



SAP Hybris [v]

SAP Hybris Commerce: Ведущая платформа для омниканальной коммерции

Yulia Luchkina, SAP Hybris Channel Manager
Month 00, 2017

Product heatmap – our focus

H-prio M-prio L-prio

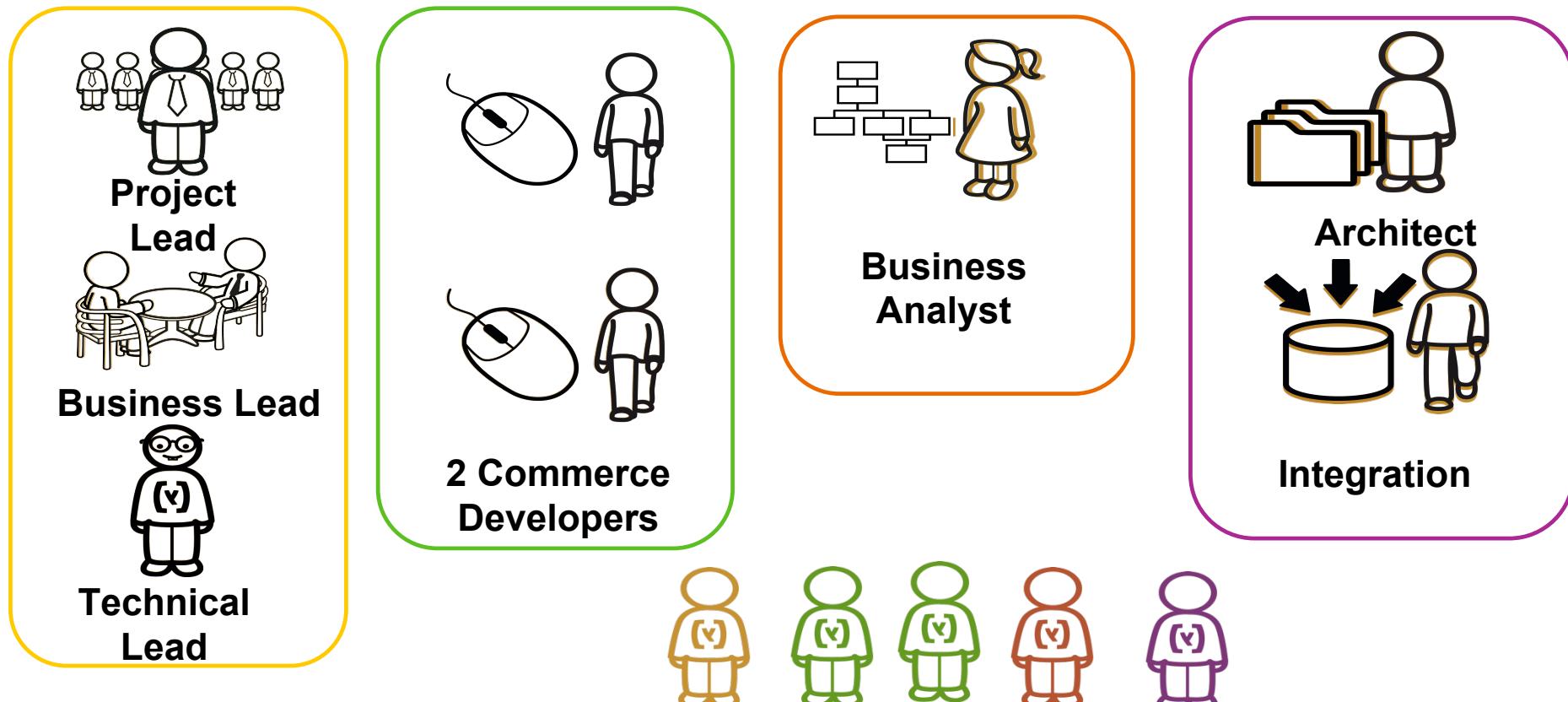
Industry / Major Solutions		Commerce	Marketing	Sales	Service
Consumer	Consumer				
	Life Sciences				
	Wholesale				
	Retail				
Discrete	Aerospace				
	Automotive				
	High Tech				
	Industrial Manufacturing				
E&R	Chemicals, Mills Products, O&G, Utilities, Pharma				
FSI	Banking				
	Insurance				
Public Sector	Healthcare				
	Public Sector				
Services	Engineering, Construction & Operations				
	MESO				
	Telco				
	Transportation & Logistic				

