

accenture

埃森哲

hybris software
An SAP Company

埃森哲携手hybris： 实现数字化零距离

先进的全渠道商务解决方案
重塑客户关系

成就卓越绩效



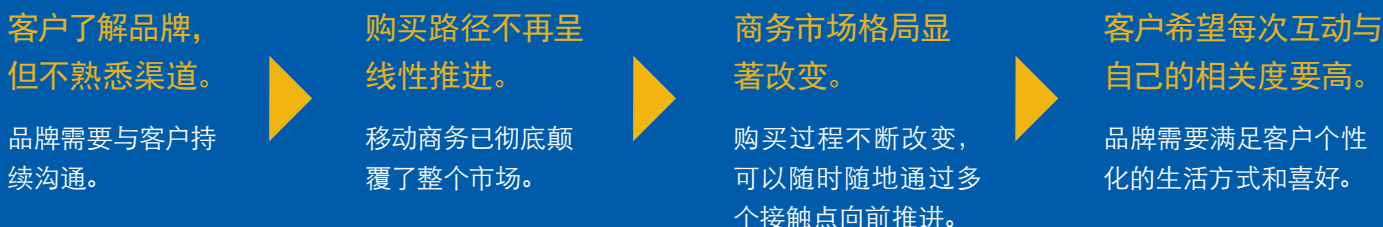
埃森哲携手hybris: 实现数字化零距离

先进的全渠道商务解决方案重塑客户关系

今天, 无论是消费者进行日常购买, 还是企业补充货品及库存, 在其决定购买商品时, 考虑使用多种渠道 (网络、移动、社交或实体店铺) 已成为一种常态。其结果是, 无论是B2C企业还是B2B企业, 是否能够提供无缝的“一站式”或全渠道商务体验, 将决定公司未来销售、客户和品牌信誉的走向。

为何全渠道如此重要?

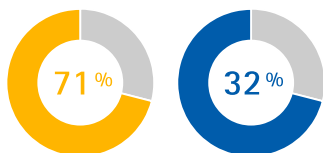
客户期望与行为模式不断推升全渠道商务需求:



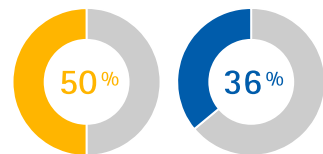
仅以美国为例, 到2017年, 跨渠道零售额预计可达1.8万亿美元,¹但其中很多仍处于不确定状态。近期, 埃森哲和hybris联手Forrester咨询公司开展了多项调研,²得出下列调查结果:

B2C领域

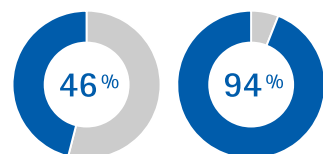
• 近四分之三的消费者希望能在在线查询店内库存情况, 但只有三分之一的零售商具备这个能力。



• 进一步来看, 半数消费者希望能在店铺中合并订单, 但提供这项服务的零售商尚不到一半。



• 在参与调查的所有企业中, 近半数拥有全渠道商务专业团队, 但大多数企业都指出, 成功构建全渠道商务仍任重道远。

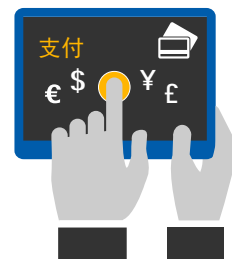


B2B领域

• 已经有将近一半的B2B买家倾向于在B2C网站上完成与工作相关的采购。

• 他们期望卖方能改善如下功能与特性, 以此优化体验:
- 强化搜索功能
- 显示评级与评论信息
- 提供更为个性化的产品

• 为了有效回应不断发展的商务需求, 83%的B2B商家正在升级/部署电子商务套件, 或者计划在六个月内采取这一行动。



¹Forrester研究, 2014年, <http://www.forrester.com/Forrester+US+CrossChannel+Retail+Sales+To+Reach+18+Trillion+By+2017/-/E-PRE6324>, 访问日期: 2014年5月29日。

