



Grenzenlos agiles E-Commerce basierend auf umfassenden Customer Insights in Echtzeit.

SAP Commerce

Das Everywhere Commerce.

Digitales Einkaufserlebnis das Spass macht – kontextgetrieben, persönlich und kanalunabhängig.

Echtzeitdaten über Kundenwünsche und -absichten basierend auf Machine Learning stellen Kunden genau die Information zur Verfügung, die sie gerade benötigen. Das Kundenerlebnis orientiert sich am Kundennutzen.

Einfachheit und Transparenz sind klare Anforderungen an ein modernes E-Commerce-System. Durch Nutzung von strukturierten Echtzeitdaten – auch aus Umsystemen – kann dies garantiert werden und der Kunde hat jederzeit alle nötigen Informationen im Blick. Seien es aktuelle Rabattaktionen, Verfügbarkeiten, Lieferzeiten, Bestellhistorien, aktuelle Angebote und weitere relevante Informationen. Die Auslösung von Retouren, die Erstellung von Servicetickets und die Generierung von Anfragen können via Self Services jederzeit und von überall angestossen sowie abgewickelt werden. Dies sind nur ein paar wenige Beispiele für ein breites Spektrum an Möglichkeiten, die Ihnen erlauben digitale Einkaufserlebnisse für Ihre Kunden zu kreieren.

Die nahtlose Integration in Ihre Systemarchitektur – egal ob SAP oder non-SAP – wird durch standardisierte Integrationsszenarien stark vereinfacht und ermöglicht dadurch hohe Synergieeffekte.

API-zentrierte Kommunikation von SAP Commerce erlaubt maximale Freiheit im Ausspielen der relevanten Information. Egal ob mobiles Frontend, Instore-Display oder andere digitale Kanäle – SAP Commerce ist für die Gegenwart und die Zukunft parat.

Ihre Vorteile

- Kundennutzen steht im Zentrum aller technischen Funktionen
- Entkoppelte API-basiertes JavaScript-Storefront
- Flexible integrierte Personalisierung
- Intuitives WYSIWYG-Frontend-Bearbeitungstool
- Einfache Integration in Umsysteme für reibungslose Sales,- und Aftersales-Prozesse

Woher, Wieso, Warum

Die Umsätze, die über Online-Kanäle erzeugt werden, steigen weltweit ungebremst an und die Wichtigkeit von E-Commerce-Systemen wächst dadurch stetig.

Die Erwartungen von Kunden an ein reibungsloses Einkaufserlebnis werden immer höher und die Technologien und Möglichkeiten entwickeln sich rasant.

Mit SAP Commerce Cloud schaffen Sie ein ideales Fundament, die Customer Journey mit einem digitalen Einkaufserlebnis der Extraklasse zu ergänzen.

Discover & Prepare

Das nötige Rüstzeug für erfolgreiche Vorhaben im Customer-Experience-Umfeld erhalten Sie mit unserem Discover & Prepare Programm. Mehr Infos gibt es hier:



[Link zu D&P Factsheet](#)

swisscom



Facts & Figures



Module

Experience Management

Entwerfen und verwalten Sie ein hochgradig personalisiertes Commerce-Erlebnis, das die Kundenbindung stärkt und die Umsätze auf den Online-Kanälen steigert. Durch die hochgradig integrierbare Lösung werden reibungslose Prozesse durch den gesamten Sales,- und Aftersales-Prozess ermöglicht. Marketingkampagnen können nahtlos in den Verkaufsprozess integriert werden und Self Services bieten dem Kunden eine breite Palette an Möglichkeiten.

Context-Driven Services

Kreieren Sie personalisierte Erlebnisse, die Ihre Kunden begeistern und die Bindung zu Ihrem Unternehmen steigern. Echtzeit-Erkenntnisse werden genutzt, um die Wünsche, Bedürfnisse und Vorlieben jedes Kunden während der gesamten Online-Kaufreise zu verstehen und unmittelbar darauf zu reagieren. Machine Learning unterstützt Sie dabei, verhaltensbasierte Empfehlungen und personalisierte Webaktionen automatisch zu optimieren.

Product Content Management

Präsentieren Sie die richtigen Produkte, zur richtigen Zeit, den richtigen Kunden mit interessanten Details, die die Kunden dazu bewegen, den Kaufprozess anzustossen. Konsolidieren und veröffentlichen Sie alle Produktdaten und Produktkataloge und nutzen Sie die Mehrsprachigkeit, um globale Commerce-Umgebungen effizient zu bewirtschaften. Verbessern Sie die Qualität der präsentierten Inhalte durch integrierte Workflows und nutzen Sie Massensbearbeitungs-Funktionen zur schnellen Reaktion auf Veränderungen am Markt oder in Ihrem Unternehmen.

Order Management

Bieten Sie ein echtes Omnichannel-Käuferlebnis, indem Sie Kunden die Möglichkeit geben, jederzeit und von überall her Bestellungen zu tätigen und Retouren zu veranlassen. Die Auftragsabwicklung kann über das out-of-the-box-Order Fulfilment oder ein integriertes Umsystem (z.B. SAP S/4HANA) erfolgen.

Flexibles Frontend mit Spartacus

Spartacus ist ein schlank gehaltener, headless B2B- und B2C-Storefront für die SAP Commerce Cloud das höchste Flexibilität in der Gestaltung des Frontends erlaubt. Egal, auf welcher Plattform man sich gerade befindet (Smartphone, Tablet oder Desktop), der Online-Shop wird für die ideale Customer Experience angepasst und wirkt wie eine native Anwendung.



Weitere Lösungen in der CX- Suite

SAP Sales Cloud – CRM, Presales-Management, Verkaufsplanung, Sales Automation

SAP Marketing Cloud – Kampagnenmanagement, Segmentierung, Marketing Planung und Automation

SAP Service Cloud – Ticketverwaltung, Omnichannel Engagement, Kundenservice, Self Services, SLA

SAP Customer Data Platform – Kundenprofile, Customer Identity und Consent Management

SAP Field Service Management – Automatisierte Einsatzplanung, FSM-App, Servicerrückmeldung

SAP Customer Experience Portfolio