SAP Hybris Commerce: позиционирование

Профиль клиента

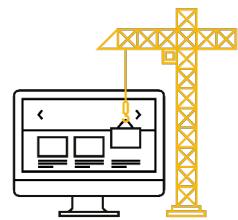


Пример проекта



5 человек, 400-500 ч/д, 4-5 месяцев

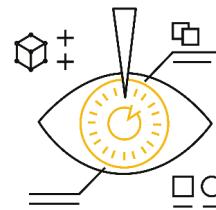
Все задачи современного E-commerce



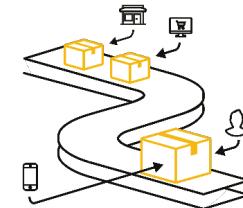
Интегрированное управление контентом



Поиск и навигация, фасетные фильтры



Персонализация и маркетинг



Обеспечение связей между товарами



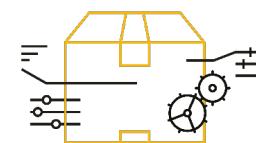
Интеграционные возможности



Реальная омниканальность во всех точках присутствия

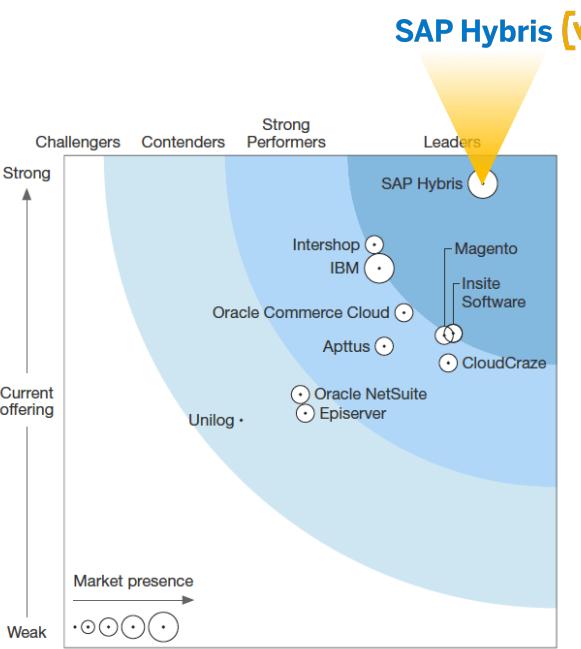
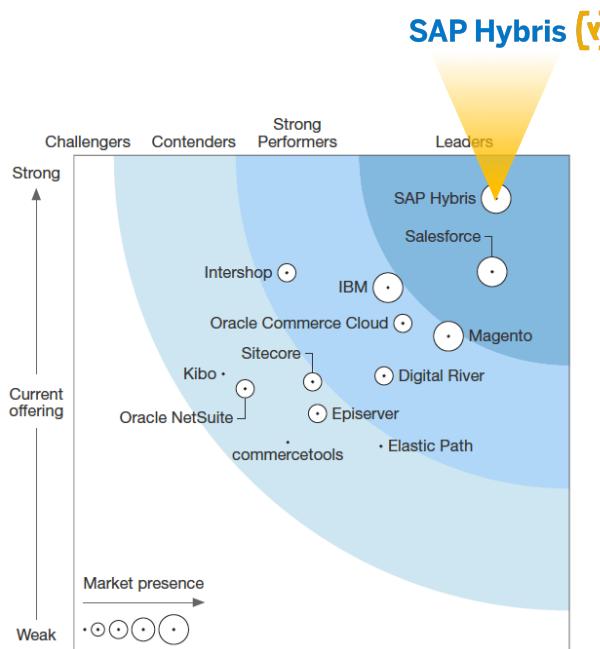


Управление сложными правилами и акциями



Поддержка составных, конфигурируемых товаров

Ведущая функциональность в сегменте B2B и B2C



«**SAP Hybris** является наилучшим выбором для компаний, которые ищут **промышленную, надежную, отзывчивую и полнофункциональную платформу электронной коммерции** с большим опытом использования в различных вертикалях бизнеса»

