

# Commerce Cloud Digital

Für den digitalen Handel überall – im Internet, auf Mobilgeräten, in sozialen Netzwerken, im Ladengeschäft und im Call Center

## Highlights

- Vereinheitlichte Einkaufserlebnisse in der Cloud
- Bereitstellung umsatzfördernder Funktionen sechs bis acht Mal pro Jahr
- 360-Grad-Ansicht der Kundeninteraktionen über digitale Touchpoints, Kundenservice und Fulfillment hinweg

„Drei von vier Unternehmen, die auf die Cloud umgestellt haben, sind Unternehmen mit überdurchschnittlich hohem Wachstum, die eine jährliche Wachstumsrate von mindestens 10 % erzielen.“

L2

## DIE HERAUSFORDERUNG

### Den Handel überall ermöglichen

Heute wird in den unterschiedlichsten Kanälen Handel betrieben: im Internet, auf mobilen Websites, in Apps und sogar über Bestellschaltflächen, die in soziale Medien integriert sind. Bei so vielen Einkaufspfaden fällt es Unternehmen manchmal schwer, mit den Ansprüchen der Kunden Schritt zu halten. Oft ist die zugrunde liegende Technologie unzureichend: 80 % aller Einzelhändler geben an, dass bestehende Altsysteme es ihnen oft erschweren, verbraucherorientierte Funktionen zeitnah bereitzustellen.<sup>1</sup> Es ist wichtig, dass Ihr Unternehmen flexibel reagieren kann, um das Umsatzwachstum zu steigern und sich Wettbewerbsvorteile zu sichern. Dies ist allerdings nicht möglich, wenn die Verwaltung der IT-Infrastruktur wertvolle Ressourcen beansprucht. Den entscheidenden Wettbewerbsvorteil sichern Sie sich nur durch Innovation, die Erschließung neuer Märkte und Kundenzufriedenheit.

## DIE LÖSUNG

### Commerce Cloud Digital: Eine Unternehmenslösung für den digitalen Handel

Binden Sie Kunden in allen Kanälen und auf allen Geräten ein und gewinnen Sie sie für Ihr Unternehmen. Ihre Kunden ruhen nicht, und deshalb können auch Sie sich keinen Stillstand leisten. Commerce Cloud Digital (früher Demandware) ermöglicht es Ihren Mitarbeitern, kanalübergreifend Einkaufserlebnisse zu gestalten, zu koordinieren und live zu stellen sowie neue Ideen in weitaus kürzerer Zeit in die Tat umzusetzen, als dies mit Altsystemen möglich wäre. Dank der offenen Entwicklungsumgebung können Sie den Handel auf alle Bereiche ausweiten – von integrierten Bestellschaltflächen bis hin zu speziell für Marken gestalteten Apps für Smartphones und Filialen. Sie können außerdem innovative, ansprechende Markenerlebnisse gestalten, anpassen und bereitstellen. Praktische Einkaufserlebnisse wie etwa Reservierung, Einkauf, Zahlung sowie Auslieferung und Kundenservice von jedem beliebigen Ort sind mit Commerce Cloud Digital problemlos möglich.



# Commerce Cloud Digital



„Der größte Vorteil für uns sind die vielen Funktionen in der Cloud, die wir für unser Unternehmen nutzen können, ohne sie selbst anpassen zu müssen.“

**Chris Hardisty**  
Head of eCommerce  
Puma Nordamerika

## FUNKTIONEN

### Handel im Online-Shop

Ergänzen und verwalten Sie Ihr E-Commerce-Erlebnis mit einem soliden Online-Shop, vorgefertigten Integrationen für erweiterte Funktionen sowie offenen APIs, mit denen Sie das E-Commerce-Erlebnis individuell anpassen können.

**Online-Warenkorb und Bezahlvorgang:** Dank gespeicherter Warenkörbe und optimierter Benutzerabläufe können Sie Ihren Kunden geräteübergreifend den Einkauf erleichtern.

