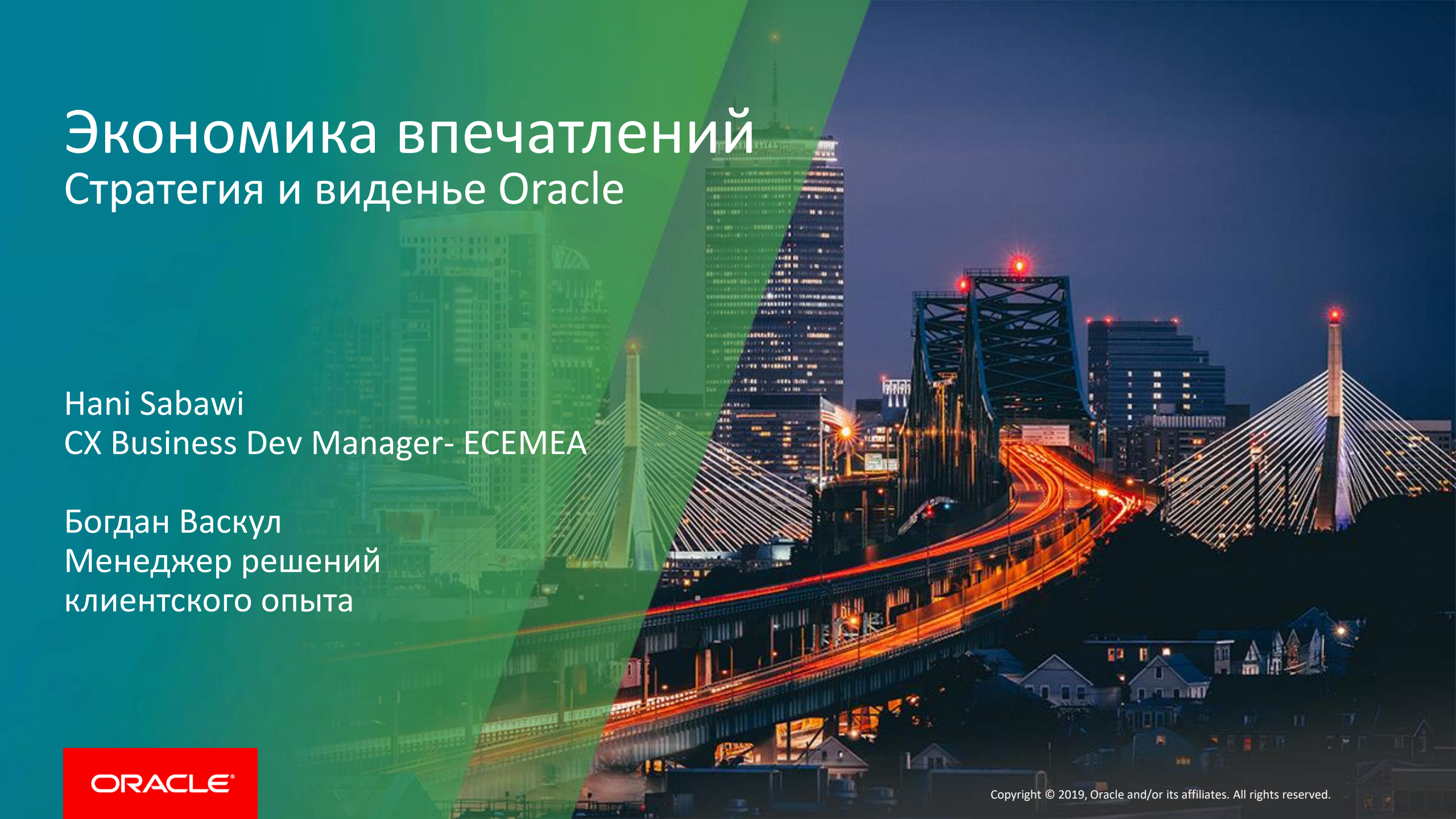
Экономика впечатлений
Стратегия и виденье Oracle



Hani Sabawi
CX Business Dev Manager- ECEMEA

Богдан Васкул
Менеджер решений
клиентского опыта

ORACLE

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

Safe Harbor Statement

The following is intended to outline our general product direction. It is intended for information purposes only, and may not be incorporated into any contract. It is not a commitment to deliver any material, code, or functionality, and should not be relied upon in making purchasing decisions. The development, release, timing and pricing of any features or functionality described for Oracle's products may change and remains at the sole discretion of Oracle Corporation.

