ORACLE
COMMERCE

MODERNER HANDEL
SCHLÜSSELFAKTOR ERFAHRUNG

Einführung
Oracle Commerce hält Wort

Ribeiro
Kanalübergreifende Erfahrung

BeautyBay.com
Experience-Management

Deli XL
Neue Marken & Märkte mit Multi-Site-Funktionen

Medline
Personalisierte Inhalte für die Kunden

Furniture Row
Benutzerfreundliche Tools für maßgeschneiderte Werbeaktionen

Marriott Hotels
Mehr Online-Effizienz durch bessere Such- und Navigationsfunktionen

Netshoes
Dynamische Kundenerfahrungen durch höhere Skalierbarkeit und Leistung

Carolina Bio
Schnellere Integrationen und minimierte Kosten mit einer flexiblen Architektur

Fazit
Testen Sie das Oracle Commerce-Bewertungs-Tool

Einführung

Oracle Commerce bietet erstklassige Anwendungen für den Handel mit Schwerpunkt auf Skalierbarkeit, Leistung und Personalisierungen für die sich schnell entwickelnden Anforderungen von Händlern auf der ganzen Welt.

Unsere Standardfunktionen, webbasierte Geschäftstools, branchenführende Such- und Navigationsfunktionen sowie Funktionen für Personalisierung, Zielgruppenabstimmung und 360-Grad-Ansichten des Kunden sind der Grund dafür, dass wir mit einigen der größten, anspruchsvollsten Anwendern auf der ganzen Welt zusammenarbeiten.

Die Fallstudien in diesem Dokument zeigen, wie wir den Umsatz, das Kundenengagement und die Unternehmensffizienz für die führenden B2C- und B2B-Marken steigern.

Kanalübergreifend

Nahtloses Einkaufserlebnis über alle Kanäle hinweg

Ribeiro, ein argentinisches Einzelhandelsunternehmen, erzielt eine Umsatzsteigerung von 600 % mit neuer Website.

Die Herausforderung

Ribeiro ist ein Einzelhandelsunternehmen in Argentinien, das Haushaltsartikel und elektronische Geräte verkauft.

Das Unternehmen wollte Kaufabschlüsse durch die Ermöglichung von relevanteren Kundenerlebnissen erhöhen. Dazu gehörten zielgerichtete Empfehlungen, Inhalte und Werbeaktionen, die auf die jeweiligen Präferenzen jedes Besuchers zugeschnitten waren.

Die Lösung

Zu diesem Zweck implementierte Ribeiro Oracle Commerce – früher Oracle ATG Web Commerce –, um die kanalübergreifende Erfahrung zu personalisieren, zielgerichtete Angebote zu fördern, Suchergebnisse zu priorisieren und Online-Interaktionen mit dem Kundenservice zu integrieren.

„Mit der Implementierung von Oracle ATG Web Commerce (jetzt Oracle Commerce) hat sich Ribeiro für eine neue E-Commerce-Plattform entschieden, mit der das Unternehmen das Geschäftswachstum langfristig maximieren wird. Dank einer flexiblen und intelligenten Lösung, mit der den Besuchern die richtigen Angebote zum richtigen Zeitpunkt angezeigt werden, konnte Ribeiro sofort durchstarten."

Mike Webster, Senior Vice President und General Manager, Oracle Retail

„Aufgrund des Wachstums von Ribeiro in den letzten Jahren haben Investitionen in Informationssysteme für uns höchste Priorität. Durch die Investition in Oracle ATG Web Commerce (jetzt Oracle Commerce) erhielten wir eine umfassende Handelssoftwareplattform, die personalisierte Kundenerlebnisse bietet und darüber hinaus unserem Wachstum entsprechend skaliert werden kann."