²埃森哲与hybris委托Forrester咨询公司开展了一项在线调查, 对象为来自美、英、法和德四国的1,503名全渠道购物者及256家零售和生产企业。

这项研究主题为“客户期望与零售商能力: 全渠道商业存在的差距”, 完成于2013年12月。

<http://www.accenture.com/us-en/Pages/insight-customer-capabilities-omni-channel-commerce-gap.aspx>

埃森哲与hybris还委托Forrester咨询公司进行了另一项在线调查, 受访者为来自加拿大、法国、德国、美国和英国的526家B2B公司及930家B2B购买方, 上述所有机构的员工数均在1,000名以上(含)。这项名为“创建未来B2B全渠道商务平台”的研究完成于2014年11月。

埃森哲与hybris: 独树一帜的强强联合, 为企业提供致胜的全渠道商务解决方案

通常情况下, 企业的各种渠道管理分散、建立和推出的时间不一致, 使用目标也不同。因此, 虽然很多企业已打造了非常强大的渠道, 但其各类数字化能力却因为没有得到整合而难以发挥出应有的效果。埃森哲与hybris缔结联盟, 旨在帮助企业解决这些矛盾, 弥合买方期望与卖方能力之间的差距。

企业联合强有力的合作伙伴, 借助其所拥有的互补型人才来设计并部署正确的全渠道商务平台, 难题游刃有余。埃森哲和hybris的合作通过组合双方的领先优势、全球化能力, 以及针对特定行业的服务, 跨越所有渠道和地点为客户交付无缝化的丰富体验, 从而发现、赢得并满足顾客, 不断提升他们的参与热情。

我们还充分利用来自各方面的经验, 包括了hybris的母公司SAP、数字化营销行业的佼佼者Acquity集团(现已属于埃森哲互动数字营销服务), 以及由Adobe等多家全渠道服务和解决方案供应商所组成的强大联盟生态系统。埃森哲与hybris有着悠久而辉煌的合作历史, 双方紧密合作为一系列行业提供着基于hybris系统的平台, 并全面兼顾B2C和B2B市场:

- 埃森哲是第一家hybris全球战略合作伙伴。
- 埃森哲成功当选hybris 2013年度全球合作伙伴。
- hybris于2013年成为SAP旗下企业, 并且非常自豪地被多家主要市场分析机构评为处于“领导者”地位的两至三家顶级供应商。³
- 埃森哲与SAP的战略合作超过30年。SAP是全球第一的企业解决方案供应商, 而埃森哲则是最大的SAP企业资源规划(ERP)平台部署服务商。
- 2013年被埃森哲收购的Acquity集团是hybris的白金级合作伙伴, 凭借出色的销售与实施能力连续两年(2011、2012年度)荣膺“hybris北美地区年度合作伙伴”。

埃森哲与SAP联袂打造hybris全渠道商务解决方案

由埃森哲与SAP合作推出的hybris全渠道商务解决方案, 通过分项订购的付费与部署模式, 将商务与数字营销软件、服务及项目加速器进行最优整合。

该解决方案既可预先安装于客户的数据中心, 也可以利用云技术配置在HANA企业云(HEC)平台上, 客户更可以选择购买托管服务, 作为任意产品组合的一部分。

通过埃森哲与SAP的密切配合, hybris全渠道商务方案针对客户在方案实施生命周期中经常会遇到的挑战, 特定优化了这四个方面的效益:

- 1.降低前期投资
- 2.缩短价值获取时间
- 3.可靠的部署过程
- 4.简化购买流程

目前, 客户对全渠道商务体验的需求量不断攀升。为此, 埃森哲与SAP提供了端到端的支持, 以及可预测的无缝体验, 充分满足了客户期待, 进而提升客户忠诚度, 给企业带来丰厚回报。