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

ВНУТРЕННЕЕ

МЫШЛЕНИЕ

Срок разрешения

Адаптация к непредсказуемости опыта каждого клиента

Сбор и анализ данных

Увеличения уровня удовлетворенности

Уникальное предложение

ВНЕШНЯЯ

РЕАЛИЗАЦИЯ

Цените мое время, дайте мне быстро то, что мне нужно

Я сам решаю когда мне к вам обратиться

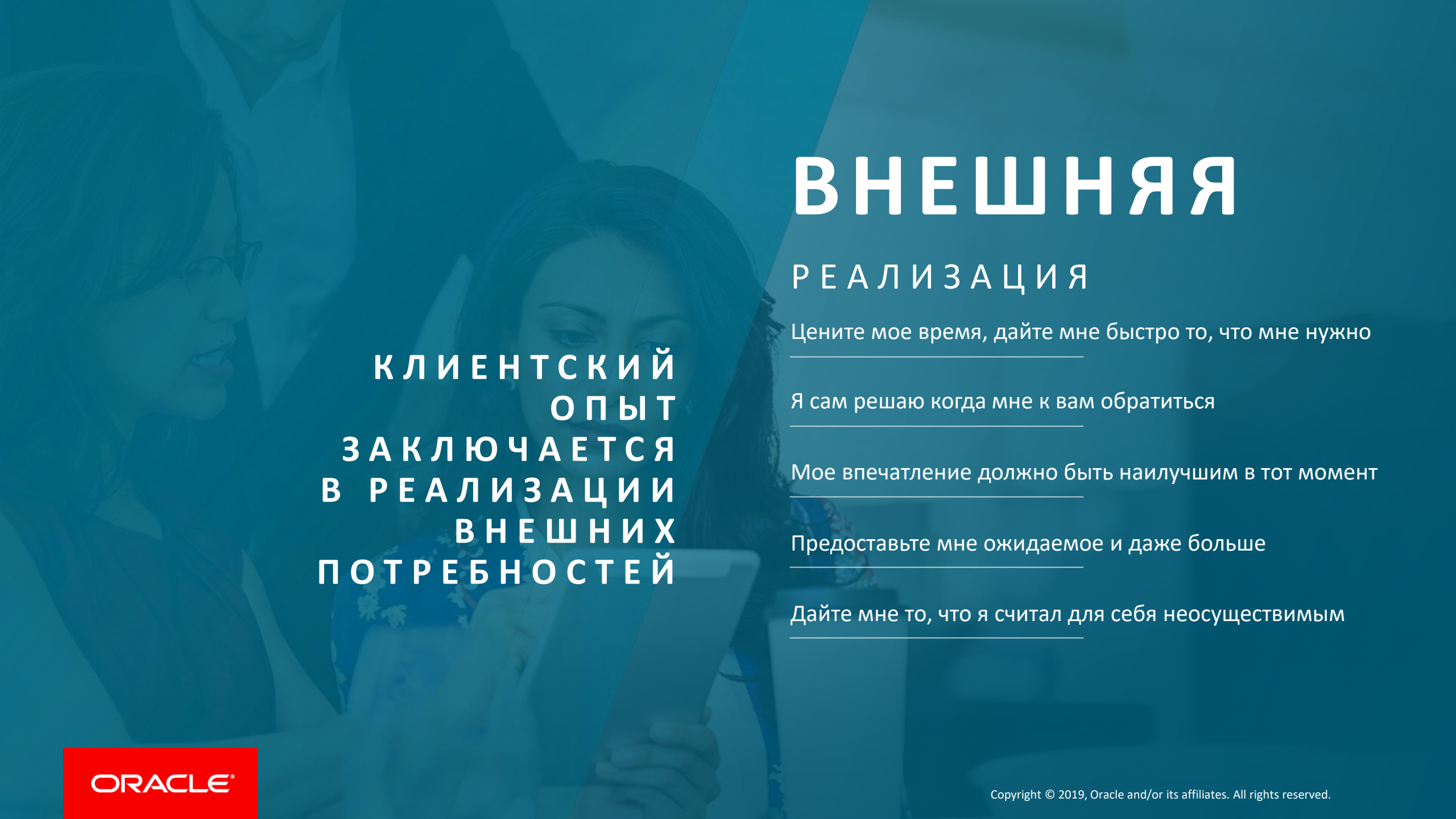
Мое впечатление должно быть наилучшим в тот момент