**Moderne Referenzanwendung für Online-Shops:** Beschleunigen Sie die Entwicklung der E-Commerce-Website durch intelligente Online-Shop-Funktionen, die auf offenen APIs basieren. Führen Sie mit nativem Responsive Design problemlos Commerce-Websites ein, die mehrere Sprachen und Währungen unterstützen.

**Entwicklungsumgebung für die vollständige Anpassung:** Entwickeln Sie eine maßgeschneiderte Business-Logik übergreifend über alle Kanäle. Sie erhalten über den LINK-Marktplatz für Technologiepartner Zugriff auf eine umfassende Bibliothek vorkonfigurierter, zertifizierter Integrationen.

### Merchandising und Marketing

Schaffen Sie nicht nur neue Möglichkeiten für das Handelswachstum und die Kundeninteraktion, sondern stärken Sie auch Ihre Online-Teams dank der zusätzlichen Funktionen.

**Produkt-, Preis- und Katalogverwaltung:** Synchronisieren Sie Produkte und Preise übergreifend für alle Kategorien, Kataloge, Währungen und Websites.

**Merchandising- und Promotion-Verwaltung:** Fördern Sie Konversionen und Einkäufe, indem Sie Ihren Kunden relevante Produkte und Informationen zeigen. Mit Active Merchandising™ können Sie bestimmen, was Sie jedem Kundensegment anbieten, während Commerce Cloud Einstein an einzelne Kunden (ob anonym oder bekannt) über die gesamte Shopping Journey hinweg personalisierte Angebote ausliefert.

**Website-Suche und geführte Navigation:** Unterstützen Sie Ihre Kunden dabei, die gesuchten Produkte zu finden, und optimieren Sie Konversionen mit Händlerregeln, die auf Suchabsicht und Rentabilität abgestimmt sind.

**Predictive Email:** Sorgen Sie für mehr Traffic und steigern Sie den Umsatz durch die zielgerichtete Personalisierung jeder Nachricht für jeden einzelnen Käufer. Zusätzliche Produktionsressourcen müssen in den bestehenden E-Mail-Prozess nicht eingebracht werden.

# Commerce Cloud Digital



„Commerce Cloud Digital ist eine agile Lösung für die schnelle Bereitstellung, mit einem erweiterten Ökosystem von Partnern, und bietet einen kontinuierlichen Innovationsstrom. Wir vertrauen voll und ganz darauf, dass wir mit Commerce Cloud Digital unsere E-Commerce-Strategie weltweit umsetzen können.“

Jean-Christophe Sautory  
Chief Information Officer  
L'Oréal S.A.

## Gezielte Online-Erlebnisse mit Digital Experience Management

Schaffen Sie besonders innovative und relevante Markenerlebnisse.

**Content Management und Responsive Design:** Veröffentlichen Sie Content von zentraler Stelle und schaffen Sie attraktive Kundenerlebnisse über alle Marken, Regionen, Websites und Geräte hinweg.

**Native Targeting und A/B-Tests:** Präsentieren Sie relevante Angebote für bestimmte Segmente mit Native-Targeting- und Testfunktionen, die auf dem jeweiligen Kundenverhalten, Traffic-Kanal oder Standort basieren.

**Suchmaschinenoptimierung:** Optimieren Sie Websites, Produkte, Kategorien, Metadaten, URLs und Bildmaterial für eine maximale Sichtbarkeit bei der Suche.

## Verwaltung mehrerer Websites und Lokalisierung

Führen Sie schnell und problemlos neue Marken oder länderspezifische Websites ein.

**Verwaltung aller Websites, Währungen und Sprachen:** Profitieren Sie von einem globalen Framework für mehrere Websites, indem Sie Inhalte teilen oder Websites individuell an kulturelle Besonderheiten, Währungen und Sprachen anpassen – auch Sprachen mit Doppelbyte-Zeichen.

**Globale Inhalte:** Stimmen Sie Content, Angebote und relevante Produkte genau auf die Sprache, das Land, die Region oder eine Stadt ab.

**Lokalisierte Referenz-Online-Shops und Benutzeroberflächen:** Schaffen Sie neue Möglichkeiten für regionale Teams mit einem globalen Referenz-Online-Shop und einer Benutzeroberfläche in Englisch, Chinesisch, Japanisch, Französisch und Italienisch.

