

Commerce Cloud Digital

Un valido supporto per il digital commerce su qualsiasi canale: web, dispositivi mobili, social network, negozio e call center.

Contenuti in evidenza

- Esperienza clienti unificata e basata su cloud
- Rilascio di nuove funzionalità per aumentare i profitti 6-8 volte l'anno
- Vista a 360° delle interazioni dei clienti su ogni punto di contatto, intervento del servizio clienti ed evasione

“Tre dei quattro brand che ci hanno scelto registrano un elevato tasso di crescita di almeno il 10% da un anno all'altro”.

L2

LA SFIDA

Supportare il digital commerce su tutti i canali

Oggi, il commerce è omnicanale: web, negozio, app, siti per dispositivi mobili, social network. La molteplicità dei percorsi di acquisto richiede attenzione costante rende difficile a stare al passo con le esigenze dei clienti. Inoltre, in molti casi, la tecnologia non è di aiuto: l'80% dei retailer afferma che le tecnologie esistenti non garantiscono rapidità nello sviluppo di nuove funzionalità per i consumatori.¹ Per innovare velocemente e mantenere un vantaggio competitivo serve la massima agilità; la capacità di sostenere e superare la concorrenza non deriva da un'oculata gestione dell'infrastruttura IT, ma piuttosto dall'innovazione, dall'espansione sul mercato e dalla soddisfazione dei clienti.

LA SOLUZIONE

Commerce Cloud Digital: una soluzione di digital commerce di livello enterprise

Coinvolgi e ispira i consumatori attraverso qualsiasi canale e dispositivo. I consumatori non sono tutti uguali ed è necessario adattarsi alle esigenze di ognuno. Commerce Cloud Digital (prima Demandware) permette ai team di creare, organizzare e offrire esperienze di shopping multicanale, di concretizzare idee e progetti in tempi molto più brevi rispetto alle tecnologie esistenti. L'ambiente di sviluppo aperto consente di estendere il commerce ovunque, dai pulsanti di acquisto alle applicazioni brandizzate per dispositivi mobili e negozi. Esso permette inoltre di progettare, personalizzare e garantire esperienze con il brand ricche e innovative in grado di coinvolgere il cliente. Le diverse opzioni di acquisto, fra cui la possibilità di prenotare, acquistare, pagare, evadere e utilizzare il servizio clienti ovunque, sono tutte integrate in Commerce Cloud Digital.



Commerce Cloud Digital



“Il principale vantaggio per noi è stato quello di poter implementare nuove funzionalità su cloud immediatamente utilizzabili, senza che i nostri team dovessero intervenire per la personalizzazione”.

Chris Hardisty
Direttore dell'e-commerce
Puma Nord America

FUNZIONALITÀ

Storefront del commerce

Un'esperienza di e-commerce differenziata, facile da gestire e da personalizzare grazie a un solido storefront di riferimento, a integrazioni incorporate per l'estensione delle funzionalità e alle API pubbliche.

Carrello e checkout: permetti ai tuoi clienti di acquistare rapidamente e senza problemi da qualsiasi dispositivo, grazie ai carrelli salvati e ai flussi utente ottimizzati.

Applicazione moderna per lo storefront di riferimento: accelera lo sviluppo del tuo sito di e-commerce con uno storefront ricco di funzionalità e basato su API pubbliche. Lancia un sito di commerce con design adattivo nativo e logica multilingue e multivaluta.

Ambiente di sviluppo per la personalizzazione completa: implementa una logica di business personalizzata su qualsiasi canale commerciale. Accedi a una vasta libreria di integrazioni incorporate e certificate tramite l'ecosistema LINK Technology Partner.

Merchandising e marketing

Crea opportunità illimitate per la crescita del commerce e il coinvolgimento dei consumatori, grazie alle funzionalità dedicate ai team digitali.

Gestione di prodotti, prezzi e catalogo: sincronizza prezzi e prodotti tra categorie, cataloghi, valute e siti.