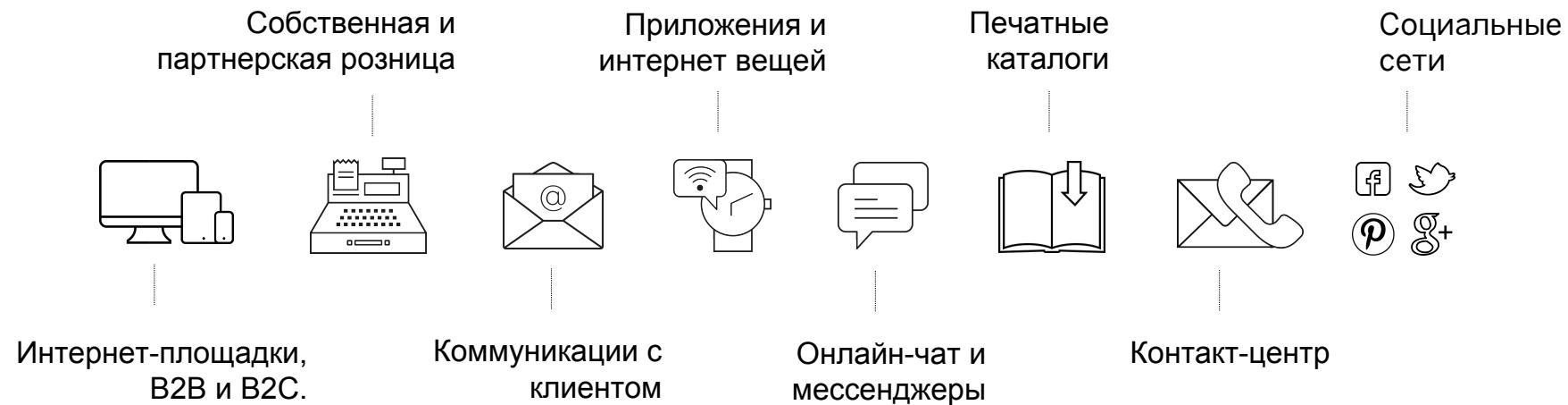
Forrester Research

Клиентоориентированный ИТ-ландшафт



Единая платформа SAP Hybris

Централизованное управление всеми каналами продаж
и взаимодействия



SAP Hybris в мире

Производители



Здоровье, исследования



Опт, дистрибуция



Телеком



Розница



A.S. Watson Group
A Hutchison Whampoa Company



Финансовые услуги



Развлечения, ПО, медиа



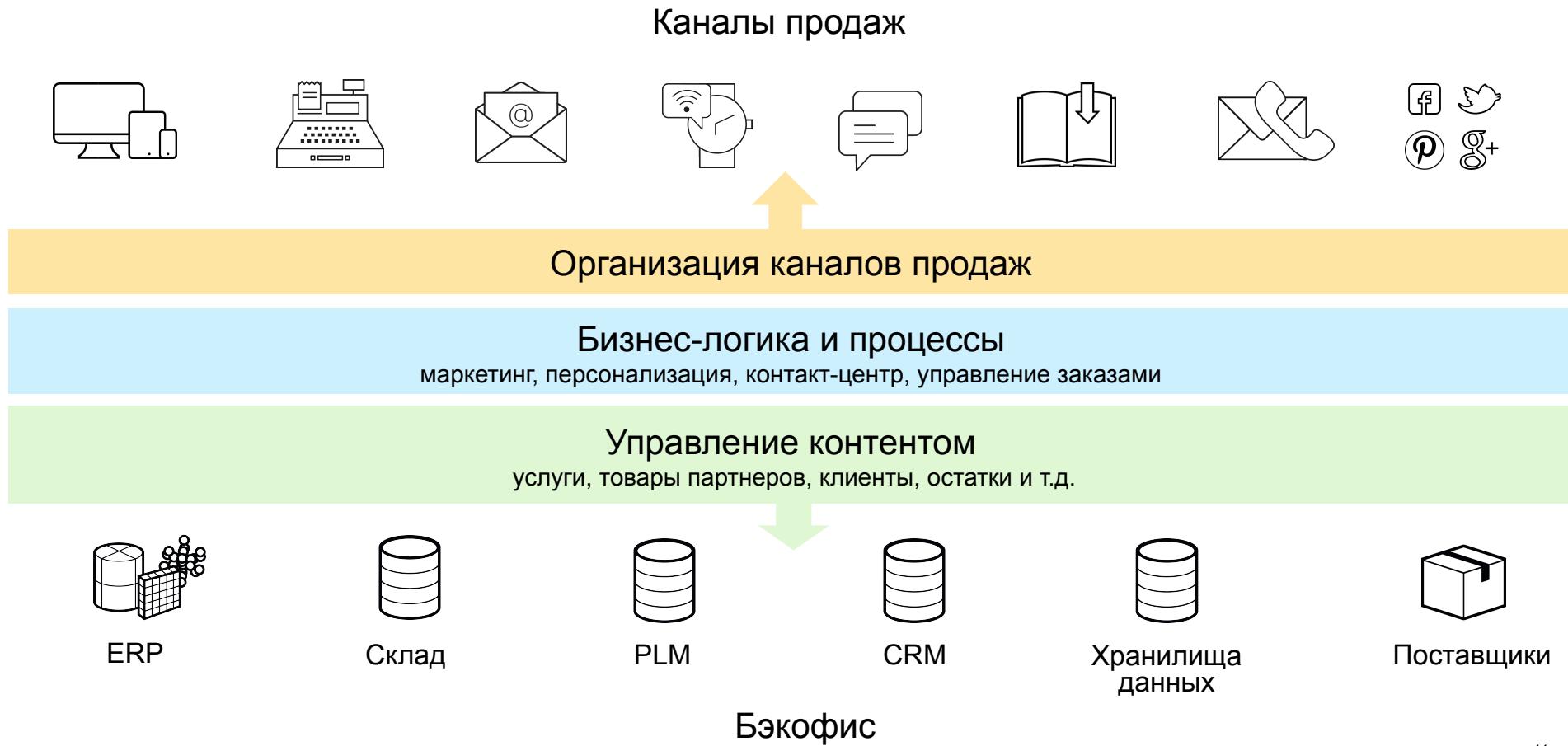
Клиенты в России и СНГ

более **40** клиентов
в России и СНГ

22 проекта live



Как работает Hybris



Компоненты решения

Каналы продаж

Интернет-магазины Мобильные сайты Контакт-центр iOS и Android
Инструменты для сотрудников