通过与客户携手合作, 我们将每家企业各自零散的能力整合成为综合解决方案, 这一无与伦比的优势将有力推动卓越的全渠道商务体验与成果。

³<http://www.hybris.com/en/news-resources/analyst>, 访问日期: 2014年5月29日。

以行之有效的成功经验推动价值实现

利用数以千计、遍布世界各地的hybris服务资源，埃森哲与hybris致力于同时在B2C和B2B领域中，为Nespresso和梅思安等全球品牌与企业提供商务解决方案，帮助客户升级和优化全渠道商务平台（参见边栏）。我们与客户通力协作，确定能够实现卓越业务绩效的恰当解决方案。为此，我们提供了多方位的支持：



全球服务能力 与经验

在世界各地的B2B及B2C市场中，埃森哲都拥有无与伦比、广泛而深入的跨行业商务经验，《财富》50强企业中的25家以及《财富》百强企业中的43家均是我们的客户。通过与hybris及SAP强强联合，我们能够帮助企业在全球范围内规模化地延伸业务，充分把握本土市场内、外的各种机遇，实现价值最大化。



端到端的数字 化架构

埃森哲的综合数字化服务内容极为广泛——涵盖了战略路线图、体验设计与创意、前端开发，以及技术服务，再加上hybris与SAP的技术支持，为客户完整交付使用便捷的无缝体验。



快速进入市场

我们将各种方法与综合服务组合为成套工具，由此加快关键行动，迅速、成功地实施全渠道商务解决方案。



解决方案创新

埃森哲、hybris与SAP公司共同致力于行业和产品路线图的创建，开发用以推进数字化进程的特定行业解决方案。



人才、平台与技术

我们对基础设施、应用程序以及系统集成提供全方位支持。我们拥有设计、开发、运行及监测全渠道商务解决方案所需的专家资源——包括在必要时提供商品促销、市场营销与数字化推广等诸多支持。这将使得客户可以专注于自身的品牌、产品与信息交流，而不必在数字化运营方面耗费精力。

早在埃森哲与hybris正式结盟前，双方便已展开合作，而且我们将继续共同作出重大投资，提升知识、经验和创新能力。

埃森哲与hybris携手合作，为全球企业部署全渠道商务解决方案

埃森哲与hybris公司之间有着稳固的协作关系。我们双方携手为雀巢Nespresso公司部署多渠道商务解决方案——而hybris软件、SAP®客户关系管理(SAP CRM)应用程序，以及与SAP零售解决方案的整合均为这一项目的关键组成内容。方案的实施预计耗时两年半，涵盖电子商务、销售点、客服中心及后台办公等功能。新的商务平台将帮助Nespresso提供更加个性化、更为完善的客户体验，并利用经过简化、始终如一的技术与流程，在Nespresso开展业务的全球41个国家为其带来收益。⁴

⁴参阅：埃森哲和hybris携手合作，为全球企业部署多渠道电子商务解决方案
<http://newsroom.accenture.com/news/accenture-and-hybris-team-to-implement-multichannel-commerce-solutions-for-global-enterprises.htm>

合作联盟的关键能力

埃森哲和hybris共同努力, 将自身的能力、广泛的B2B与B2C服务经验、特定行业知识和专业化的渠道解决方案有效加以整合及利用, 由此提高灵活性和可扩展性, 同时降低运营成本, 帮助全球企业与品牌优化全渠道商务平台。

前端功能:

面向客户的功能决定了客户体验能否从“良好”跃升至“卓越”。这些功能包括商品促销、市场营销和销售能力, 例如借助hybris提供的先进个性化模型 (Advanced Personalization), 企业可以对客户进行准确细分, 然后围绕每一类细分客户创建规则并制定行动, 从而交付有针对性的内容。此外, hybris还提供业界无可匹敌的内容与品类管理、条目/最小库存单位 (SKU) 管理等功能, 由此确保跨渠道对商品描述进行统一、快速地更新。

后台功能:

一旦客户确认订单, 公司就需要通过可靠的订单及履行管理系统, 确保正确的产品够能在正确的时间运送到正确位置。无论是在B2C还是B2B行业, hybris的全渠道订单协调功能都能支持客户追踪历史订单、安排和退回订单, 以及将订单拆分为不同的交货部分, 配送到不同地址或前往指定的门店中现场提货。