## Erweiterungen für den digitalen Handel

Nutzen Sie den Handel in unzähligen neuen Kanälen, einschließlich Endless Aisle im Ladengeschäft, sozialer Netzwerke und speziell für Marken gestalteter Apps.

**APIs für benutzerdefinierte Anwendungsintegrationen:** Nutzen Sie wichtige Funktionen und Daten über skalierbare APIs und eine umfassende Entwicklungsumgebung in der Cloud. So haben Sie die vollständige Kontrolle über ihr digitales Handelserlebnis.

**Endless Aisle und Clienteling im Ladengeschäft:** Erweitern Sie das digitale Einkaufen auf das Ladengeschäft. Vermeiden Sie entgangenen Umsatz mit Endless-Aisle- und leistungsstarken Clienteling-Funktionen.

**Erweiterungen für soziale Medien:** Nutzen Sie für den Handel Ihres Unternehmens auch die neuen Transaktionskanäle wie Pinterest.

# Commerce Cloud Digital

**Marktführer in Forrester Wave™:  
B2C Commerce Suites, Q1 2015<sup>2</sup>**

„Commerce Cloud Digital (früher Demandware) hebt sich als einzig wirklicher Multi-Tenant-SaaS-Anbieter definitiv von der Konkurrenz ab.“

Forrester

## Auftragsverwaltung

Mit der verteilten Auftragsverwaltung und den Kundenservice-Funktionen wie Reservierung, Einkauf, Auslieferung und Kundenservice an jedem beliebigen Ort können Sie ein wirklich einheitliches Einkaufserlebnis schaffen.

**Unternehmenstransparenz in Echtzeit:** Bieten Sie transparente Daten zu Omni-Channel-Elementen in Echtzeit: für Bestellungen, Kunden, Bestand, Preise und Promotions kanalübergreifend aus einer Quelle – vom Ladengeschäft bis zum Lager oder Fulfillment-Center, vom Kundenservice bis zum Management.

**Problemlose Abwicklung von Bestellungen und Retouren:** Nehmen Sie Bestellungen von jedem Mobilgerät, in Filialen oder vom Verkaufsteam entgegen. Retouren werden genauso flexibel gehandhabt: Kunden können Produkte in jedem Ladengeschäft oder Fulfillment-Center zurückgeben.

**Intelligente Fulfillment Engine:** Rationalisieren Sie die Bestellabwicklung mit einer leistungsstarken Allocation Engine, die eigens zur Optimierung und Vereinfachung von Backend-Bestellprozessen entwickelt wurde.

## Commerce Cloud Digital

### KUNDENINTERAKTIONSPUNKTE



Mobile  
Geräte



Call Center



Ladengeschäft



Apps



Soziale  
Medien

### KERNDIENSTE



Merchandising  
und Marketing



Content  
Management



Endless  
Aisle



Auftrags-  
verwaltung



Predictive  
Intelligence



Kundendaten



Kundenverhalten



Produkt



Preis/  
Promotion



Bestand

# Commerce Cloud Digital

## Einzigartige Vorteile von Commerce Cloud Digital

### Unterstützung eines einheitlichen Einkaufserlebnisses

Schaffen Sie ein einheitliches Kundenerlebnis über die gesamte Shopping Journey hinweg mithilfe einer zentralen Ansicht der Kundendaten, der Bestellungen, der Produkte, des Bestands sowie der Promotions und der Interaktionen. Die Commerce Cloud enthält Funktionen für den digitalen Handel, die Auftragsverwaltung, den Point-of-Sale (POS), den Geschäftsbetrieb und Predictive Intelligence. Sie bietet eine 360-Grad-Ansicht und unterstützt Sie dabei, den Kunden ein einzigartiges und relevantes Einkaufserlebnis zu bieten.

### Commerce Cloud Einstein

Indem Sie die aktuellsten datenwissenschaftlichen Erkenntnisse nutzen, die direkt in Commerce Cloud Digital einfließen, können Sie über die gesamte Shopping Journey hinweg ein personalisiertes Kundenerlebnis schaffen. Durch die in die Cloud integrierten Daten wird die Verwaltung aller Aspekte des Online-Handelserlebnisses vereinfacht. Denn Ihr Team verwaltet alle Merchandising- und Marketingregeln zentral an einem Ort.

