



重點特色

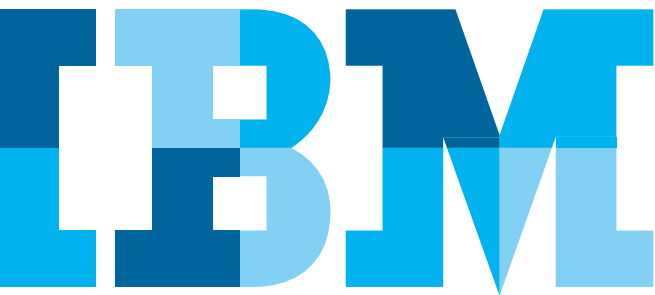
- 提升所有通路的轉換率來增加營收
 - 提供完美銜接的全方位通路體驗、加快上市速度
 - 單一客戶參與平台，讓 B2B 與 B2C 買家皆能更輕鬆地進行商業活動
 - 商務使用者能輕鬆使用管理與排程工具
 - 透過合作夥伴的創新技術，延伸、強化客戶體驗
-

IBM WebSphere Commerce

完美銜接跨數位與實體通路的購物體驗

電子商務的重點不再僅是進行線上銷售，而是還要提供更聰明、更具吸引力、更完美銜接的購物體驗；這樣的體驗不僅需出現在網頁上，還需出現在多種通路上，包括行動通路、社群、客服中心和實體店內。現在，客戶在不同通路與接觸點互動時，可以享受公司所提供的完美銜接、整合式體驗。不僅帶來更高、更輕鬆的互動性，還能因此獲得更高的業績、客戶滿意度與忠誠度。此外，頂尖的網頁型應用程式技術延伸並豐富了線上體驗；互通性與互動性達到了全新境界，而創新的應用方式於焉誕生。這一切皆改變了公司實現承諾與品牌價值的方式。

如今客戶擁有多方來源取得資訊，掌握更多資訊同時也越來越精明，許多線上客戶對於過去信賴的品牌已不再那麼死忠。在網路上唾手可得更便宜、輕鬆入手的產品。這對於網路世界與現實世界中的品牌管理，無疑形成了一股全新挑戰。