针对B2B和B2C领域的解决方案:

埃森哲与hybris公司对全渠道商务方案进行了全面审视, 进而结合对客户战略业务目标及品牌目标的认知, 开发出能够切实消除企业疑难问题的解决方案。例如针对B2B公司⁵, 我们提供的解决方案支持客户通过自助式的门户网站, 对帐户、采购范围、权限、成本中心及预算进行管理。Hybris推出的Commerce Accelerator (商务加速器), 为B2B和B2C初创企业提供了完整的工具包, 囊括店面和后端管理的各项基本功能——如搜索与导航、订单管理等。同样的, 移动设备爆发式增长意味着优化移动商务体验已成为企业必须完成的任务, hybris为此打造了经过充分整合的移动商务应用, 在iOS和安卓两种系统中均可运行自如。

帮助安全设备企业 梅思安迈向数字化

梅思安公司 (MSA) 是全球知名的B2B企业, 为消防服务、矿业、能源及建筑等机构提供关键安全设备。随着时间推移, 其产品类别和全球业务范围不断延伸, 结果导致在一些孤立的网站中出现了彼此矛盾的信息。梅思安向Acquity集团寻求帮助, 希望能统一后端基础架构, 提高信息的国际传递能力, 从而使产品内容呈现更趋一致。实际上, Acquity集团交付的成果远比客户预期更为丰硕: 不但通过协作进一步优化了整体数字化战略和对销售团队的支持; 同时还利用创意服务和技术小组, 有效改善了品类管理等特定功能。如今, 梅思安可以更有效地与更多客户建立联系, 为我们创造更安全的空间。⁶

⁵参阅: “在线与移动技术正在改变B2B商务: 立即行动的企业将获益良多, 而无所作为的公司则落后更远”, <http://www.hybris.com/en/b2b-forrester-paper>

⁶Learn more at <http://www.acquitygroup.com/work?type=e-commerce&item=msa-the-safety-company>

更多信息请参见: <http://www.acquitygroup.com/work?type=e-commerce&item=msa-the-safety-company>

埃森哲数字技术服务: 以全新方式助力企业拓展业务

埃森哲认为, 随着商业的全面数字化, 企业必须将客户联系拓展至更广泛的层面, 以客户为中心进行数字化转型——着力创造出卓越的体验, 并重新协调内部组织、流程和技术, 为实现目标给予充分支持。

埃森哲数字技术部门拥有超过2.8万名精通数字技术的专业人才, 为全球49个国家的4,000多家客户提供卓越服务。在我们遍布世界各地的23家埃森哲数据分析创新中心、34家设计工作室与卓越中心, 以及13家全球交付中心当中, 这些专业人员正孜孜不倦地奉献着智慧与努力。

此外, 埃森哲还通过并购数字营销领先企业Acquity集团、服务设计咨询机构Fjord, 以及内容生产领域的领军者avVenta等多家公司不断加强自身的全球业务能力, 并在数字化平台供应方面, 与行业巨擘和后起之秀均保持着深度合作。

无论您的企业从事何种行业、规模如何, 埃森哲数字技术服务都能提供相应的解决方案, 帮助您更好地融入数字技术驱动下全球化商业环境。

埃森哲数字技术服务与《财富》50强企业中的25家及《财富》百强企业中的43家建立了紧密合作, 其中包括:



十大零售企业中的7家



十大银行中的7家



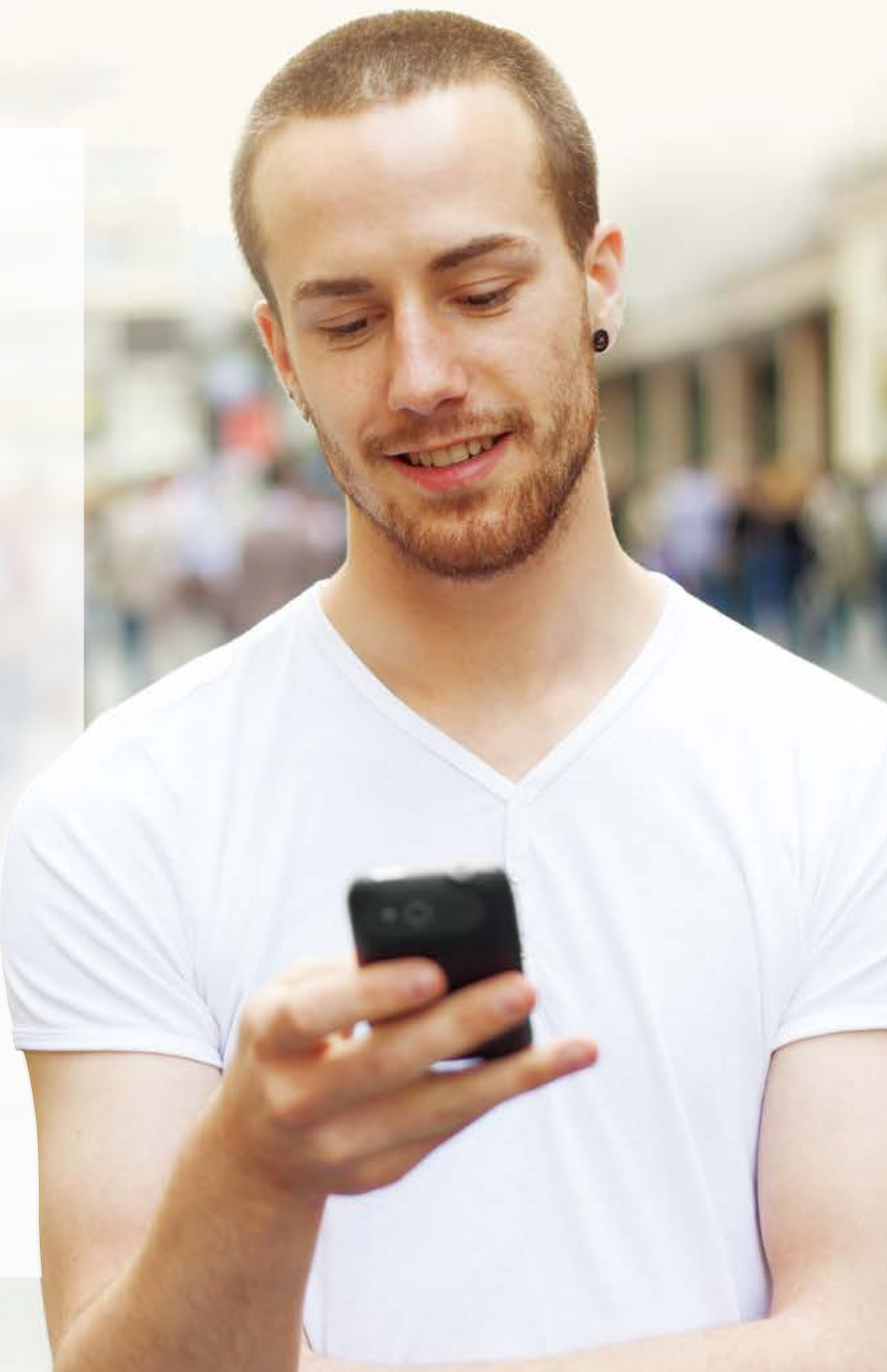
十大电信企业中的8家



十大消费品企业中的9家



十大制药集团



hybris + SAP: 使全渠道商务成为可能

通过各个接触点、渠道及设备, hybris帮助全球500多家客户售出更多的产品、服务及数字内容。hybris的OmniCommerce™商务套件涵盖了企业级软件和按需选用解决方案, 能够实现统一的商务流程和以商务为核心的主数据管理, 从而使企业以完整的视角看待客户、产品与订单, 同时也为客户展现统一的企业形象。

hybris依托SAP的支持, 可以提供真正的端到端全渠道平台, 由此整合后端系统和用户界面, 提供单一的通用数据来源, 并且统一、迅速地跨渠道信息更新——从产品展示、定价、促销, 一直延伸至交易流程(参见图2)。