Merchandising e gestione delle promozioni: assicurati un alto tasso di conversioni e incentiva gli acquisti reindirizzando i tuoi clienti ai prodotti e alle informazioni più pertinenti. Active Merchandising™ individua i prodotti da offrire a ogni segmento della clientela, mentre Commerce Cloud Einstein propone offerte personalizzate ai clienti, sia anonimi sia registrati, durante l'intera esperienza di acquisto.

Ricerca nel sito e navigazione guidata: reindirizza i clienti direttamente ai prodotti che cercano e ottimizza le conversioni con regole di merchandising che si adattano alle intenzioni di ricerca e alla redditività dei prodotti.

Email predittiva: aumenta il traffico e i ricavi personalizzando ogni messaggio per ciascun acquirente, senza coinvolgere le risorse adette alla produzione nel processo esistente.

Commerce Cloud Digital



“Commerce Cloud Digital è una soluzione agile e facile da implementare che, anche attraverso un ecosistema di partner evoluto, consente un’innovazione continua e un rapido go-live. Siamo sicuri che Commerce Cloud Digital sia la soluzione più adatta a sviluppare ulteriormente la nostra strategia di e-business in tutto il mondo.”

Jean-Christophe Sautory
Chief Information Officer
L’Oreal S.A.

Gestione dell’esperienza digitale

Crea o offri esperienze con il brand che siano innovative e pertinenti.

Gestione dei contenuti e design adattivo: favorisci la pubblicazione dei contenuti per brand, aree geografiche e siti e crea esperienze coinvolgenti su qualsiasi dispositivo.

Targeting nativo e test A/B: proponi offerte pertinenti a segmenti specifici attraverso le funzionalità di targeting nativo e di test basate sul comportamento dei clienti, sui canali di traffico e sulla località geografica.

Ottimizzazione per i motori di ricerca: ottimizza siti, prodotti categorie, metadati, URL e immagini per ottenere massima visibilità delle ricerche.

Gestione e localizzazione multisito

amplia l’offerta con nuovi brand e siti localizzati in modo semplice e veloce.

Gestione di tutti i siti, le valute e le lingue: condividi risorse e localizza le opzioni tenendo conto dei clienti, delle culture, delle valute e delle lingue, utilizzando persino i caratteri a doppio byte, con un framework globale multisito.

Contenuto globalizzato: personalizza contenuti, offerte e prodotti specifici rendendoli pertinenti per lingua, paese, stato, area geografica o città.

Storefront di riferimento e interfaccia utente localizzati: metti a disposizione dei team locali uno storefront di riferimento e un’interfaccia utente globale, disponibile in inglese, cinese, giapponese, francese e italiano.

Estensioni del digital commerce

Utilizza il commerce su un numero illimitato di nuovi canali, tra cui sistemi endless aisle in negozio, social network e app mobili brandizzate.

API per integrazioni personalizzate dell’applicazione: sfrutta funzionalità e dati chiave grazie alle API scalabili e all’ambiente cloud completo per lo sviluppo per avere un controllo totale dell’esperienza digitale.

Endless aisle e clienteling in negozio: porta lo shopping digitale anche all’interno del negozio fisico ed evita le vendite mancate con funzionalità di clienteling avanzate ed endless aisle.

Espansione sui social: espandi il commerce del tuo brand utilizzando i canali emergenti, come Pinterest.

Commerce Cloud Digital

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

“Commerce Cloud Digital (prima Demandware) sbaraglia la concorrenza come l'unico vero prodotto SaaS multi-tenant”.

Forrester

Gestione degli ordini

Crea un'esperienza di acquisto realmente unificata per i tuoi clienti grazie alla gestione distribuita degli ordini e alle funzionalità di servizio clienti che includono la prenotazione, l'acquisto, il pagamento, l'evasione e il servizio clienti ovunque.

Visibilità in tempo reale: sfrutta al massimo la trasparenza in tempo reale dei dati multicanale critici, fra cui ordini, clienti, inventario, prezzi e promozioni da una singola fonte su tutti i canali, dai negozi, ai magazzini/centri di evasione ordini, ai team addetti al servizio clienti alla gestione.