IBM 商務解決方案

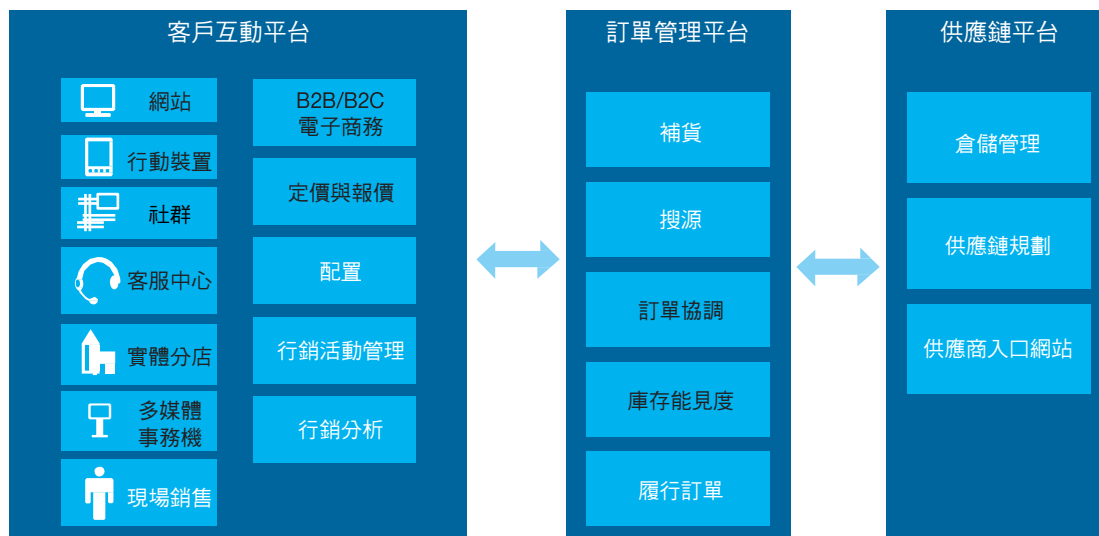


圖 1：IBM 商務解決方案 (包括 WebSphere Commerce 軟體，以黑色標注其功能) 提供了全方位的互動平台，可實現更智慧的商務環境。

此外，客戶還主動參與品牌形象塑造，他們與使用者所產生的內容、線上協同合作工具 (如論壇和部落格)，以及線上社群 (如社群網路與服務) 互動，而這些皆可能對您的品牌形象產生重大影響。這種新型態客戶的出現對您的企業與品牌具有重要意涵，因其中蘊藏著左右您未來成敗的威脅與機會。有鑑於這種新型態的客戶帶來以上挑戰，客戶服務的重要性也隨之增加，包括維護您的品牌在社群網路上的形象。讓客戶感到便利，無疑變得越來越重要。無論購物者何時何地接觸

您的品牌，必須讓客戶享有一致、彈性、個人化、以客為尊的體驗、並且愉悅地沉浸於每個購物環節。

IBM WebSphere® Commerce 軟體針對線上商務與多通路商務，提供強大的客戶互動平台，適用於各種環境。WebSphere Commerce 軟體是頂尖的電子商務解決方案，透過單一平台支援公司所需的商務模式，同時帶給客戶豐富多元、特別出色的購物體驗。

WebSphere Commerce 軟體提供強大、立即使用的功能，以及輕鬆上手的商務使用者工具，不僅可靠，又能靈活延展來配合幾乎所有產業、各類規模的公司以及所有銷售模式的商務需求。尖端科技的工具可協助商務使用者在無須 IT 人員支援的情況下，建立及管理標靶行銷活動與促銷活動，並且有效率地管理型錄、產品種類、行銷企劃，以及與外部

內容與定價記錄系統的連線。WebSphere Commerce 軟體主推三項重點設計：

- **最佳化跨通路功能** — 在所有通路提供一致、優質個人化的購物體驗
- **以客為尊的體驗** — 提供全方位的商務經營服務
- **關鍵領袖特質** — 同時重視商務與 IT 需求



圖 2：WebSphere Commerce 軟體中的各式商務經營服務形成兼具深/廣度的全方位功能，可滿足 B2C 與 B2B 商務經營模式需求。

最佳化跨通路功能，提供靈活、個人化的服務

WebSphere Commerce 軟體提供多種方式來支援最佳化跨通路功能，無論客戶選擇哪些互動，您都能為客戶提供更一致、個人化的購物體驗。

在所有通路提供一致的品牌體驗

如今，客戶會透過多種通路來瞭解、檢視、比較及購買產品。客戶也會期待在所有通路、接觸點或互動順序，從品牌獲得一致、完美銜接的體驗。WebSphere Commerce 軟體提供一套可立即部署的購物流程，這些購物流程可顯示當地店內庫存，讓客戶能夠在線上下單後，到店內取貨，並在整個訂單生命週期收到最新進度通知。此平台提供一組豐富的開放式介面，這些介面乃遵照業界標準，可供整合 WebSphere Commerce 軟體與供應鏈解決方案，例如企業資源規劃 (ERP) 與分散式訂單管理 (DOM) 應用程式。

為行動裝置使用者打造最佳購物體驗

隨著行動裝置和行動科技日益普及化，WebSphere Commerce 軟體可協助您將智慧型手機變成新的接觸點，讓客戶能夠在智慧型手機上瀏覽線上商店、比較產品、接收行銷訊息、促銷活動代碼、商店位置資訊和庫存可用性，最終完成交易。行動商店模式內建了智慧型手機與平板電腦支援，可讓企業更快將行動裝置打造為經營通路。這套解決方案另還使用強大的跨通路標靶行銷引擎，能夠持續優化這個客戶接觸點，使其不斷進步。

發揮社群商務的最大潛能

WebSphere Commerce 軟體提供了與 Facebook 整合的功能，讓客戶能夠在首頁使用「讚」按鈕，還有在產品頁面使用「讚」與「分享」按鈕，將自己的發現與 Facebook 上的朋友分享。社群動態關聯可讓已登入的 Facebook 會員看到 Facebook 上的朋友對產品所做的評分和評論。

強化版觸發目標則可在客戶於公司網站上參與社群商務活動時，讓公司立即與 Facebook 使用者互動。公司還能對在特定產品頁或首頁按讚的客戶，運用 WebSphere Commerce 標靶行銷功能。