Управление продуктовым каталогом

Управление контентом и персонализация

Оркестрация интернет-заказов

Автоматизация всех процессов PCM



Все

Filter Tree entries

Все каталоги

- Default-Catalog
- MarketplaceClassification
- globalMarketplaceProductCatalog
- vendor1ProductCatalog
- vendor2ProductCatalog
- vendor3ProductCatalog

Цена

- 100-100000 (203)
- 70-99.99 (32)
- 0-19.99 (30)
- 20-69.99 (108)

Категория

- Память (110)
- Видеокамер (165)
- Сертификаты (183)
- Дизайн (77)

Показать все (50)

Продукты

1 / 5 482 найдено

 SD-карта 1TB Danc-Elec [vendor7_328796] - vendor7ProductCatalog :...	 SD карта 512 GB Danc-elec [vendor7_335443] - vendor7ProductCatalog :...	 SD-карта 256 GB Danc-Elec [vendor7_335546] - vendor7ProductCatalog :...
 Canon MXP A230 [vendor7_1997551] - vendor7ProductCatalog :...	 Canon Powershot A510 [vendor7_300938] - vendor7ProductCatalog :...	 PowerKit A510 зарядное устройство [vendor7_360308] -...

Canon Powershot A510
[vendor7_300938] -
vendor7ProductCatalog : Online



Статусы

Статус утверждения
утверждено

Синхронизация каталога
Синхронизирован

Информация

Тип
Продукт

Варианты продуктов

Версия каталога

Режим управления категориями – просмотр, массовое изменение и публикация товаров.



< Назад



Canon Powershot A510 [vendor7_300938] - vendor7ProductCatalog : Online



1 товар выбран



СВОЙСТВА

АТРИБУТЫ

СИСТЕМА КАТЕГОРИИ

ЦЕНЫ

МУЛЬТИМЕДИА

ВАРИАНТЫ

РАСШИРЕННЫЕ АТРИБУТЫ

СООБЩЕСТВО

ВМЕСАТ

ВАЖНО

Номер товарной единицы

vendor7_300938

Идентификатор

Canon Powershot A510

Версия каталога

vendor7ProductCatalog : Online

Утверждение

утверждено

Товар поставщика

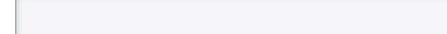
300938

В продаже

 Да Нет

ОТЗЫВЫ О ПРОДУКТАХ

Средний рейтинг



Количество отзывов

0

Отзывы о продуктах

Canon Powershot A510
[vendor7_300938] -
vendor7ProductCatalog : Online

СТАТУСЫ

✓ Статус утверждения

утверждено

● Синхронизация каталога

Синхронизирован

Режим подробного редактирования – изменение атрибутов товара

Тип



Все



Filter Tree entries

Все каталоги

▶ Default-Catalog

▼ MarketplaceClassification

▶ MarketplaceClassification : 1.0

▶ globalMarketplaceProductCatalog

▶ vendor1ProductCatalog

▶ vendor2ProductCatalog

▶ vendor3ProductCatalog

▶ vendor4ProductCatalog

▶ vendor5ProductCatalog

Режим работы с иерархией – работа с отнесением товаров в категории и классификацией

▶ vendor7ProductCatalog



<input type="checkbox"/>	Товар	Номер товарной единицы	ID ▲	Утверждение	Состояние	Версия каталога
✓	Товар	vendor7_1776948		утверждено	✓	vendor7ProductCatalog : Online
✓	Товар	vendor8_5897548		проверка		vendor8ProductCatalog : Online
✓	Товар	vendor8_911227		проверка		vendor8ProductCatalog : Online
✓	Товар	vendor8_899387		утверждено	✓	vendor8ProductCatalog : Online
✓	Товар	vendor8_898520		утверждено	✓	vendor8ProductCatalog : Online
✓	Товар	vendor8_898503		утверждено	✓	vendor8ProductCatalog : Online
✓	Товар	vendor8_832386		утверждено	✓	vendor8ProductCatalog : Online
✓	Товар	vendor8_832382		утверждено	✓	vendor8ProductCatalog : Online
✓	Товар	vendor8_791635		утверждено	✓	vendor8ProductCatalog : Online
✓	Товар	vendor8_280916		проверка		vendor8ProductCatalog : Online
✓	Товар	vendor8_784343		утверждено	✓	vendor8ProductCatalog : Online
✓	Товар	vendor8_726511		утверждено	✓	vendor8ProductCatalog : Online
✓	Товар	vendor8_726510		утверждено	✓	vendor8ProductCatalog : Online
✓	Товар	vendor8_65652		утверждено	✓	vendor8ProductCatalog : Online



Автоматизация всех процессов РСМ

Автоматическая аналитика по
качеству заполнения данных

Основные атрибуты

Атрибут «Дата» не может быть пустым

Маркетинговые атрибуты

12 полей не заполнено

- Назначение групп или отдельных пользователей
- Разграничение доступа вплоть до отдельных полей
- Параллельное выполнение нескольких «веток» бизнес-процесса
- Хранение действий пользователей, оплата фрилансеров на базе отчета
- Возможность оставлять комментарии по каждому действию