Ordini e resi semplificati: tieni traccia degli ordini effettuati da qualsiasi dispositivo mobile, dal negozio o presso un venditore. I resi sono altrettanto convenienti: i clienti possono restituire il prodotto in qualsiasi negozio o centro di evasione.

Motore di evasione avanzato: semplifica l'evasione degli ordini con un motore di allocazione intelligente, progettato per ottimizzare e semplificare l'organizzazione degli ordini nel back-end.

Commerce Cloud Digital

PUNTI DI INTERAZIONE CON I CLIENTI



Dispositivi mobili



Call center



Negozi



App



Social network

SERVIZI PRINCIPALI



Merchandising e marketing



Gestione contenuti



Endless Aisle



Order Management



Predictive Intelligence



Dati clienti



Comportamento clienti



Prodotto



Prezzo/Promo



Inventario

Commerce Cloud Digital

I vantaggi unici di Commerce Cloud Digital

Creazione di un'esperienza di acquisto unificata

Rendi l'esperienza dei clienti coerente durante l'intera procedura, grazie alla vista singola di dati dei clienti, ordini, prodotti, inventario, prezzi, promozioni e interazioni. Commerce Cloud unifica il digital commerce, la gestione ordini, i punti vendita, le operazioni in negozio e le funzionalità di intelligence predittiva, offrendo ai clienti un'esperienza unica e pertinente.

Commerce Cloud Einstein

Grazie alla scienza dei dati all'avanguardia intrecciata nel tessuto di Commerce Cloud Digital, potrai creare esperienze personalizzate durante l'intera procedura di acquisto. La profonda integrazione dell'intelligence nell'ambiente cloud semplifica la gestione di ogni aspetto dell'esperienza di acquisto digitale. I team avranno accesso alle regole per merchandising e marketing da un unico punto.

Piattaforma a prova di futuro

Riduci il carico di lavoro dell'IT spostandolo su un cloud unificato che sia solido, stabile e scalabile. Gli aggiornamenti frequenti e istantanei offrono accesso a un flusso costante di innovazioni senza interrompere le operazioni quotidiane, mentre l'architettura aperta ti permette di implementare personalizzazioni e integrazioni uniche che non creeranno conflitti con gli upgrade.

Effetto community

Partecipa a una vasta community di retailer attivi e connessi con cui scambiare idee, dati e da cui trovare ispirazione. Ricevi consigli dalla divisione retail e fatti aiutare dal team operativo a monitorare le prestazioni del tuo sito. Poiché tutte le interazioni degli acquirenti si basano sul medesimo ambiente cloud, siamo in grado di aggregare un ampio set di dati utilizzabile come solido strumento di benchmarking. Potrai, di conseguenza, godere di tutti i vantaggi che comporta fare parte dell'ampia e attiva community di Commerce Cloud.

Agilità operativa e del business

Introduci rapidamente innovazioni senza preoccuparti della capacità delle risorse. Potrai lanciare nuovi siti in pochi giorni e attivare promozioni in pochi minuti, non mesi. Grazie alle integrazioni incorporate, la nostra ampia rete di partner Commerce Cloud offre funzionalità estese per la differenziazione dei brand. In ultimo, l'ambiente cloud rende la personalizzazione flessibile una realtà. Come risultato, potrai approfittare di una reale agilità operativa e del business.

Crescita dei ricavi del retail grazie al cloud



“Dal 2009 al 2014, i retailer su cloud hanno sbaragliato quelli che si basano su altre piattaforme per quanto riguarda vendite, margini operativi e guadagni. I brand che si avvalgono di soluzioni per il commerce basate su cloud hanno registrato un tasso di crescita annuale medio pari al 12%, rispetto al 9% e al 6% dei retailer che utilizzano piattaforme in loco e interne, rispettivamente”.