Предоставьте мне ожидаемое и даже больше

Дайте мне то, что я считал для себя неосуществимым

ORACLE

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.



КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В РЕАЛИЗАЦИИ ВНЕШНИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ

ВНЕШНЯЯ

РЕАЛИЗАЦИЯ

Цените мое время, дайте мне быстро то, что мне нужно

Я сам решаю когда мне к вам обратиться

Мое впечатление должно быть наилучшим в тот момент

Предоставьте мне ожидаемое и даже больше

Дайте мне то, что я считал для себя неосуществимым

ORACLE

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

ВНЕШНЯЯ

РЕАЛИЗАЦИЯ

- #МОЕВРЕМЯ
- #МОЙВЫБОР
- #МОИПОТРЕБНОСТИ
- #МОЕСТРЕМЛЕНИЕ
- #МОЕВДОХНОВЕНИЕ

ORACLE

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

“Поколение Z” делится информацией

Локация, График, Мода

Лайки, Дизлайки, Чувства

Здоровье, Медицина

Доходы, Финансы, Долги

Вес, Диета, Качество сна

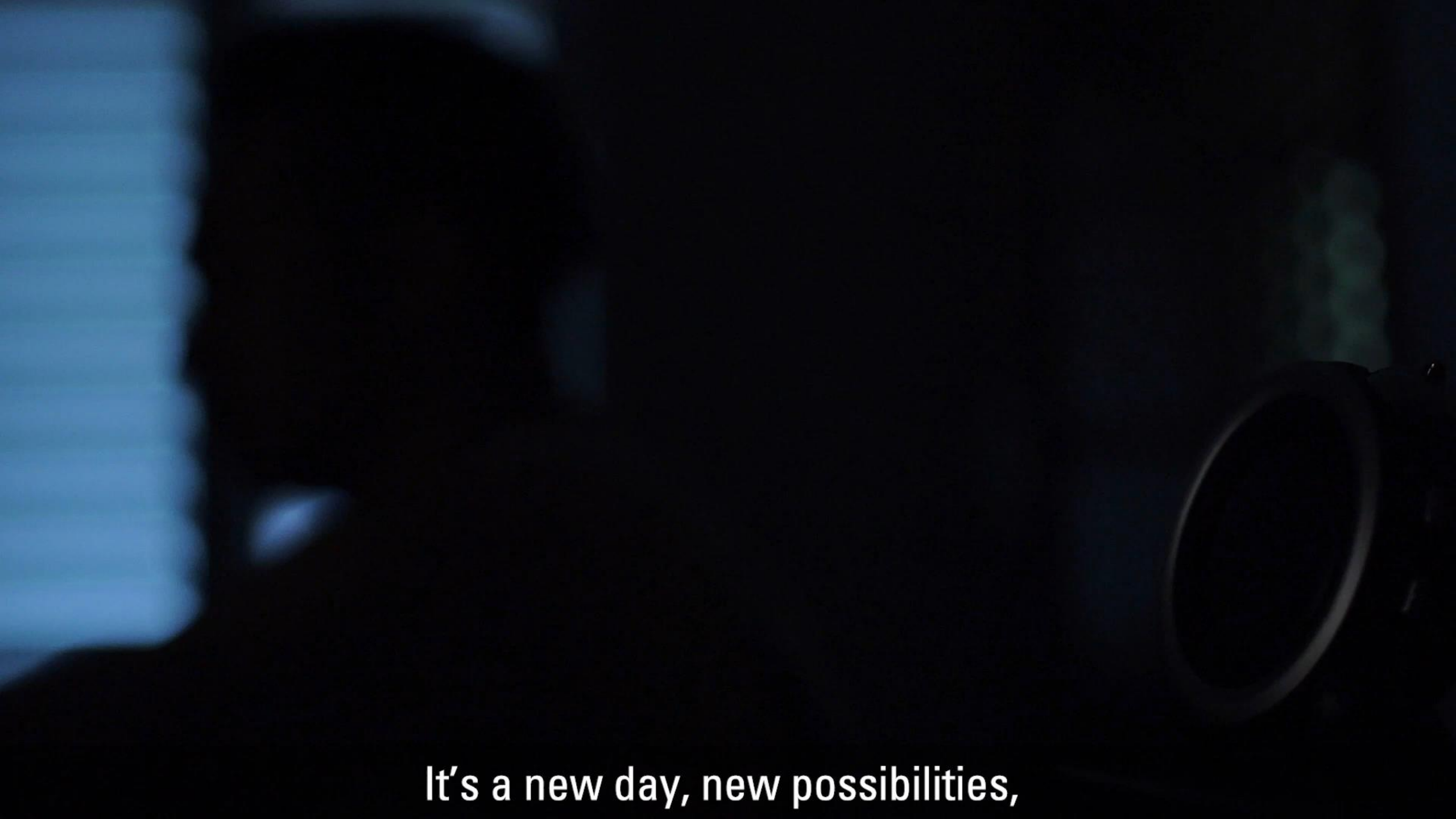
ДНК

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

Ожидания клиентов ИЗМЕНИЛИСЬ

ORACLE

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.


It’s a new day, new possibilities,

ОТКРЫТИЕ

ВОВЛЕЧЕНИЕ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

СЕРВИС

ЭТИ НОВЫЕ ПРИВЫЧКИ СОЗДАЮТ **МИКРО-МОМЕНТЫ**

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

ОЖИДАНИЕ, ЧТО **МИКРО-МОМЕНТЫ** ДОЛЖНЫ СЛУЧАТСЯ В РЕАЛЬНОЙ ЖИЗНИ КАК МОЖНО ЧАЩЕ

ORACLE

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

ORACLE

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

ПРОДАЖИ

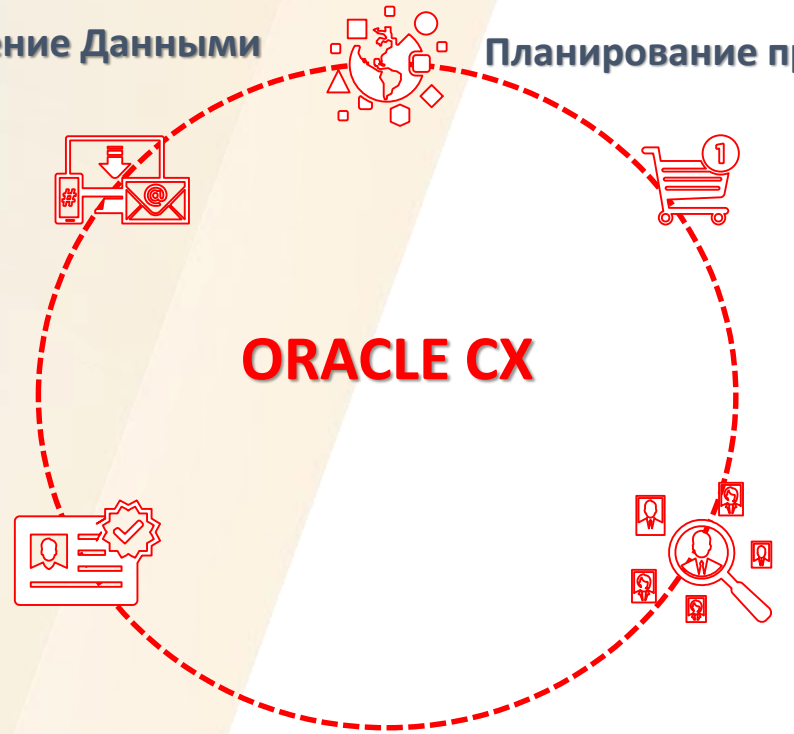
- Автоматизация продаж
- Партнерские продажи
- Управление командами продаж
- Обогащение Данными
- Конфигурация, Цена, Условия (CPQ)
- Ассистент по продажам
- Подписка
- Планирование продаж