Распределение задач и
организация совместной работы

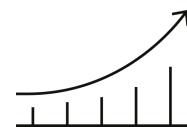


Преимущества Hybris PCM



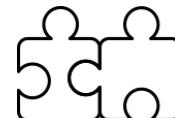
Консистентность

- Сбор продуктовых данных из разрозненных источников внутри и вне компании
- Финальное маркетинговое представление товара



Эффективность

- Увеличение скорости создания новых товарных карточек
- Снижение количества ошибок



Связность

- Создание ассоциаций между товарами: альтернативы, аксессуары и т.п.
- Возможности для формирования персональных рекомендаций
- Создание сложных комплектных продуктов



Time-to-market

- Мгновенное обновление данных при выводе новых продуктов, запуске промоакций и кампаний
- Реализация маркетинговых инициатив быстрее конкурентов

Компоненты решения

Каналы продаж

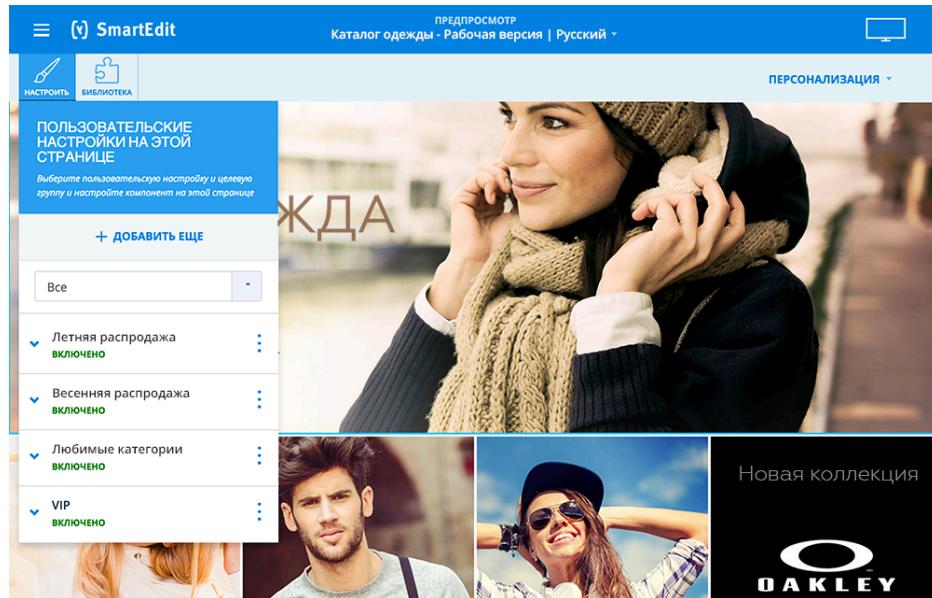
Интернет-магазины Мобильные сайты Контакт-центр iOS и Android
Инструменты для сотрудников

Управление продуктовым каталогом

Управление контентом и персонализация

Оркестрация интернет-заказов

Customer Experience – управление контентом



- Визуальная система управления контентом и персонализацией
- Множество готовых компонентов для быстрого создания страниц и микросайтов
- Поддержка адаптивного (responsive) дизайна
- Быстрое создание А/В-тестов
- Полный контроль над персонализацией всех страниц сайта