图2: hybris + SAP: 使全渠道商务成为可能



立即行动, 并肩前行。

对企业而言, 数字化渠道的发展可谓是一把双刃剑: 它既提供了与消费者保持互动的更多途径, 同时也使运营基础架构变得更为复杂。但借助埃森哲与hybris的联盟, 企业不但能够充分依托埃森哲的行业专长与全渠道能力, 还可获得hybris所提供的先进综合商务软件, 由此实现端到端的支持和可预测的无缝化全渠道商务体验, 全面满足客户需求。而随着客户忠诚度的不断提升, 企业必将赢得丰厚回报。

如您想进一步了解我们先进的全渠道商务解决方案如何助您实现数字化零距离, 重塑客户关系, 请访问:

www.accenture.com/digital

www.hybris.com

关于埃森哲数字技术服务

埃森哲数字服务旗下包括**数据分析**、**互动数字营销**和**移动服务**, 提供全面的商业和技术服务, 涉及数字化战略, 数字技术实施以及数字化流程运营。埃森哲数字服务帮助客户开发利用联网移动设备, 通过数据分析获得业务洞察, 丰富终端客户的体验和互动, 交付实际成果并推动业务增长。详细信息, 敬请访问 www.accenture.com/digital。

关于埃森哲

埃森哲注册成立于爱尔兰, 是一家全球领先的专业服务公司。作为《财富》全球500强企业之一, 我们的全球员工逾35万8千人, 为遍布120多个国家的客户提供战略、咨询、数字、技术, 以及运营服务。在截至2015年8月31日的财政年度, 全球净收入达310亿美元。

埃森哲在大中华区开展业务已超过25年, 拥有一支逾1万1千人的员工队伍, 分布于北京、上海、大连、成都、广州、深圳、香港和台北。作为绩效提升专家, 我们致力将世界领先的商业技术实践于中国市场, 帮助中国企业和政府制定战略、优化流程、集成系统、促进创新、提升运营效率、形成整体竞争优势, 从而实现基业常青。

详细信息, 敬请访问埃森哲公司主页 www.accenture.com 以及埃森哲大中华区主页 www.accenture.cn。

关于hybris 软件

hybris软件致力于通过各种接触点、渠道及设备, 帮助全球各地的企业销售更多商品、服务及数字内容。hybris 推出的OmniCommerce™是一款极为完善的商务主数据管理工具, 能够支持企业统一商务流程, 从而使其以完整视角查看客户、产品和订单, 同时可以为客户展示一致化的企业形象。hybris的全渠道软件基于开放式标准, 通过单一平台打造, 因此具有充分的灵活性, 能够不受束缚地支持创新、有效实现最佳总体拥有成本, 并且凭借出色的可扩展性和可延伸性成为企业所需的唯一商务平台。此外, hybris的同一款软件即可在本地安装, 也能采取按需使用或托管方式, 为各种规模的企业提供了最大的灵活空间。目前, 选择hybris产品的企业已逾500家, 其中既有W.W.Grainger、通用电气、路透社和3M等全球B2B企业, 也包括玩具反斗城、麦德龙、普利司通、宝洁、李维斯、尼康、老佛爷百货、Migros集团、Nespresso和汉莎航空等消费品牌。Hybis引领商务未来。

了解更多信息, 请访问: www.hybris.com

关于SAP

作为全球领先的企业管理软件解决方案提供商, SAP帮助各行业不同规模的企业实现卓越运营。从企业后台到公司决策层、从工厂仓库到商铺店面、从电脑桌面到移动终端—SAP助力用户和企业高效协作, 获取商业洞见, 在竞争中脱颖而出。SAP的软件和服务帮助全球超过258,000家客户展开盈利性运营, 不断提升应变能力, 从而实现可持续增长。

了解更多信息, 请访问: www.sap.com