МАРКЕТИНГ

- Оркестрирование
- Сегментация
- Обогащение Данными
- Цифровая Аналитика
- Персонализация
- Социальное слушание

COMMERCE

- B2C Commerce
- B2B Commerce
- Мерчандайзинг
- Конфигурация, Цена, Условия (CPQ)
- Лояльность



СЕРВИС

- Контакт-Центр
- База знаний
- Цифр.Клиентский Сервис
- Чат/Удаленный доступ
- Внутренние политики
- Асистент по сервису
- Маркетинговые каналы
- Сервисная логистика

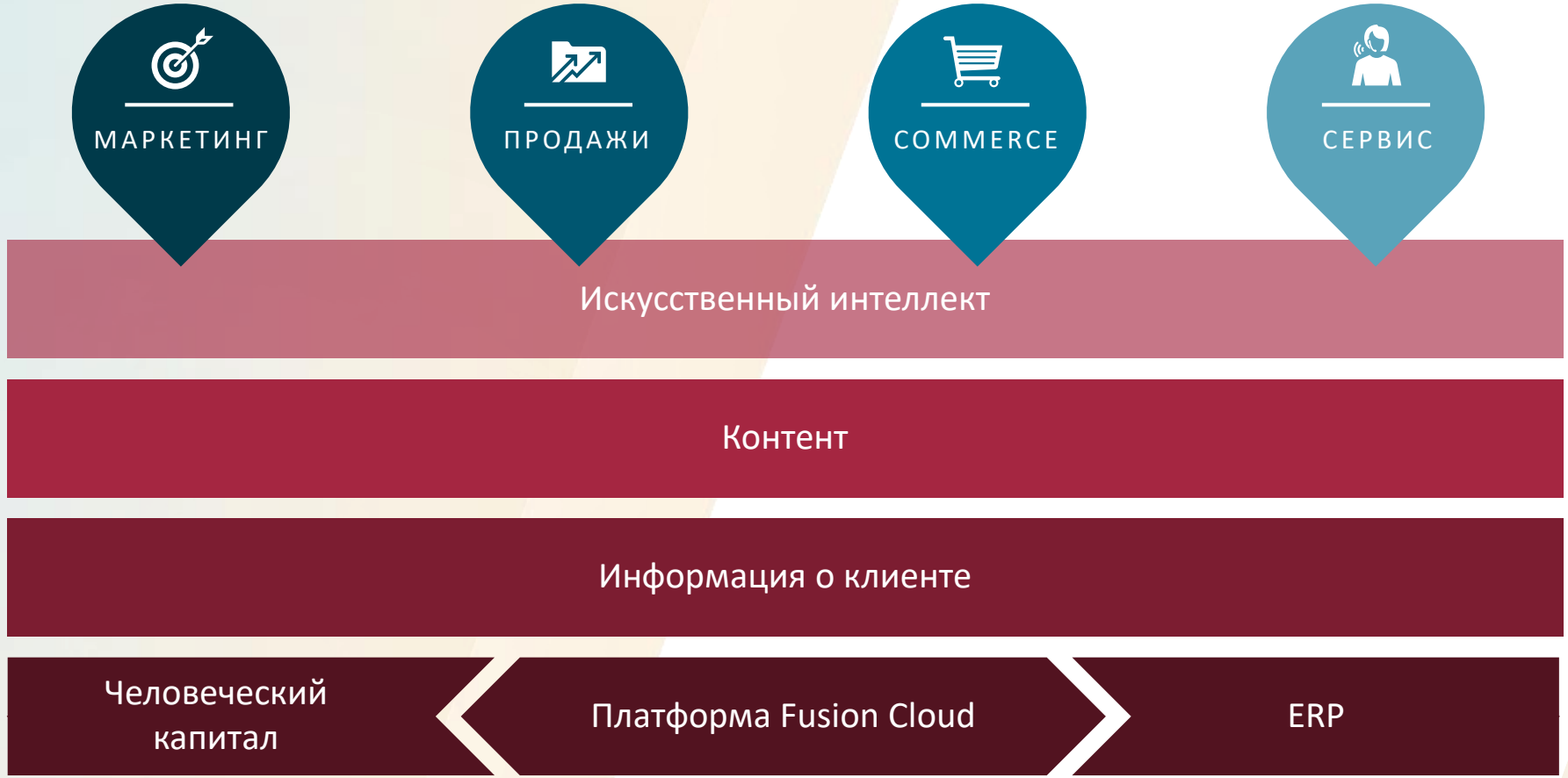
ПЛАТФОРМА / ДАННЫЕ

- Управление клиентами
- Единый профиль
- Управление контентом
- AI/ML
- Цифровой ассистент
- Голосовые технологии