Dan Attie, Vice President of Sales and Marketing, Ribeiro

Die Ergebnisse

- **Umsatzwachstum von 600 %** im ersten Quartal 2013
- Steigerung der virtuellen Rechnungsstellung pro Vertriebsmitarbeiter um mehr als **400 %**
- Jahr für Jahr eine **Gewinnsteigerung von 500 %**
- Einführung neuer Prozesse und Best Practices für Onlinevorgänge

VOLLSTÄNDIGEN BERICHT LESEN ▶

BEWERTUNGS-TOOL ANZEIGEN

„Oracle Endeca (jetzt Oracle Commerce) stellte uns die gewünschten Funktionen bereit, als wir sie benötigten, sodass wir schneller bessere Renditen erzielen konnten – ohne Einschränkungen der Flexibilität, die bei Lösungen der Konkurrenz oft gegeben sind.“

David Gabbie, Managing Director, BeautyBay.com

Experience-Management

Jede Interaktion sollte für jeden Kunden in jedem Kontext relevant sein

BeautyBay.com steigert Website-Aufrufe um 70 Prozent, erhöht die Anzahl der in den Warenkorb gelegten Artikel und führt 160 gleichzeitige Werbeaktionen für Marken und Produkte durch.

Die Herausforderung

BeautyBay.com ist der größte unabhängige Einzelhändler Großbritanniens in der Sparte Luxuskosmetikprodukte. Das Unternehmen verkauft mehr als 10.000 Produkte führender Marken.

Im Jahr 2013 erhielt es eine Online-Einzelhandel-Auszeichnung in der Kategorie Schönheit, Parfum und Kosmetik. BeautyBay.com wollte auf diesem Erfolg aufbauen und das Angebot weiter verbessern, um das schnelle Umsatzwachstum aufrechtzuerhalten, Umwandlungsraten zu erhöhen, mehrere Markenkampagnen zu starten und die allgemeine Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

> „Oracle Endeca (jetzt Oracle Commerce) hat sich innerhalb von drei Monaten bezahlt gemacht. Ohne diese Lösung würden wir zur Unterstützung unseres expandierenden Geschäfts um 100 Prozent mehr IT-Mitarbeiter benötigen."
>
> David Gabbie, Managing Director, BeautyBay.com

Die Lösung

Mithilfe von Oracle Commerce – früher Oracle Endeca Commerce – konnte BeautyBay.com seinen Kunden dabei helfen, Artikel schneller zu finden, und damit in größerem Umfang personalisierte Kauferlebnisse ermöglichen. Entscheidend für das Unternehmen war, dass es nun eine ansprechende Website mit einfacher Navigation hatte, die den Umsatz förderte, und innerhalb von drei Monaten eine bessere Rendite erzielte.

Die Ergebnisse

- Steigerung der **Umsätze im Jahresvergleich um mehr als 50 Prozent**
- Verbesserung der **Umwandlungsraten um 50 Prozent**
- Erhöhung der Anzahl von Seitenaufrufen um **70 Prozent – 1,3 Millionen Aufrufe pro Monat**
- Verlängerung der **Verweildauer um 3 Prozent** mit einer kundenfreundlicheren Website

VOLLSTÄNDIGEN BERICHT LESEN ▶

BEWERTUNGS-TOOL ANZEIGEN

Multi-Site

Schnelle Erweiterung von Sites für neue Marken, Märkte und Kampagnen

Deli XL erzielt mit Oracle Commerce Webseiten-übergreifend eine bessere Ausrichtung auf die Kunden

Die Herausforderung

Deli XL, ein führender Lebensmittel-Großmarkt in den Niederlanden, bietet über 60.000 Artikel von 800 Lieferanten für über 30.000 Kunden. Das Unternehmen wollte seinen selbst erstellten alten Webstore durch eine neue Lösung ersetzen, um die Bindung der bestehenden Kunden zu verbessern und einen Wettbewerbsvorteil gegenüber den neuen Organisationen beizubehalten, die in den gleichen Markt drängen.