### Zukunftssichere Plattform

Entlasten Sie IT-Teams mit einer Cloud, die robust, stabil und skalierbar ist. Dank regelmäßiger Upgrades können Sie innovative Funktionen sofort implementieren und nutzen, ohne dass das Tagesgeschäft darunter leidet. Die offene Architektur ermöglicht Anpassungen und Integrationen, ohne dass sich Upgrades negativ auswirken.

### Community-Effekt

Werden Sie Teil einer großen, verbundenen und engagierten Community von Einzelhändlern, die Ideen, Erkenntnisse und Inspirationen teilen. Die Retail Practice-Gruppe steht Ihnen mit Rat und Tat zur Seite, und das Operations-Team überwacht die Leistung Ihrer Website. Da alle Käuferinteraktionen unserer Kunden in einer Cloud verwaltet werden, erhalten wir einen umfassenden Datensatz, der als robustes Benchmarking-Tool dient. Folglich können Sie vom Community-Effekt – ähnlich einem Netzwerkeffekt – profitieren, den unsere Community der Commerce Cloud bietet.

### Geschäftliche und betriebliche Agilität

Implementieren Sie innovative Ansätze schnell und problemlos, ohne sich um die Kapazitäten Ihrer Ressourcen sorgen zu müssen. Sie können in wenigen Minuten, nicht Monaten, neue Websites einführen oder Promotions durchführen. Mit vorgefertigten Integrationen stellt das robuste Partnernetzwerk der Commerce Cloud erweiterte Funktionen zur Differenzierung Ihrer Marke bereit. Nicht zuletzt bietet die Cloud flexible Anpassungsmöglichkeiten. So stellen Sie sicher, dass Ihr Unternehmen geschäftlich und betrieblich agil bleibt.

### Cloud ermöglicht Umsatzsteigerung im gesamten Einzelhandel



„Von 2009 bis 2014 erzielten Einzelhändler in der Cloud deutlich höhere Umsätze, Betriebsmargen und Erlöse als Unternehmen, die andere Plattformen nutzten. Unternehmen, die auf Cloud-basierte Handelslösungen setzten, verzeichneten eine durchschnittliche jährliche Umsatzwachstumsrate von 12 %, verglichen mit 9 % bei On-Site-Plattformen und 6 % bei firmeninternen Plattformen.“

L2<sup>3</sup>

# Commerce Cloud Digital

## Unterstützung des Handels überall

**Distributed Commerce:** Vereinfachen und verkürzen Sie die Shopping Journey – von der Suche nach Produkten bis zum Kauf –, indem Sie Konversionen in verteilten Kanälen mit integrierten Bestellschaltflächen fördern. Kunden finden Produkte in mobilen Drittanbieter-Apps, in sozialen Medien und auf Messaging-Plattformen. Genau dort müssen Sie als Unternehmen präsent sein. Commerce Cloud Digital ist die einzige Cloud Commerce-Lösung für Unternehmen, mit der Sie Distributed Commerce-Initiativen umsetzen können, ohne eine neue Infrastruktur anlegen zu müssen.

**Globaler Handel:** Führen Sie Websites schnell und problemlos in neuen geografischen Regionen ein. Durch die Bereitstellung und den Betrieb in der Cloud eröffnen Sie sich in Rekordzeit neue internationale Märkte – mit minimalem Risiko, zu geringen Kosten und ohne technische Komplexität. Commerce Cloud Digital wurde speziell für die Erschließung neuer internationaler Märkte konzipiert und unterstützt Sie dabei, den E-Commerce weltweit mit einer sicheren, grenzenlosen Infrastruktur zu skalieren. Heute nutzen Unternehmen die Commerce Cloud, um ihre Kunden in mehr als 50 Ländern anzusprechen und dort ihre Waren und Dienstleistungen zu vertreiben.