- Интеграция

ORACLE

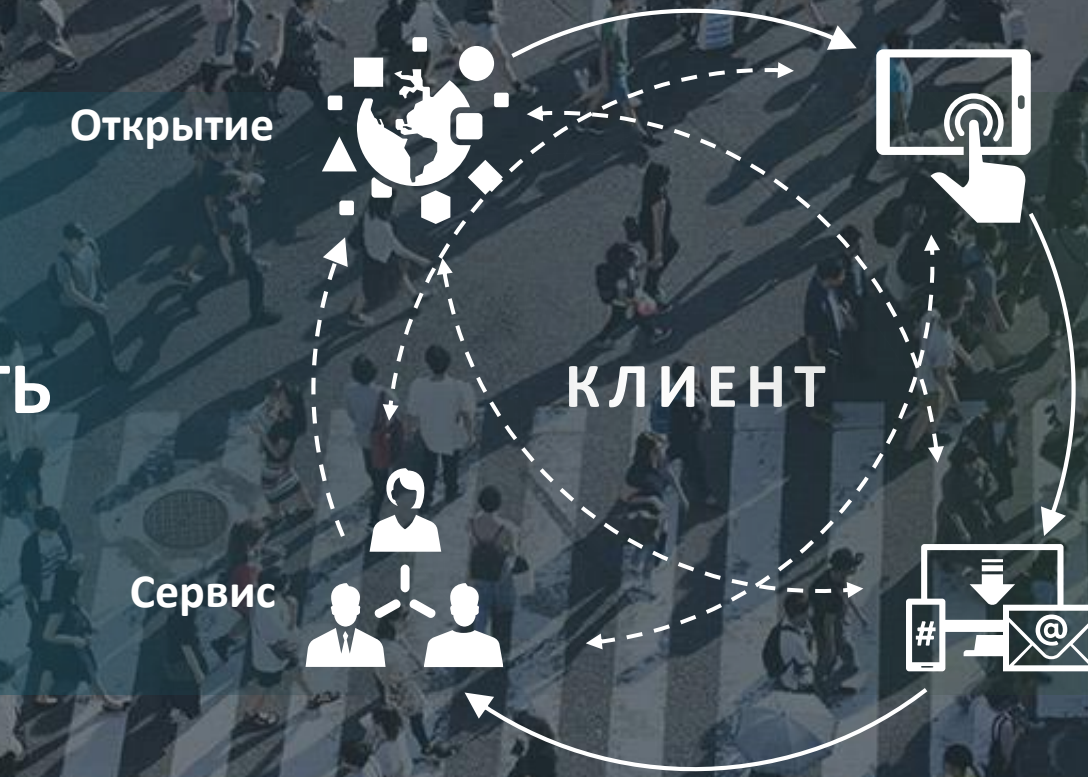
Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. | Confidential – Oracle Internal/Restricted/Highly Restricted

Победа в Гонке за Первый Полноинтегрированный Портфель Решений



Клиентоориентированный подход, с фокусом на Данные

АНОНИМНОСТЬ



АДВОКАТ БРЕНДА

- ✓ **ПОНИМАТЬ** клиентов лучше, чем ваши конкуренты
- ✓ **ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ** с вашими клиентами через все каналы и устройства
- ✓ **ПРЕЗЕНТОВАТЬ** максимально последовательный и релевантный контент