Персонализация

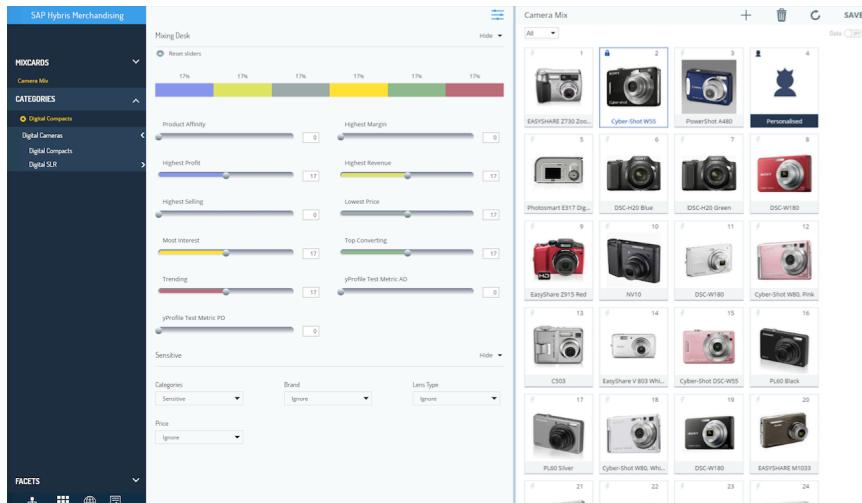


Адаптивный поиск

The screenshot shows the SAP Commerce interface for adaptive search. On the left, there's a sidebar with navigation links like 'Контекст навигации' (Context Navigation), 'Конфигурация индекса' (Index Configuration), 'Index Type' (electronicsProductType), 'Catalog Version' (Electronics Product Catalog), and 'Посик Profile' (newpr - С учетом категории). The main area has two tabs: 'Поисковый профиль: newpr - С учетом категории [Global]' and 'Поиск в категории: Global'. The search results show items like 'DC Car Battery Adapter' (\$179.93), 'Камера DV 60min (2)' (\$8.00), 'CAMERA TAPE DIGITAL8 90MIN 2PK' (\$19.69), and 'DSC-H20 Blue' (\$558.40). On the right, there's a configuration panel with tabs for 'ФАСЕТЫ' (Facets), 'ПОИСК-БУСТИНГ' (Search-Busting), and 'ПРАВИЛА' (Rules). It includes sections for 'Добавить фасеты' (Add facets) and 'Рекомендуемые' (Recommended), along with a 'Значение по умолчанию' (Default Value) table.

- Управление порядком фасетов в поисковой выдаче для каждой категории
- Управление правилами поискового бустинга (порядка выдачи товаров)
- Возможность настройки индивидуальных правил для каждой категории

Merchandising - персонализация товаров

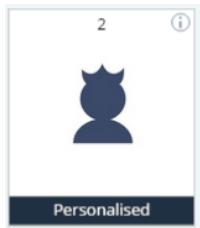


Настройка порядка товаров в блоках для клиента на базе:

- персонализированных параметров клиента (интерес к товарам, категории)
- данных по интересам всех клиентов (рост просмотров, рост конверсии)
- закрепления товаров с определенными признаками (например, «распродажа», «остатки склада»)

Ведение различных «микс-карт» для каждой категории товаров

Продукты в товарном миксе



Персонализированные

На основе поведения клиента в реальном времени. Если клиент только начал сессию, используется порядок на основе метрик.



На основе метрик

На основе метрик в реальном времени. Метрики могут быть оптимизированы для увеличения маржи, выручки, конверсии, и т.п., и могут быть произвольно смешаны мерчендайзером. Настройки сохраняются в микс-карте, которая может применяться к другим объектам на сайте.



Фиксированные

Мерчендайзеры могут зафиксировать отдельные товары на конкретных местах внутри каталожной выдачи путем перемещения продукта на микс-панель.

Компоненты решения

Каналы продаж

Интернет-магазины Мобильные сайты Контакт-центр iOS и Android
Инструменты для сотрудников

Управление продуктовым каталогом

Управление контентом и персонализация

Оркестрация интернет-заказов

Customer Support – новый инструмент сервиса

The screenshot displays two main windows from the SAP Customer Support system. The top window is titled 'Ольга Иванова: Обзор' (Olga Ivanova: Overview) and shows a summary of the client's information, including their profile picture, contact details, and recent activity. The bottom window is a detailed view of the client's profile, showing personal information like 'Signed Up 14-11-2016', usage statistics ('Клиент For 98 Days'), and purchase history ('Корзина ID 00000004', 'Most Recent Order 00000002'). It also includes sections for 'Используемые устройства' (Used devices) and 'Любимые цвета' (Favorite colors). The bottom window has tabs for 'ЗАКАЗЫ' (Orders), 'ПЛАТЕЖИ' (Payments), 'АДРЕСА' (Addresses), 'ЗАЯВКИ' (Requests), 'СООБЩЕСТВО' (Community), and 'ПАРОЛЬ' (Password). The left sidebar of the bottom window shows navigation links for 'Заявки' (Requests), 'Отзывы на продукты' (Product reviews), 'Клиенты' (Clients), 'Заказы' (Orders), 'Возвраты' (Returns), 'КОНТЕКСТ СЕССИИ' (Session context), and 'НАЧАТЬ ЗВОНОК' (Start call).

Преимущества и особенности:

- Полный доступ к профилю клиента с любого устройства
- Возможность перехода в сессию клиента, отображение страниц сайта оператору «от имени» клиента
- Упрощение работы с клиентскими обращениями (инцидентами, рекламациями), заказами, оформлением возвратов
- Быстрый просмотр и применение нестандартных ценовых условий для клиента

Конструктор промо и правил

Преимущества:

- Набор ключевых промо-механик «из коробки»
- Полный контроль над группами акций и их комбинациями за счет *приоритетности, группировки и взаимной применимости*
- Гибкий *конструктор правил*, комбинация набора условий и действий

