

Платформа hybris Commerce Suite



Сегодня клиенты взаимодействуют с компаниями посредством многочисленных каналов и при этом они ожидают, что это общение будет последовательным в каждой точке

взаимодействия. Тем не менее большинство организаций не способны соответствовать этим ожиданиям, так как их каналы коммерции слабо интегрированы. Кроме того, они не способны поддерживать большое количество доступных на настоящий момент бизнес-моделей, брендов, географических точек и бизнес-процессов. Платформа hybris Commerce Suite дает организациям возможность захватить инициативу в этом мире, где «много всего», за счет консолидации контента, коммерции и каналов на базе единой гибко настраиваемой платформы.



Платформа hybris Commerce Suite дает организациям возможность преуспеть в многообразном мире. Подход к интеграции каналов, ориентированный на клиента, превращает проблемы многоканальной коммерции в конкурентное преимущество за счет новых возможностей, позволяющих удовлетворить клиентов, увеличить прибыль и оптимизировать работу.

Ключевые бизнес-задачи

→ Меняющееся покупательское поведение

Покупатели, взаимодействуя с организациями, используют различные каналы и зачастую ожидают тесной интеграции каналов и наличия определенных возможностей, таких как заказ товара по Интернету с самовывозом из магазина (click and collect). Платформа hybris Commerce Suite обеспечивает полную интеграцию каналов и поддерживает многоканальность, на которую и рассчитывают покупатели.

→ Упрощение мира, где «много всего»

Помимо многоканальности, организации также должны управлять большим количеством бизнес-моделей, брендов, географических точек и вспомогательных процессов. hybris помогает сделать проще мир, где «много всего», предоставляя организациям единую платформу для управления всеми каналами и бизнес-моделями.

→ Упорядочение разрозненных баз данных

По мере роста и развития организации данные о продукции, клиентах, ассортименте и прочая деловая информация оказываются разбросанными по разным системам и каналам. Это делает синхронизацию деятельности в рамках многоканальной коммерции практически невозможной. Компания hybris предоставляет единую платформу, на базе которой организации могут централизованно разместить многочисленные базы данных и типы контента так, чтобы можно было эффективно реализовать свою стратегию многоканальной коммерции.

→ Поддержка взаимодействия между организациями

Организация и проведение многоканальных маркетинговых кампаний требует участия представителей различных подразделений, и отсутствие взаимодействия может нарушить единообразие контента и информации о клиентах. Компания hybris обеспечивает систематичность контента и координацию взаимодействия, тем самым обеспечивая возможности для успешной и эффективной многоканальной коммерции.

→ Поддержка интернационализации и локализации

Если продажи осуществляются на международном уровне, многоканальная коммерция становится еще более сложной из-за необходимости локализации предлагаемых продуктов, языков и способов оплаты. Благодаря компании hybris международная торговля становится проще, так как организации получают возможность управления несколькими международными сайтами на базе единой платформы. Можно быстро разворачивать новые сайты на основе уже существующих каталогов, контента и инфраструктуры, а также создавать специализированные каталоги, ориентированные на контент и бренды конкретной страны, в то же время обеспечивая обмен контентом между сайтами.

Ключевые преимущества

- простое управление многоканальной коммерцией.
- централизованное управление контентом продуктов обеспечивает простое повторное использование контента во всех каналах.
- синхронизация исходных баз данных с информацией о клиентах, ассортименте и прочей деловой информацией для эффективного межканального продвижения товара, маркетинга и обработки заказов.
- интеграция рабочих процессов обеспечивает взаимодействие и синхронизацию во всех отделах и каналах.
- централизованное управление заказами и оптимизированное распределение ассортимента по всем каналам.
- масштабируемая и расширяемая инфраструктура адаптируется к меняющимся потребностям бизнеса.
- простой выход на международные рынки за счет быстрого создания новых сайтов.
- управление несколькими сайтами для различных стран на базе одной платформы.

Платформа hybris Commerce Suite: единое решение для многообразного мира

Платформа hybris Commerce Suite дает организациям возможность синхронизировать коммерцию с использованием многочисленных каналов, брендов, бизнес-моделей и географических точек.

Многоканальная коммерция

- быстрый выход на новые рынки, создание новых каналов и управление многочисленными брендами на базе единой платформы.
- полная интеграция контента, данных и бизнес-логики обеспечивает межканальную синхронизацию для многоканальной коммерции.
- функция просмотра всего ассортимента обеспечивает непревзойденные возможности обработки заказов.
- полная поддержка мобильной коммерции делает мобильное устройство новым полнофункциональным каналом в многоканальной среде.

