

Commerce Cloud Digital

Miser partout sur le commerce digital : sur le Web, les appareils mobiles et les réseaux sociaux, en magasin ou dans les centres d'appels.

Points forts

- Expérience client unifiée exploitant la puissance du Cloud
- Lancement six à huit fois par an de fonctionnalités générant du chiffre d'affaires
- Vue à 360 degrés des interactions avec les clients pour tous les points de contact digitaux, le service client et le traitement des commandes

« Les trois-quarts des marques qui ont adopté le Cloud sont des marques à forte croissance, qui progressent à raison de 10 % ou plus sur un an. »

L2

ENJEUX

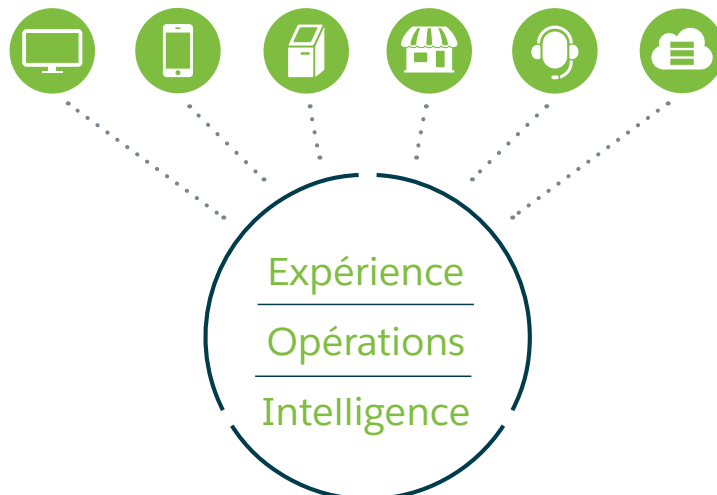
Miser partout sur le commerce digital

Aujourd'hui, les ventes interviennent via de multiple canaux : en ligne, en magasin, sur des sites et applications mobiles et via des boutons d'achat sur les réseaux sociaux. Avec autant de canaux différents à gérer, il peut être difficile de suivre l'évolution des exigences des clients. Et bien souvent, la technologie ne s'avère d'aucune aide : 80 % des distributeurs affirment que les technologies en place contrarient le déploiement rapide de nouvelles fonctionnalités qui pourraient pourtant être utiles au consommateur.¹ Il est important d'être suffisamment agile pour doper la croissance et conserver un avantage concurrentiel, mais ce dernier ne provient pas de la gestion de l'infrastructure informatique. Il naît de l'innovation, de la croissance du marché et de la satisfaction du client.

SOLUTION

Commerce Cloud Digital : une solution de commerce digital pour les entreprises

Attirez et engagez les clients, sur l'ensemble des canaux et terminaux. Les tendances de consommation évoluent sans cesse. L'immobilisme est donc un facteur d'échec inenvisageable. Commerce Cloud Digital, anciennement Demandware, donne aux équipes les moyens de créer, d'orchestrer et de proposer des expériences d'achat cross-canal, en transformant les idées en actions beaucoup plus vite que ne le permettaient autrefois les logiciels en place. Un environnement de développement ouvert vous permet d'étendre le commerce partout : des boutons d'achat aux applications de marque sur mobiles ou en magasin. Il vous permet également de concevoir, personnaliser et proposer des expériences de marque innovantes qui séduisent les clients. Commerce Cloud Digital met en œuvre de nombreuses options d'achat pratiques, dont la réservation, l'achat, le paiement, le traitement des commandes et le service sur tous canaux.



Commerce Cloud Digital



« Pour nous, le plus grand avantage réside dans tous les éléments déployés dans le Cloud et dont nous pouvons tirer parti sans effectuer nous-même un lourd travail de personnalisation. »

Chris Hardisty
Head of eCommerce
Puma Amérique du Nord

FONCTIONNALITÉS

Boutique en ligne Commerce

Différenciez, gérez et personnalisez l'expérience de commerce digital grâce à une boutique en ligne de référence solide, des intégrations avec des fonctionnalités étendues et des API ouvertes.

Panier et paiement : Incitez les clients à acheter rapidement et facilement sur divers appareils grâce à l'enregistrement des paniers et à l'optimisation des flux utilisateur.

Application de boutique en ligne de référence : Accélérez le développement de votre site de commerce digital avec une boutique en ligne riche en fonctionnalités et basée sur des API ouvertes. Facilitez le lancement d'un site commercial grâce au responsive design natif et à une logique multilingue et multidevise.