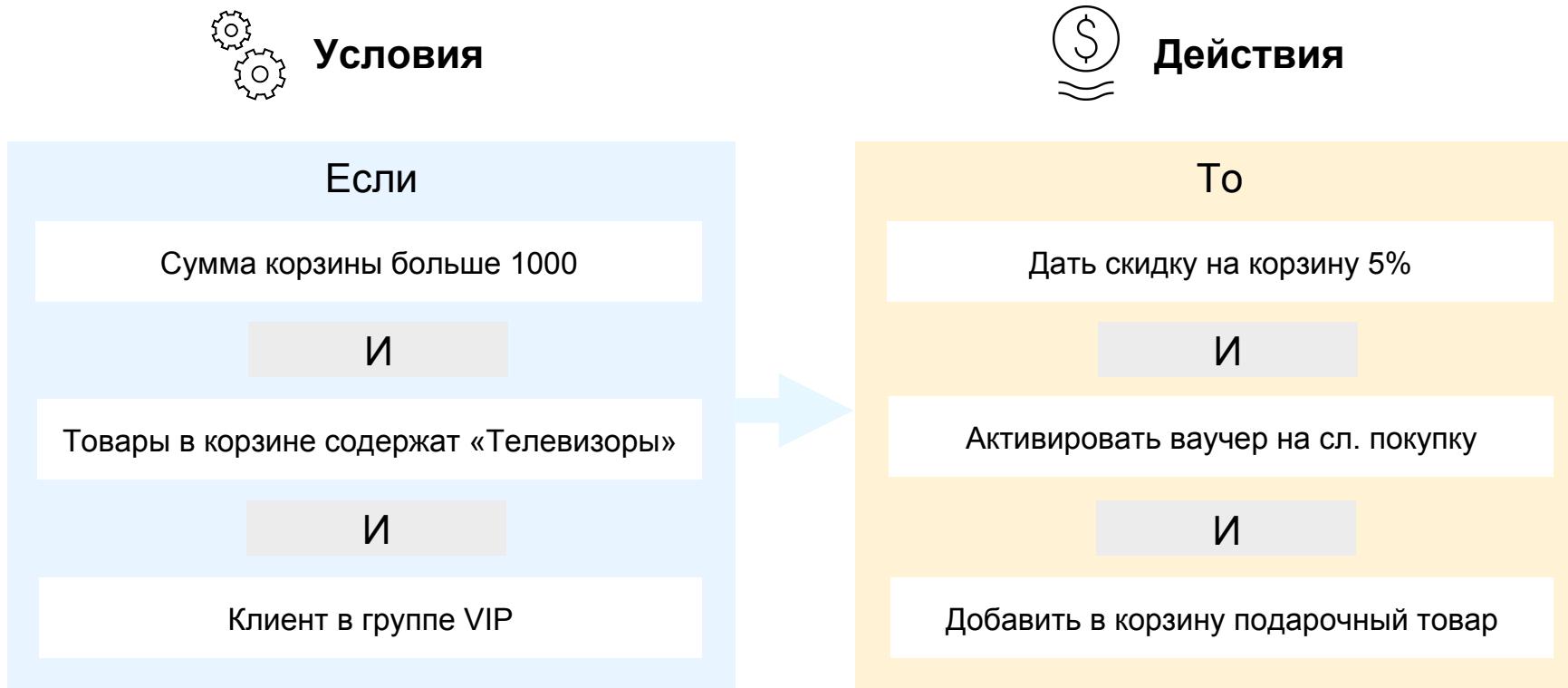
Расширяемость:

- Создание новых правил и действий, а также отдельных модулей в конструкторе
- Интеграция с внешними системами и использование их данных в акциях
- Создание сложных скидочных стратегий

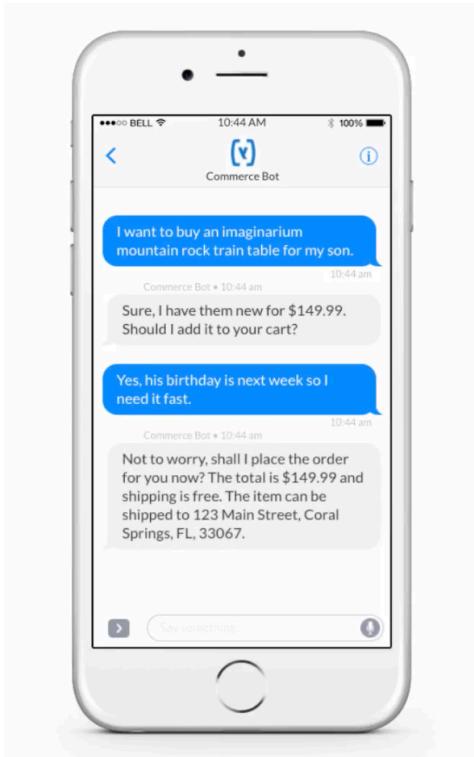


27

Конструктор промо и правил



Интеграция с чат-ботами



- Интеграция с чат-ботом Kore.ai для реализации инновационных сценариев покупки и клиентского сервиса
- Нативная работа бота с API платформы, включая выбор продуктов, поиск по каталогу, поиск альтернатив
- Возможность интеграции платформы со сторонними ботами