Многоканальный маркетинг

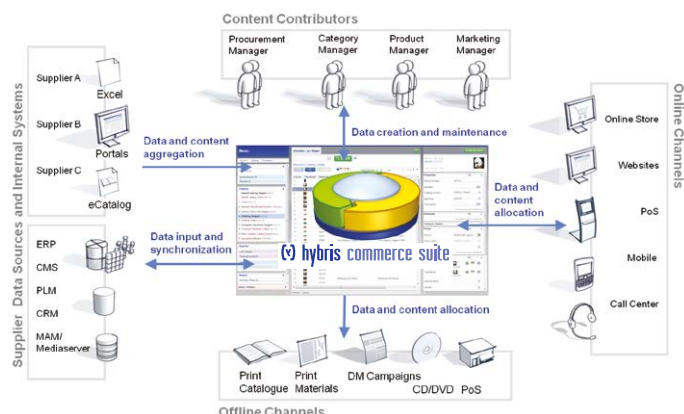
- поддержка комплексной персонализации для создания нужных предложений и контента.
- отслеживание истории общения с клиентами, сеансов и состояния корзины.
- повторное использование контента для межканальных маркетинговых кампаний.
- поддержка последовательной системы идентификации бренда на всех каналах, чтобы предоставить покупателям сбалансированную и унифицированную многоканальную систему.
- благодаря удобному управлению контентом и интегрированным рабочим процессам, сотрудники разных отделов могут взаимодействовать по вопросам создания и обновления контента. При этом обеспечивается поддержка процессов согласования.

Многоканальные операции

- внедрение функций межканальных покупок и обработки заказов (т. е. покупатели могут делать покупки в Интернете, забирать их в магазине или возвращать обратно в магазин).
- функция просмотра общего наличия товаров и уровня запасов того или иного товара в магазине или во всех магазинах обеспечивает более эффективное использование ассортимента во всех магазинах и при проведении прочих операций.
- поддержка функций отслеживания заказа и просмотра прошлых покупок, сделанных через любой из каналов.
- интегрированная функция колл-центра дает продавцам возможность оценивать активность покупателей во всех каналах. Кроме того, они видят именно то, что покупатели видят в Интернете, и могут стимулировать перекрестные продажи и продажи более дорогих товаров.

Инфраструктура многоканальных технологий

- развертывание нескольких сайтов, брендов и пользователей на базе единой платформы.
- быстрый ввод в действие новых специализированных сайтов, направленных на конкретные бренды, рынки, клиентов, сегменты и т. д.
- гибкая архитектура легко адаптируется к изменяющимся потребностям бизнеса и обеспечивает надежную защиту инвестиций.



Многоканальная коммерция становится проще

Платформа hybris Commerce Suite консолидирует данные, каналы и операции, помогая организациям упростить сложную многоканальную коммерцию и получить конкурентное преимущество. Пользователи могут импортировать и интегрировать многочисленные потоки данных о продукции из любых внутренних и внешних источников, а также обеспечивать качество этих данных. Единое хранилище данных и набор инструментов дает возможность создавать и управлять «виртуальным продуктом», который включает всю необходимую информацию, в том числе характеристики изделия, маркетинговую модель и цифровой контент, а также базы данных, такие как информация о клиенте, заказы и местоположения. Полноценный, основанный на распределении ролей рабочий процесс позволяет нескольким сотрудникам, участвующим в создании контента, совместно решать поставленные задачи, такие как подготовка продукта, а также подготовка к запуску в определенные временные сроки или на регулярной основе, обеспечивая управление несколькими каналами, последовательное представление различных продуктов и согласование сроков их вывода на рынок. Утвержденный контент распределяется по многоуровневым моделям продаж или каталогам сторонних снабженческих организаций, обеспечивая последовательность по всей длине цепочки создания ценности.



(v) hybris commerce suite



(v) hybris pcm



(v) hybris b2c commerce



(v) hybris b2b commerce



(v) hybris customer service



(v) hybris mobile



(v) hybris print



(v) hybris wcms

Платформа hybris Commerce Suite состоит из нескольких компонентов, благодаря которым организации могут упростить и повысить эффективность многоканальной коммерции в глобальном масштабе.

О компании hybris software

Компания hybris software, подразделение SAP, помогает предприятиям по всему миру увеличивать объем продаж товаров, услуг и цифрового контента через все каналы сбыта и устройства. hybris предлагает решение «OmniCommerce™» – передовую систему, решающую задачу управления мастер-данными и предоставляющую стандартизированные процессы омни-канальной торговли. Система позволяет компаниям получить единое представление о своих клиентах, продуктах и заказах, а их потребителям – единый стандарт коммуникации с компанией и ее брендом. Программное обеспечение hybris для omni-channel построено на единой платформе и основано на открытых стандартах, что ускоряет внедрение инноваций и позволяет значительно снизить совокупную стоимость поддержания и развития множества каналов сбыта. Лидирующие аналитические агентства в области ИТ отмечают, что программное обеспечение hybris является одним из лидеров среди промышленных платформ для мульти-канальной торговли. hybris предлагает различные модели использования своего программного обеспечения – полное владение (инсталляция на оборудовании клиента), SaaS (software-as-a-service), хостинг приложения – что дает возможность использования платформы в компаниях разных размеров. Более 500 компаний в мире используют программное обеспечение hybris, в том числе из сектора B2B: W.W.Grainger, Rexel, General Electric, Thomson Reuters и 3M и бренды потребительских товаров: Toys“R”Us UK, Bridgestone, Levi’s, Nikon, Migros, Nespresso и Lufthansa. hybris – это будущее торговли™. www.hybris.com | sales@hybris.com