Environnement de développement pour une personnalisation complète : Déployez une logique commerciale adaptée à votre secteur d'activité sur l'ensemble des canaux. Accédez à une vaste bibliothèque d'intégrations préconçues et certifiées via LINK, notre écosystème de partenaires technologiques.

Merchandising et marketing

Créez des opportunités illimitées de croissance commerciale et d'engagement des consommateurs grâce à des fonctionnalités qui donnent aux équipes digitales les moyens d'agir.

Gestion des produits, prix et catalogues : Synchronisez les produits et les prix sur l'ensemble des catégories, catalogues, devises et sites.

Gestion du merchandising et des promotions : Augmentez le taux de conversion et encouragez les achats en présentant aux clients les produits et informations les plus pertinents. Active Merchandising™ détermine les offres à proposer à chaque segment de clientèle, tandis que Commerce Cloud Einstein propose des offres personnalisées à chaque client, qu'il soit anonyme ou connu, tout au long de son parcours d'achat.

Recherche sur le site et navigation guidée : Aidez les clients à trouver les produits qu'ils recherchent et optimisez les conversions avec des règles ajustables en fonction des préférences de l'acheteur et de la rentabilité du produit.

Predictive Email : Augmentez le trafic et le chiffre d'affaires en personnalisant chaque message selon chaque acheteur unique, sans mobiliser de nouvelles ressources de production par rapport à vos opérations de mailing existantes.

Commerce Cloud Digital



« Commerce Cloud Digital est une solution agile qui permet un déploiement rapide avec un écosystème performant de partenaires et une innovation continue. Nous avons la certitude que Commerce Cloud Digital est la bonne solution pour étendre notre stratégie e-business à l'international. »

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

Gestion de l'expérience digitale

Créez et fournissez des expériences de marque innovantes et pertinentes.

Gestion de contenu et responsive design : Favorisez la publication d'un contenu centralisé sur l'ensemble des marques, régions géographiques et sites et assurez une expérience riche et attrayante sur tous les terminaux.

Ciblage natif et tests A/B : Proposez des offres pertinentes à des segments spécifiques grâce à des fonctionnalités de ciblage natif et de test basées sur le comportement du consommateur, du canal utilisé et de sa localisation.

Optimisation du moteur de recherche : Optimisez les sites, produits, catégories, métadonnées, URL et images pour une visibilité maximale dans les recherches.

Gestion de plusieurs sites et localisation

Faites la promotion de nouvelles marques ou de nouveaux sites géographiques rapidement et facilement.

Gestion de plusieurs sites, devises et langues : Partagez les éléments de contenu et localisez-les pour les adapter à différentes habitudes d'achat, cultures, devises et langues, et notamment gérer les caractères codés sur deux octets, grâce à un modèle multisite global.

Contenu international : Ciblez le contenu, les offres et les produits pertinents par langue, pays, État, région ou ville.

Localisation de la boutique en ligne de référence et de l'interface utilisateur : Fournissez aux équipes de chaque région une boutique en ligne de référence et une interface utilisateur internationales, disponibles en plusieurs langues (anglais, chinois, japonais, français et italien).

Expansion du commerce digital

Opérez sur un nombre illimité de canaux, dont Endless Aisle en magasin, les réseaux sociaux et les applications sur mobiles.

API pour des intégrations d'application personnalisées : Tirez parti de fonctionnalités et de données clés avec des API évolutives et un Cloud de développement complet pour maîtriser entièrement l'expérience digitale.

Endless Aisle et gestion des profils client en magasin : Prolongez le parcours d'achat digital en magasin et évitez les ventes manquées grâce au concept d'allée infinie et des fonctionnalités de gestion des profils client.

Déploiement sur les réseaux sociaux : Implantez votre marque sur des canaux transactionnels émergents, tels que Pinterest.

Commerce Cloud Digital

Leader dans The Forrester Wave™ : B2C Commerce Suites, T1 2015²

« Commerce Cloud Digital (anciennement Demandware) sort du lot en tant que seule offre SaaS véritablement multi-tenant. »

Forrester

Order Management

Vous pouvez créer une véritable expérience client unifiée grâce à des fonctionnalités de gestion distribuée des commandes et de service client, comprenant la réservation, l'achat, le paiement, le traitement des commandes et le service sur tous canaux.