Компоненты решения

Каналы продаж

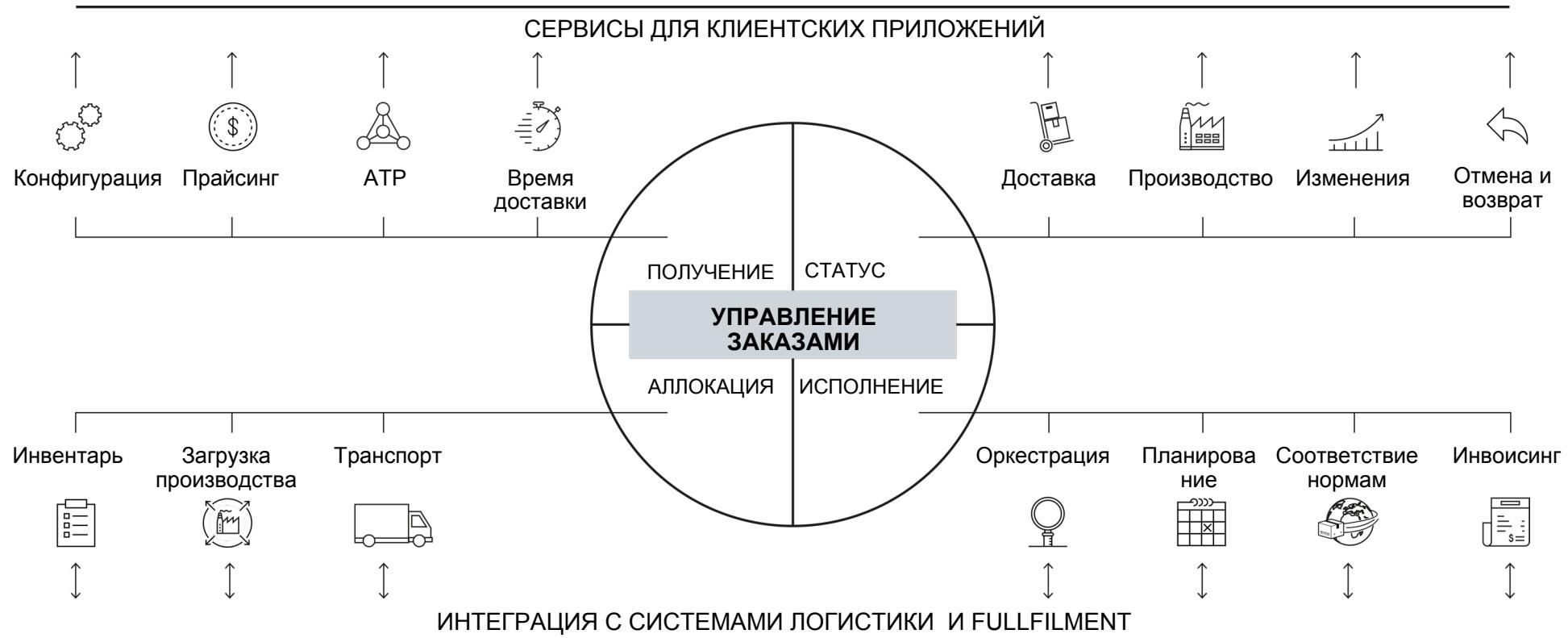
Интернет-магазины Мобильные сайты Контакт-центр iOS и Android
Инструменты для сотрудников

Управление продуктовым каталогом

Управление контентом и персонализация

Оркестрация интернет-заказов

Управление заказами



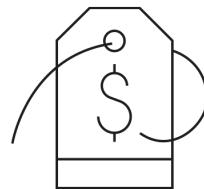
Настройка произвольного процесса исполнения заказа



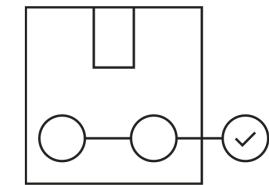
Управление заказами



Формирование заказа



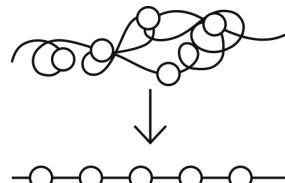
Актуальная цена и доступность



Отслеживание статуса заказа и
отображение в любом канале



Логика распределения заказов



Прозрачная настройка и
исполнение всего процесса

Почему выбирают Hybris

Функционал

Максимально полный набор функций для быстрого запуска - акселератор

Универсальность

Работает с любыми учетными системами и базами данных.
Не требует привязки к SAP-ландшафту

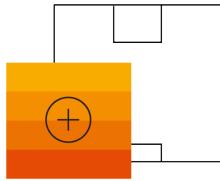
Масштабируемость

Быстрая адаптация платформы к росту нагрузки, продуктового каталога, количества заказов

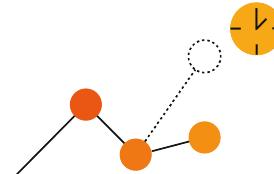
Развитие

Возможность быстрого пилотирования новых бизнес-моделей – B2B, B2B2C, маркетплейс

Внедрение Hybris Commerce приводит к...



Повышению
омниканальной конверсии



Увеличению
среднего чека



Снижению ТСО
омниканальной платформы

Доказанные результаты проектов Hybris:

29% Увеличение
онлайн-конверсии

18% Рост среднего
чека

34% Упрощение
процесса управления
продуктовым каталогом

15% Сокращение
издержек