**Expansion nach China:** Eröffnen Sie einen Online-Direktvertrieb in China, einem der größten Käufermärkte der Welt. Commerce Cloud Digital ist eine bewährte skalierbare Cloud-Lösung, die für Ihre Expansion nach China gerüstet ist. Sie bietet eine lokalisierte Benutzeroberfläche und ein Ökosystem lokaler Technologien sowie Betriebspartner und Know-how vor Ort.

## Digitaler Handel von Unternehmen

Commerce Cloud Digital ist für Enterprise-Kunden konzipiert, die flexibel sein und schneller wachsen möchten und ihr Kundenerlebnis über alle Touchpoints hinweg verbessern wollen.

- **Markenhersteller**
- **Firmen mit mehreren Marken**
- **Einzelhändler mit hohem Wachstum**
- **Großunternehmen**
- **Weltweit vertretene Marken**

## Business-to-Business-Handel

Viele Unternehmen interagieren mit ihren Geschäftspartnern auf eine Art und Weise, die dem Kundenerlebnis ähnlich ist. Unternehmen, die die Commerce Cloud nutzen, können die Handelsanforderungen für Business-to-Consumer, Business-to-Business, Business-to-Employee und Business-to-Partner besser erfüllen.

Commerce Cloud Digital bietet folgende Vorteile bei der Schaffung Ihres B2B-Handelserlebnisses:

- Möglichkeit der Einrichtung eines intuitiven Bestellvorgangs, der einem Endkundenerlebnis entspricht
- Gemeinsam genutzte Funktionalität von Business-to-Consumer- und Business-to-Business-Websites
- Manuelle Konfiguration von Funktionen einer Website, um für bestimmte Kunden oder Kundengruppen ein spezielles Handelserlebnis zu schaffen
- Gemeinsam genutzte Daten für alle Arten von Websites und Kunden

Führende Unternehmen entscheiden sich für Commerce Cloud zur Förderung ihres kanalübergreifenden Handels und verzeichnen Wachstumsraten, die weit über dem Branchendurchschnitt liegen.



40 – 60 %

KUNDEN DER  
COMMERCE CLOUD:  
KONVERSIONSRATE UM 40  
– 60 % GESTEIGERT<sup>4</sup>



32 %

DURCHSCHNITTLICHE GMV-  
WACHSTUMSRATE VON  
KUNDEN DER COMMERCE  
CLOUD 32 %<sup>5</sup>

# Über die Salesforce Commerce Cloud

In der Salesforce Commerce Cloud können Einzelhändler Kundenerlebnisse über alle Geschäftskanäle hinweg bündeln – Internet, Mobilgeräte, soziale Medien und Ladengeschäft. Vom Kauf über die Auftragsabwicklung bis zum Kundenservice bietet die Salesforce Commerce Cloud 1:1-Einkaufserlebnisse, die von den Kunden dauerhaft als positiv wahrgenommen werden, eine enge Marken- und Kundenbindung erzeugen und die Konversionsraten erhöhen. Mit eingebetteter Predictive Intelligence und einem robusten Partnerökosystem bietet die Commerce Cloud Kundenzufriedenheit und Wachstum von der Planung bis zur Einführung und darüber hinaus.

## Referenzen

- <sup>1</sup> Understanding TCO when evaluating eCommerce Solutions, Forrester Research, November 2012
- <sup>2</sup> „Forrester Wave B2C eCommerce Suites“, Forrester Research, Inc., Q1 2015
- <sup>3</sup> L2 Value of Agility Report, 2015
- <sup>4</sup> Forrester: The Total Economic Impact of the Salesforce Commerce Cloud (formerly Demandware Commerce Platform), November 2013
- <sup>5</sup> Durchschnitt für die Jahre bis 31. Dezember 2014, 2013 und 2012



[commercecloud.com](https://www.commercecloud.com)

© 2016 salesforce.com, inc.  
Alle Rechte vorbehalten. Die verschiedenen  
Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.



Salesforce.com Germany GmbH  
Erika-Mann-Str. 57, 80636 München  
+49 89 12189 8001  
[commercecloud@salesforce.com](mailto:commercecloud@salesforce.com)