



Un e-commerce agile et sans limites, basé sur des Customer Insights en temps réel.

SAP Commerce

Le Everywhere Commerce.

Une expérience d'achat numérique qui enthousiasme – contextuelle, personnelle et indépendante des canaux.

Les données en temps réel sur les souhaits et intentions des clients, basées sur le machine learning, fournissent aux clients les informations dont ils ont précisément besoin. L'expérience client est orientée sur les bénéfices.

La simplicité et la transparence sont des critères clés dans un système moderne d'e-commerce. Et l'utilisation de données structurées en temps réel, y compris depuis des sous-systèmes, permet de garantir cette exigence: le client dispose à tout moment des informations nécessaires. Qu'il s'agisse des rabais du moment, des disponibilités, des délais de livraison, des historiques de commandes, des offres en cours et d'autres données pertinentes. Le déclenchement de retours, la création de tickets de service et la génération de demandes peuvent être initiés et traités à tout moment et de partout via des Self Services. Au-delà de ces quelques exemples, les possibilités sont nombreuses de créer des expériences d'achat numériques pour vos clients.

L'intégration transparente dans votre architecture système, SAP ou non SAP, est largement simplifiée par des scénarios d'intégration standardisés et offre d'importants effets de synergie.

La communication centrée sur API de SAP Commerce permet une liberté maximale dans la diffusion des informations pertinentes. Front-end mobile, affichage en magasin ou autres canaux numériques, SAP Commerce est prêt pour aujourd'hui et demain.

Vos avantages

- Les avantages client sont au centre de toutes les fonctions techniques
- Storefront JavaScript découplé basé sur API
- Personnalisation intégrée et flexible
- Outil d'édition front-end WYSIWYG intuitif
- Intégration simple dans les sous-systèmes pour des processus de vente et d'après-vente fluides

Raisons de changer

Les ventes générées par les canaux en ligne ne cessent d'augmenter dans le monde entier et les systèmes d'e-commerce gagnent en importance.

Les clients exigent de plus en plus une expérience d'achat parfaite et les technologies et possibilités évoluent rapidement.

Avec SAP Commerce Cloud, vous créez la base idéale pour compléter le Customer Journey avec une expérience d'achat numérique de haut rang.

Discover & Prepare

Notre programme Discover & Prepare vous donne les outils nécessaires pour mener à bien vos projets en matière d'expérience client. Pour en savoir plus:



[Lien vers la fiche info D&P](#)

swisscom



Faits et chiffres

Les informations contenues dans le présent document ne constituent pas une offre contractuelle. Elles peuvent être modifiées à tout moment.

Swisscom (Suisse) SA, Clients commerciaux, Case postale, CH-3050 Berne, Tél. 0800 800 900, www.swisscom.ch/business

swisscom



Modules

Experience Management

Concevez et gérez une expérience de commerce à forte personnalisation qui renforce la fidélité client et augmente les ventes sur les canaux en ligne. La solution hautement intégrable garantit des processus fluides sur tout processus de vente et d'après-vente. Les campagnes marketing peuvent être intégrées de manière transparente dans le processus de vente et les Self Services offrent au client un large choix de possibilités.

Context-Driven Services

Créez des expériences personnalisées qui enthousiasment vos clients et les fidélisent à votre entreprise. Les données en temps réel sont utilisées pour comprendre les souhaits, les besoins et les préférences de chaque client sur tout le parcours d'achat en ligne et pour y réagir aussitôt. Le machine learning vous aide à optimiser de façon automatique les recommandations comportementales et les actions web personnalisées.

Product Content Management

Présentez les bons produits, au bon moment, aux bons clients avec des détails intéressants qui créent une impulsion d'achat. Consolidez et publiez toutes les données et catalogues de produits et utilisez différentes langues pour gérer les environnements commerciaux mondiaux avec efficacité. Améliorez la qualité des contenus présentés grâce à des workflows intégrés et utilisez des fonctions de traitement de masse pour réagir rapidement aux évolutions sur le marché ou dans votre entreprise.

Order Management

Offrez une véritable expérience d'achat omnicanale en permettant aux clients de commander et d'effectuer des retours où et quand qu'ils le souhaitent. Le traitement des commandes peut se faire via l'out-of-the-box Order Fulfilment ou via un sous-système intégré (p. ex. SAP S/4HANA).

Front-end flexible avec Spartacus

Spartacus est un storefront B2B et B2C allégé et «headless» pour le SAP Commerce Cloud, avec à la clé une flexibilité maximale dans la conception du front-end. Quelle que soit la plateforme (smartphone, tablette ou bureau), l'Online Shop garantit une expérience client optimale et fonctionne comme une application native.



Autres solutions dans la suite CX

SAP Sales Cloud – CRM, Presales Management, planification des ventes, Sales Automation

SAP Marketing Cloud – gestion des campagnes, segmentation, planification marketing et automatisation

SAP Service Cloud – gestion des tickets, Omnichannel Engagement, service client, Self Services, SLA

SAP Customer Data Platform – profils clients, Customer Identity et Consent Management

SAP Field Service Management – planification automatisée des interventions, appli FSM, confirmation de service

SAP Customer Experience Portfolio

