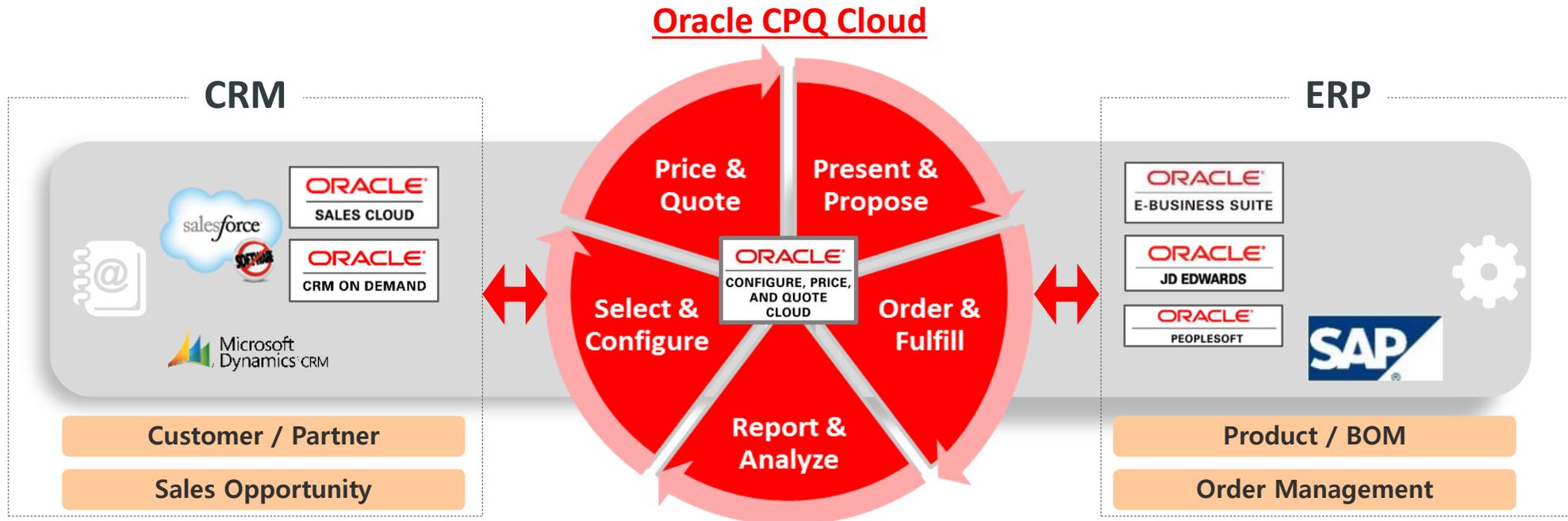
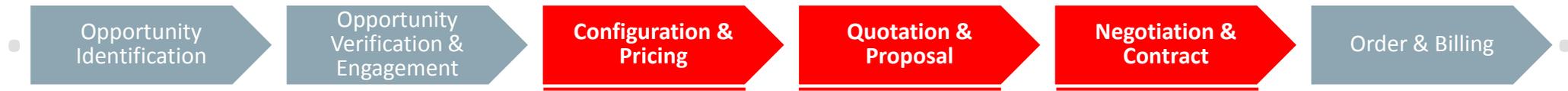
신속하고 용이한  
업무 적용

# 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 속련도 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, terremark, D&B, Thomson Reuters, Juniper Networks, M5, IDG, AON, Agilvy, National Instruments, NetApp, TriNet, STEMCELL Technologies, Seagate, Netgear, AMD, Tandberg, McAfee, PayPal, and ADP.

## Sales Cloud

Logos of companies using Oracle Sales Cloud include: Acorn, Waterworks, Oceaneering, Tuff Shed, Atradius Collections, Follett, Fastaff, U.S. Nursing Corporation, Batesville, Church Pension Group, T.H. March, 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, Graco, and ADP.

## Service Cloud

Logos of companies using Oracle Service Cloud include: Logitech, Toshiba, Yahoo!, Cisco, Intuit, iomega, Netgear, Omniture, Western Digital, Acer, Starbucks, 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