ORACLE

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

ПОРТРЕТ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Часто употребляет газировку

Возраст 32,
есть маленькие дети

Покупает оборудование
для тренировок

Живет рядом с ТЦ

Дополнительные сотни, тысячи других маркеров

Ездит на Honda Pilot

Online запросы по
домашними питомцам

Лояльный клиент
L'Oreal

Смотрит ТВ передачи по
приготовлению еды

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. | Confidential – Oracle Internal/Restricted/Highly Restricted

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

ПОРТРЕТ КОМПАНИИ

Существенный покупатель X

Средневзвешенный кредитный рейтинг региона

Рейтинг устойчивости

Топ-3 конкуренты

Длительность цикла продаж

Юридические условия

Индивидуальное ценовое предложение

Условия доставки

Дополнительные сотни, тысячи других маркеров

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. | Confidential – Oracle Internal/Restricted/Highly Restricted

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

Платформа Сведений о Клиенте
для оптимизации клиентского опыта в маркетинге, продажах, сервисе, с помощью улучшения *уровня удовлетворения* максимизации *дохода жизненного цикла клиента*

CX Unity

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ

ORACLE

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

Inbox

Get it or Regret it!

Supremo
To Naomi
6:49am View details

THE SUPREMO TREADMILL

Is waiting for you!

Get **10%** off and **48 hour** delivery

$1,299

FIND OUT MORE

Inbox

Executive Program

Supremo
To Paul
6:49am View details

THE SUPREMO CYCLER

Is waiting for you!

Get **15%** off and **48 hour** delivery

$2,399

FIND OUT MORE

Inbox

Get those nutrients!

Supremo
To Erin
6:49am View details

WOMEN'S DAILY VITAMINS

Are waiting for you!

Get **20%** off and **48 hour** delivery

$49.99

FIND OUT MORE

Inbox

Need new shoes?

Supremo
To Stacey
6:49am View details

ULTRA TREAD RUNNERS

Are waiting for you!

Get **10%** off and **48 hour** delivery

$125.99

FIND OUT MORE

Inbox

Heart rate monitoring

Supremo
To Ryan
6:49am View details

THE SUPREMO MONITOR

Is waiting for you!

Get **15%** off and **48 hour** delivery

$89.99

FIND OUT MORE

Inbox

Step it up

Supremo
To Zach
6:49am View details

THE SUPREMO TRACKER

Is waiting for you!

Get **10%** off and **48 hour** delivery

$199.00

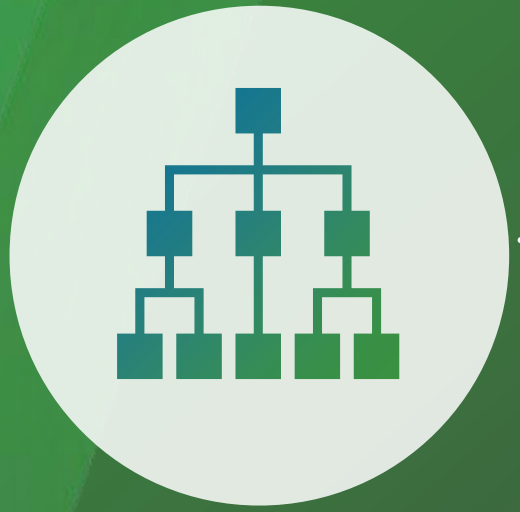
FIND OUT MORE

ORACLE

Oracle Соединяет Вас с Вашими Клиентами

СОЕДИНЕННЫЕ ДАННЫЕ

СОЕДИНЕННЫЕ СВЕДЕНЬЯ



СОЕДИНЕННЫЙ ОПЫТ

ORACLE

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

Спасибо!

Богдан Васкул
bogdan.vaskul@oracle.com

Hani Sabawi
hani.sabawi@oracle.com

ORACLE

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

Integrated Cloud

Applications & Platform Services

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

ORACLE®