利用全方位功能，打造以客為尊的體驗

WebSphere Commerce 軟體內附全方位的商務經營服務，可供實現以客為尊的體驗。

帶給客戶豐富多元的購物體驗

如今的客戶會利用身邊許多科技產品來瞭解及比較產品，因此許多客戶都知道很多資訊，而較不會對特定品牌忠誠。在迎接這股新浪潮，讓客戶享有特別出色的購物體驗，就成為領先競爭者的一項關鍵因子。WebSphere Commerce 軟體強大的標靶行銷功能及各式社群與行動商務功能，可協助公司定義並提供一致、針對性的購物體驗，以更有效地促銷及突顯其品牌與產品線。

彈性的商品企劃與標靶行銷

WebSphere Commerce 軟體可向個人顯示針對性的優惠和客製化的促銷活動，公司可藉此機會設計及微調線上購物流程、內容和電子行銷訊息，以在目標觀眾中產生更多迴響，讓品牌從激烈競爭中脫穎而出。標靶行銷功能可根據喜好設定、購買記錄和線上行為等屬性，持續與客戶進行靈活、自動化、一對一的互動或對話，讓客戶在交錯使用通路時，能夠累積對品牌的信心。

WebSphere Commerce 軟體中的標靶行銷引擎提供了各種工具來協助公司達到最佳營收與獲利。這些工具可跨多個通路來偵測觸發事件，例如放棄購物車、下單、行動裝置位置、社群媒體參與、搜尋字詞或轉介 URL；然後，公司便能夠採取各種行動，提供優惠給目標客戶，像是顯示客製化到達頁面、傳送手機簡訊，或進行針對性的產品交叉銷售與向上銷售。其他功能則包括：引導式銷售，可提供自動化銷售協助與產品比較功能；電子抵用券，可激勵客戶購買特定產品或特定種類的產品；彈性建議，可分析客戶的行為，然後根據客戶購買記錄和點選路徑，彈性建議產品；還有商品企劃分析，可測量並瞭解商品企劃案的有效性。

利用搜尋功能強化客戶體驗

WebSphere Commerce 搜尋功能可讓商務使用者管理搜尋字詞關聯以及搜尋型商品企劃規則，最佳化客戶搜尋體驗以及點擊率。商務使用者可利用整合式搜尋改善客戶搜尋結果，只要為不同類別選取產品屬性，以供在店面中進行多面顯示。可調整的相關性設定，則讓商品企劃人員能夠調整產品搜尋結果順序，還有改善購物者的搜尋體驗。搜尋功能與 WebSphere Commerce 商店範本的整合，則能讓組織降低整體導入成本，同時增加店面內整體的功能性。

運用 B2B 與 B2C 最佳實務，快速部署並自訂電子商務網站

WebSphere Commerce 軟體針對企業對消費者 (B2C) 與企業對企業 (B2B) 事業，將改善客戶體驗的重要功能皆置於商店範本中。這些商店範本提供了可直接使用、亦可自訂的店面，幫助您更快架好網站。透過使用串接樣式表和改良過的小工具 (例如快速找產品工具、快速產品資訊、迷你購物車和頁面物件拖曳)，商店範本可強化網站效能、簡化結帳流程，並降低網路商店的客製化成本。

商店範本

WebSphere Commerce 中的商店範本為 B2B 與 B2C 事業提供了強化的電子商務功能，有助加快上市速度，同時提供吸引人的品牌體驗。商店範本採用商店導入與管理最佳實務，面對 B2C 與 B2B 模式皆支援。WebSphere Commerce 軟體提供了各種語言版本的商店範本，同時附上遠端小工具、IBM Gift Center、產品排名、社群商務、建議等功能。

B2B 商店範本可協助 B2B 公司提供全方位通路體驗，快速建立具有先進功能的強大 B2B 直接線上商店。其可讓企業組織客製化直接與間接 B2B 模式所需的線上商店，同時附上 B2B 專有的使用者註冊、型錄瀏覽、促銷活動和針對性行銷功能。

此外，B2B 商店範本還能讓賣方為不同的企業客戶提供獨家店面，或在這些獨家店面中展示一些品牌。

「有了 WebSphere Commerce，基本上就擁有單一網站來處理所有交易。這個中央引擎可支援的待客網路商店並無數量限制；要新增商店，或是一次對所有品牌導入新功能，也都很容易。」

