



Banesco automatiza la administración de sus redes sociales con Oracle RightNow

La implementación de la aplicación facilitó el manejo de dos de sus redes sociales (Twitter y Facebook) así como del buzón dialogo@banesco.com con una sola herramienta. Sólo durante 2014 se atendieron más de 53 mil casos en todas las redes en las que el banco tiene presencia

[Banesco Banco Universal](#) es el primer banco privado del país y desde 1991 es referencia en el sistema financiero venezolano. Entendiendo el rápido auge de las redes sociales durante los últimos años, y la creciente e imperante necesidad de estar cada vez más cerca de sus clientes, la entidad bancaria incursionó en el mundo 2.0 en el año 2010. Al cierre de 2014 contaba con una comunidad de más de 780.000 usuarios.

Como proveedor de servicios, Banesco siempre ha procurado la mejora continua de sus estándares de calidad en la atención que brinda a sus más de 6 millones de clientes en todo el país, incluyendo a quienes recurren a las redes sociales para hacer consultas y requerimientos.

Ante el volumen de interacciones registradas en las cuentas oficiales en las redes sociales del Banco, se hizo necesario contar con un sistema que permitiera automatizar los procesos para la administración de mensajes recibidos a través de [@Banesco](#) en Twitter y [Banesco Banco Universal](#) en Facebook; así como la elaboración de diversos informes de gestión.

Es así como Banesco Banco Universal adquiere Oracle RightNow Contact Center Experience, una herramienta que permite el manejo de punta a punta de todo el contacto con los clientes a través de récords, interfaces y conocimientos unificados, facilitando brindar experiencias eficientes y excelencia de servicio a través de los diferentes canales de comunicación con cada persona.

Con la solución de Oracle, es posible manejar todas las interacciones con los clientes de forma unificada, brindando a los administradores de redes sociales toda la información sobre contactos previos.

La implementación de Oracle RightNow Contact Center Experience en [Banesco](#) se realizó en mayo de 2014 para la gestión de forma sincronizada e interconectada de sus cuentas en Twitter, Facebook y el buzón de atención dialogo@banesco.com.

Actualmente, gracias a esta solución el banco ha logrado:

- Identificar las consultas o requerimientos de los clientes a través de códigos lo cual facilita su búsqueda y clasificación.
- Diseñar un sistema de autogestión de consultas e información para sus clientes en su cuenta de Facebook Banesco Banco Universal.
- Hacer seguimiento a los acuerdos de servicio generados entre distintas áreas del banco para la atención de los requerimientos de sus clientes en los plazos establecidos.
- Elaborar distintos informes de gestión en función a los intereses de la institución financiera.

Citas respaldatorias

- “En Oracle nos sentimos complacidos de poder presentar el éxito de la implementación de Oracle RightNow en Banesco Banco Universal, como la herramienta de elección para la administración de los mensajes recibidos a través de sus redes sociales. Con la implementación de esta aplicación continuamos ofreciendo a nuestro cliente la posibilidad de fortalecer las relaciones con sus clientes, reducir esfuerzos, además de proveer confiabilidad y seguridad”, explica Luisa Márquez, gerente general de Oracle Venezuela.
- "Es una herramienta útil a efectos de administrar (clasificar, llevar registro y hacer seguimiento) de los mensajes recibidos a través del Twitter, Facebook y correo dialogo@banesco.com de Banesco Banco Universal", manifestó Maribel Osorio, vicepresidenta de Gestión de Redes Sociales de Banesco.

Acerca de Oracle

Oracle diseña hardware y software para trabajar conjuntamente en la nube y en su centro de datos. Para más información acerca de Oracle (NASDAQ:ORCL), visite www.oracle.com

Marcas comerciales

Oracle y Java son marcas registradas de Oracle Corporation y/o sus filiales. Otros nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Acerca de Banesco

De capital 100% venezolano, es el primer banco del país y ha sido líder en el desarrollo del sector financiero venezolano. Al cierre del segundo semestre de 2014, Banesco registró el primer lugar entre los bancos de capital privado del sistema financiero nacional en los siguientes rubros: activos totales (Bs. 381.204 millones); cartera de créditos (Bs. 167.953 millones); captaciones (Bs. 340.029 millones) y microcréditos (Bs. 9.779 millones). Cuenta con más de 6 millones de clientes.

La noticia está disponible en la Sala de Prensa de Banesco.com en el link: <http://ow.ly/LLJrP>