Visibilité en temps réel de l'entreprise : Assurez la transparence en temps réel des éléments de données omni-canal critiques (commandes, clients, stocks, prix et promotions) à partir d'une source unique et sur l'ensemble des canaux, depuis les magasins, entrepôts, centres de traitement et équipes du service client jusqu'à la direction.

Commandes et retours simplifiés : Saisissez les commandes via n'importe quel appareil mobile, en magasin ou directement auprès d'un conseiller du service client. Gérez les retours de manière flexible, en permettant notamment la reprise en magasin ou le renvoi vers un centre de traitement.

Gestion optimisée des commandes : Rationalisez le traitement des commandes à l'aide d'un outil d'affectation intelligent, conçu pour optimiser et simplifier l'administration des commandes.

Commerce Cloud Digital

POINTS D'INTERACTION CLIENT



Mobile



Centre d'appels



En magasin



Applications



Réseaux sociaux

SERVICES DE BASE



Merchandising et marketing



Gestion de contenu



Endless Aisle



Gestion des Commandes



Intelligence prédictive



Données client



Comportement client



Produit



Prix/Promo



Stock

Commerce Cloud Digital

Bénéfices uniques de Commerce Cloud Digital

Soutenir l'expérience client unifiée

Unifiez l'expérience client tout au long du parcours d'achat, grâce à une vue unique des données, commandes, produits, stocks, prix, promotions et interactions des clients. Commerce Cloud réunit des fonctionnalités de commerce digital, de gestion des commandes, de points de vente, de magasins et d'intelligence prédictive pour fournir cette vue à 360 degrés, offrant une expérience unique et pertinente aux clients.

Commerce Cloud Einstein

Grâce aux outils de pointe d'analyse des données intégrés à Commerce Cloud Digital, vous pouvez créer des expériences personnalisées tout au long du parcours d'achat. L'intégration étroite d'outils de veille dans le Cloud permet de simplifier la gestion de tous les aspects de l'expérience d'achat digitale. Votre équipe a accès à toutes les règles de merchandising et de marketing, à partir d'un seul emplacement.

Plateforme évolutive

Transférez en toute confiance les opérations informatiques sur un Cloud robuste, stable et évolutif. Grâce aux mises à jour fréquentes et instantanées, vous bénéficiez régulièrement des dernières innovations sans que les opérations quotidiennes soient perturbées. De plus, l'architecture ouverte permet de créer des personnalisations et des intégrations uniques qui sont conservées lors des mises à jour.

Communauté

Rejoignez une vaste communauté de distributeurs, interconnectée et engagée, qui sera une source d'idées, d'informations et d'inspiration. Recevez les conseils du groupe Retail Practice et faites surveiller les performances de votre site par l'équipe opérationnelle. Comme toutes les interactions des acheteurs de nos clients transitent par le même Cloud, nous pouvons rassembler d'importants volumes de données utilisables sous la forme d'un solide outil de benchmarking. En conséquence, vous bénéficiez d'un effet de communauté, semblable à un effet de réseau, de notre communauté Commerce Cloud.

Agilité commerciale et opérationnelle

Innovez rapidement, sans vous inquiéter de vos capacités en ressources. Il vous suffit de quelques jours pour lancer de nouveaux sites et de quelques minutes pour proposer des promotions. Avec les intégrations préconçues, notre solide réseau de partenaires Commerce Cloud offre de nombreuses fonctionnalités pour différencier une marque. Enfin, le Cloud permet une personnalisation souple. Vous pouvez ainsi bénéficier d'une véritable agilité commerciale et opérationnelle.

Le Cloud permet d'accroître les recettes totales issues des ventes



« De 2009 à 2014, les ventes, les marges opérationnelles et les bénéfices des distributeurs dans le Cloud ont dépassé ceux enregistrés sur les autres plateformes. Les marques qui utilisent des solutions de commerce dans le Cloud ont enregistré un taux de croissance annuel moyen des ventes de 12 %, par rapport aux 9 % et 6 % réalisés respectivement par les plateformes sur site et en interne. »

L2³

Commerce Cloud Digital

Miser partout sur le commerce digital

Commerce distribué : Accélérez et facilitez le parcours menant de la découverte à l'achat en convertissant directement les clients sur les canaux distribués par l'intermédiaire de boutons d'achat. Les clients découvrent les produits sur des applications mobiles tierces, les réseaux sociaux et les plateformes de messagerie. C'est donc là que vous devez aller les chercher. Commerce Cloud Digital est la seule solution de commerce sur le Cloud d'entreprise qui vous permet de miser sur le commerce distribué sans mettre en place une nouvelle infrastructure.