—Steve Bozzo, CIO, 1-800-FLOWERS.COM

「我們的客戶想要有直覺化導覽、購物清單和訂單記錄等常見 B2C 功能。但他們也想要有顯示了個人化產品、已預先填好結帳資訊的客製化到達頁面。WebSphere Commerce 讓我們得以配合客戶不斷變化的需求。」

—Adrienne Hartman, corporate e-commerce manager, J.J.Keller & Associates

為使用行動裝置的 B2B 與 B2C 客戶，打造最佳體驗

WebSphere Commerce 商店範本可讓組織針對各種行動裝置與平台上的客戶，客製化其 Web 瀏覽體驗。商店範本運用了回應式設計技術，讓商務使用者能夠更輕鬆地建立及管理行動版與平板電腦版商店。WebSphere Commerce 平台會辨識購物者所用的裝置類型與螢幕尺寸，然後自動依裝置調整內容版面。回應式設計技術的存在，讓商務使用者得以輕鬆快速地建立及管理行動版與平板電腦版商店。商店範本中內建的回應式設計，讓商務使用者不再需要針對各裝置類型，管理個別商店設計。您現在可以在行動裝置、平板電腦和桌上型電腦上提供一致的體驗，同時又降低整體導入成本、加快部署速度。行動版商店亦能讓商務使用者建立行銷活動，透過位置型服務以及啟用了全球定位系統 (GPS) 的行動裝置，向行動客戶顯示個人化的內容與優惠。

建立各市場專有的網站

WebSphere Commerce 多網站功能可提供個別電子商務微型網站（或稱子網站），讓您能夠根據本身不同的品牌、客戶區隔或地理市場，為客戶提供獨特的購物體驗。因此，每個網站具有獨特的外觀與感覺，具備適合不同客群的商務規則與原則，包括特殊定價、促銷活動與產品授權等等。

利用商務與 IT 支援，作為滿足商務需求的後盾

WebSphere Commerce 軟體的設計是要滿足各項商務與 IT 需求，實現更靈活、更靈敏的商務運作。

讓商務使用者能夠自行做管理

IBM Management Center for WebSphere Commerce 軟體這套工具讓行銷人員和商品企劃人員能夠在所有通路，導入並主動管理商品企劃與行銷策略。IT 人員幾乎不需要支援這些活動；商務使用者將擁有更大能力來控制內容、產品型錄、價格清單和促銷活動。

有了 IBM Management Center for WebSphere Commerce 軟體，商務使用者可以：

- 建立及管理總型錄與銷售型錄，以及建立產品間的商品企劃關聯
- 建立及管理型錄篩選器、價格清單與價格規則
- 管理搜尋引擎的優化與搜尋規則，以及匯編搜尋統計資料
- 建立及管理商品促銷活動
- 設計及管理含網路型與電子郵件活動的創意行銷活動，以及對不同優惠進行多變量 A/B 測試
- 建立及管理分期付款規則，讓客戶在您商店購買品項時，能有不同的付款選擇。
- 建立及管理商店基本資料、風格、版面配置、支援的語言與貨幣

IBM Commerce Composer for WebSphere Commerce 是網頁設計兼版面配置工具，能讓商品企劃人員輕鬆快速地管理及強化數位客戶體驗，而無須 IT 人員支援。

有了 IBM Commerce Composer，商務使用者可以：

- 運用一組豐富的版面配置範本和 App，設計並建置吸引人的動態頁面，提供購物者個人化體驗。
- 將強大的標靶行銷功能整合到客戶體驗中
- 與客戶互動時採用市場區隔策略並導入業界購買模式來提升營收與邊際收入
- 使用可隨裝置調整版面的回應式版面配置來設計數位面貌（桌上型電腦或行動裝置），藉以優化品牌體驗
- 使用合作夥伴生態圈的創新技術，為客戶打造豐富的客製化體驗

透過合作夥伴的創新技術，延伸、強化客戶體驗

IBM 已成立一個合作夥伴生態圈，這些合作夥伴提供了創新、相關的電子商務服務與解決方案，服務全球各行各業的 IBM WebSphere Commerce 客戶。WebSphere Commerce 客戶能夠利用預建整合功能，納入輔助性商務功能，進而更快展現附加價值，為其客戶提供特別出色的使用體驗。