L2³

Commerce Cloud Digital

Commerce supportato ovunque

Commerce distribuito: abbrevia e semplifica l'esperienza di shopping dalla scoperta all'acquisto, agevolando la conversione sui canali distribuiti direttamente con i pulsanti di acquisto. I clienti scoprono i prodotti su app mobili di terze parti, social media e piattaforme di messaggistica e i retailer devono poter soddisfare tali esigenze della clientela. Commerce Cloud Digital è l'unica soluzione di commerce su cloud di livello enterprise che permette di supportare il commerce distribuito senza ampliare l'infrastruttura esistente.

Commerce globale: lancia siti in nuove aree geografiche con semplicità e velocemente. Grazie alla consegna e alle operazioni basate su cloud, puoi penetrare in nuovi mercati internazionali in tempi da record, riducendo al minimo i rischi, i costi e le complessità tecniche. Piattaforma progettata espressamente per l'espansione internazionale, Commerce Cloud Digital ti aiuta a scalare l'e-commerce in tutto il mondo con un'infrastruttura sicura e senza confini. Oggi, i brand che si avvalgono di Commerce Cloud si rivolgono ai clienti in oltre 50 paesi.

Espansione in Cina: conquista il mercato di shopping più grande del mondo, la Cina. Commerce Cloud Digital è una soluzione cloud scalabile e testata che dispone di funzionalità specifiche per la Cina, tra cui un'interfaccia utente localizzata e un ecosistema di tecnologie, partner operativi in loco e competenze locali.

Commerce digitale di livello enterprise

Commerce Cloud Digital è dedicato ai brand che desiderano innovare e crescere rapidamente e trasformare l'esperienza dei clienti su qualsiasi punto di contatto.

- **Produttori di articoli di marca**
- **Aziende multimarca**
- **Retailer a elevata crescita**
- **Grandi imprese**
- **Brand globali**

Commerce B2B

Molte aziende interagiscono con i propri partner aziendali secondo modalità che imitano l'esperienza di acquisto dei consumatori. I clienti di Commerce Cloud sfruttano il cloud per rispondere alle esigenze del commerce B2B, B2B, business-to-employee e business-to-partner.

L'esperienza B2B creata con Commerce Cloud Digital offre significativi vantaggi, grazie a:

- Possibilità di creare una procedura di ordine intuitiva che segue un sito B2C
- Funzionalità condivise del sito tra i siti B2C e B2B
- Sostituzione delle funzionalità per sito per differenziare le esperienze per account o gruppi di account specifici
- Dati condivisi tra più siti e tipi di clienti

I brand leader del settore retail scelgono Commerce Cloud per supportare il commerce su diversi canali e registrano tassi di crescita di molto superiori alla media del settore.



40-60%

CLIENTI DI COMMERCE CLOUD: TASSI DI CONVERSIONE MIGLIORATI DEL 40-60%⁴



32%

TASSO MEDIO DI CRESCITA GMV PER CLIENTE DI COMMERCE CLOUD: 32%⁵

Informazioni su Salesforce Commerce Cloud

Salesforce Commerce Cloud permette ai retailer di unificare le esperienze dei clienti su tutti i canali di commerce, tra cui sito web, social network, dispositivi mobili e negozio. Dall'acquisto all'evasione dell'ordine, fino al servizio clienti, la piattaforma Commerce Cloud garantisce esperienze di acquisto personalizzate che soddisfano le esigenze dei clienti, favorendo l'interazione, la fidelizzazione e la conversione. Con intelligenza predittiva integrata e un solido ecosistema di partner, la piattaforma Commerce Cloud garantisce soddisfazione e crescita dei clienti, dalla fase di pianificazione a quella del lancio e oltre.

Riferimenti

- 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 (prima, Demandware Commerce Platform), novembre 2013
- ⁵ Media relativa agli anni terminati il 31 dicembre 2014, 2013 e 2012



commercecloud.com

©2016 salesforce.com, inc.
Tutti i diritti riservati. I marchi citati
sono di proprietà dei rispettivi titolari.



Salesforce Commerce Cloud
P.le Biancamano, 8 - 20121 Milano Italy
+39 023 602 6552
commercecloud@salesforce.com