Commerce mondial : Lancez des sites dans de nouvelles zones géographiques en un temps record. Grâce à l'exécution et aux opérations dans le Cloud, vous pouvez pénétrer de nouveaux marchés internationaux en minimisant risques, coûts et complexité technique. Conçu spécialement pour le développement international, Commerce Cloud Digital vous permet de faire passer votre commerce digital à l'échelle mondiale grâce à une infrastructure sécurisée et sans frontières. Aujourd'hui, les marques Commerce Cloud entrent en contact avec des clients et réalisent des ventes dans plus de 50 pays.

Expansion vers la Chine : Développez un commerce digital de vente directe sur le plus grand marché du monde, la Chine. Commerce Cloud Digital est une solution Cloud évolutive éprouvée offrant des fonctionnalités déjà adaptées à la Chine, notamment une interface utilisateur localisée et un écosystème de technologies locales, et bénéficiant en outre de partenaires et de compétences sur le terrain.

Commerce digital d'entreprise

Commerce Cloud Digital s'adresse aux entreprises qui souhaitent accroître leur réactivité et leur développement et transformer l'expérience de leurs clients sur tous les points de contact.

- Fabricants de produits de marque
- Sociétés multimarques
- Distributeurs à croissance élevée
- Grandes entreprises
- Marques internationales

Commerce B2B

De nombreuses entreprises interagissent avec leurs partenaires commerciaux sur un mode qui s'inspire de l'expérience d'achat des clients. Les clients Commerce Cloud tirent parti du Cloud pour répondre aux exigences du commerce d'entreprise à particulier (B2C), interentreprises (B2B), intraentreprise (B2E) et d'entreprise à partenaire (B2P).

La création d'une expérience B2B avec Commerce Cloud Digital vous apporte les bénéfices suivants :

- Créer un processus de commande intuitif, sur le modèle d'un site de commerce d'entreprise à particulier
- Partager les mêmes fonctionnalités entre sites B2C (business-to-consumer) et B2B (business-to-business)
- Ajuster les fonctionnalités de certains sites pour différencier les expériences selon les comptes ou groupes de comptes
- Partager les données sur l'ensemble des sites et des types de clients

Les grandes marques de distributeurs choisissent Commerce Cloud pour miser sur le commerce sur tous les canaux et connaître des taux de croissance supérieurs à la moyenne du secteur.



40-60 %

CLIENTS COMMERCE CLOUD : TAUX DE CONVERSION PLUS ÉLEVÉ DE 40 À 60 %⁴



32 %

TAUX DE CROISSANCE MOYEN DE LA VALEUR BRUTE DES MARCHANDISES POUR LES CLIENTS COMMERCE CLOUD : 32 %⁵

À propos de Salesforce Commerce Cloud

Salesforce Commerce Cloud permet aux détaillants d'unifier les expériences client sur tous les points de commerce – le Web, les réseaux sociaux, les appareils mobiles et les magasins. De l'achat au traitement de la commande, en passant par le service client, Commerce Cloud fournit des expériences d'achat personnalisées qui ne manquent jamais de plaire aux clients, entraînant plus d'engagement, de loyauté et de conversions. Grâce à l'intelligence prédictive intégrée et à un écosystème de partenaires solide, Commerce Cloud assure la satisfaction des clients et la croissance, avant, pendant et après le lancement.

Références

- ¹ Understanding TCO when evaluating eCommerce Solutions, Forrester Research, novembre 2012
- ² « Forrester Wave B2C eCommerce Suites », Forrester Research, Inc., T1 2015
- ³ L2 Value of Agility Report, 2015
- ⁴ Forrester : The Total Economic Impact of the Salesforce Commerce Cloud (anciennement Demandware Commerce Platform), novembre 2013
- ⁵ Moyenne constatée pour les exercices clos au 31 décembre 2014, 2013, 2012



commercecloud.com

©2016 salesforce.com, inc.
Tous droits réservés. Les diverses
marques commerciales sont détenues
par leurs propriétaires respectifs.



Salesforce Commerce Cloud
3 Avenue Octave Gréard, 75007 Paris
+33 (0) 1 70 37 71 78
commercecloud@salesforce.com