這些延伸的商務功能會透過您的 WebSphere Commerce Web 商店，以 App 形式下載到 IBM Commerce Composer 中，方便人存取、使用及配置合作夥伴解決方案。商務使用者可以選擇要新增至其商店中的合作夥伴 App，並且快速啟用及配置功能來強化客戶體驗。

合作夥伴功能包括：

- 分析與商業智慧
- 行銷活動管理與行銷
- 社群、社群與客戶參與
- 內容管理與多媒體
- 訂單管理與履行
- 全方位通路 - 實體店內與行動裝置
- 付款、定價與賦稅
- 產品管理與配置
- 搜尋優化

有多種部署選項可滿足您獨特需要

WebSphere Commerce 軟體提供多種部署選項，能夠滿足各行各業、各種規模的公司不同的需要，而當公司成長、需求改變時，還能轉換到不同的部署形式。企業級功能的提供有分授權型的內部部署軟體，以及訂閱型的軟體即服務 (SaaS) 兩種形式。

WebSphere Commerce 軟體所提供的其他功能包括：

- **資料載入工具** — 可有效率地將型錄、定價與庫存資訊載入 WebSphere Commerce 資料庫
- **內容工作區** — 商務使用者能夠控制產品資訊的建立、管理及發佈，而無須 IT 人員支援
- **與 IBM Digital Analytics 軟體整合** — 使用專為 WebSphere Commerce 而設計的網頁型分析解決方案，讓商務使用者能夠透過分析來掌握客戶互動情形
- **與 IBM Configurator 和 IBM Order Management 整合** — 使用軟體平台，讓您更輕鬆地跨通路維護產品關係、建立配置規則，還有處理及履行訂單。

提供靈活、可調整的平台基礎

隨著有越來越多客戶交錯使用各種銷售通路在線上進行商業活動，網站的可用性與效能也變得格外重要。網站速度不夠快甚至沒有回應，可能會令客戶不滿意，轉而投向競爭對手的懷抱。WebSphere Commerce 軟體採用 IBM 強大的中介軟體平台，能夠以可靠、高度可用的運作，支援更高的交易量。其還能透過以標準服務為導向的架構型介面，與後端系統與應用程式整合。

為何選擇 IBM？

隨著銷售週期的每個環節、每個客戶接觸點現在幾乎都需要展現出色體驗，電子商務已變得複雜許多，不再如過去般僅需重視線上型錄。IBM 可提供全方位的解決方案，涵蓋挖掘銷售機會到履行訂單的完整銷售週期；這套解決方案包含一套開放式架構，可供整合事業夥伴的創新商務解決方案，藉以延伸並強化客戶所獲得的體驗，更快展現價值。您若選擇了 IBM 可依本身商務需要，選擇適合的提供模式包括內部部署模式與服務模式，而這全是由具有為各行各業部署高價值商務解決方案的豐富偉績、至今備受信賴的業界龍頭所提供。

更多資訊

如欲瞭解 IBM WebSphere Commerce 軟體如何能協助您發展並推動電子商務策略，請聯絡 IBM 代表或 IBM 事業夥伴，或請造訪：ibm.com/e-commerce



© Copyright IBM Corporation 2014

台灣國際商業機器股份有限公司
台北市 110 松仁路 7 號 3 樓

2014 年 9 月

IBM、IBM 標誌、ibm.com 和 WebSphere 是 IBM 公司在世界各司法轄區所註冊之商標。其他產品及服務名稱各屬 IBM 或其他公司的商標。IBM 最新的商標清單，請造訪 IBM 網站的「版權及商標資訊」：ibm.com/legal/copytrade.shtml

本文件中提及的內容在發表當時保持最新狀態，IBM 隨時可能變更其內容。文中提及的所有產品與服務並非在 IBM 事業營運涵蓋的每個國家或地區中均有提供。

此文件所提供的資訊係依「現況」提供，不提供任何明示或默示之保證，包括不提供任何可商用性及特定目的之適用性的保證，也不提供不違反規定的保證或條款。IBM 產品依相關合約條款之規定提供保證。



愛護環境，敬請回收