Darüber hinaus wollte das Unternehmen Up- und Cross-Selling-Möglichkeiten verbessern und die allgemeine Kundenzufriedenheit erhöhen.

Die Lösung

Deli XL wählte Oracle Commerce – früher Oracle ATG Web Commerce – zur Unterstützung der primären Website und verschiedener anderer Kanäle, über die die Kunden relevante und auf sie zugeschnittene Ratschläge zu Lebensmitteln erhalten, und die ihnen ermöglichen, schneller und direkt mit den Lieferanten zu interagieren.

Die Ergebnisse

- Entwicklung eines **zuverlässigen, leistungsstarken** Webstores und einer offenen Plattform
- Erhebliche **Steigerung** im Cross-Selling und Up-Selling
- Einrichtung einer E-Commerce-Umgebung, die das Umsatzwachstum steigerte **und die Gewinnmargen verbesserte**

„Durch die Implementierung von Oracle ATG Web Commerce (jetzt Oracle Commerce) konnten wir das Onlineangebot für die Kunden erheblich verbessern und gleichzeitig das Cross- und Up-Selling steigern."

Rene Van Gelderen, Director IT & Program Management, Deli XL

„Oracle ATG Web Commerce (jetzt Oracle Commerce) war aufgrund der Stabilität und der herausragenden Funktionen die beste Wahl für Deli XL. Die Funktionen zum Anpassen von Angeboten zum Zweck des Cross- und Up-Selling sowie die benutzerfreundliche Plattform waren ausschlaggebend, dass die Lösung unsere erste Wahl für den Ersatz unserer alten E-Commerce-Plattform war."

Rene Van Gelderen, Director IT & Program Management, Deli XL

VOLLSTÄNDIGEN BERICHT LESEN ▶

BEWERTUNGS-TOOL ANZEIGEN

„Oracle ATG Web Commerce (jetzt Oracle Commerce) hilft uns dabei, unseren auf Transaktionen ausgerichteten Internetauftritt zu erweitern und mit mehr lehrreichen Fakten und Informationen für wichtige Entscheidungsträger zu ergänzen. In nur zwei Wochen konnten wir eine Anzeigen-Steigerung von auf Entscheidungsträger ausgerichteten Inhalten um 60 Prozent verzeichnen. Wir haben erst angefangen, uns die Vorteile der flexiblen und stabilen Personalisierungsfunktionen von Oracle ATG Web Commerce zunutze zu machen."

Michael McMahon, Vice President of E-Commerce, Medline Industries

Personalisierung

Bereitstellung besonders zielgerichteter Inhalte während des gesamten Kaufvorgangs

Medline Industries liefert personalisierte Inhalte für Kunden im Gesundheitswesen und steigert Aufrufe von Seiten mit zielgerichteten Inhalten um 60 Prozent.

Die Herausforderung

Medline Industries ist der größte privatgeführte Hersteller und Distributor von Medizinprodukten in den Vereinigten Staaten. Das Unternehmen bietet mehr als 350.000 Produkte für Krankenhäuser, Pflegeeinrichtungen, Arztpraxen, Einrichtungen für die häusliche Pflege und Händler für medizinischen Bedarf.

Die auf Transaktionen ausgerichtete Website des Unternehmens sollte erweitert werden, um lehrreicher und informativer zu werden. Zu diesem Zweck musste Medline in der Lage sein, die über die Website erfolgenden Kundeninteraktionen in größerem Umfang zu personalisieren.

Die Lösung

Medline wählte Oracle Commerce – früher Oracle ATG Web Commerce – als neue E-Commerce-Plattform aus und erstellte dabei einen neuen webbasierten Katalog, aktualisierte die Hintergrundinformationen zum Unternehmen und führte neue Personalisierungsfunktionen auf der Website ein.

Die Ergebnisse

- Implementierung einer **hochflexiblen Plattform**, die es Medline ermöglicht, sich **schnell** an sich verändernde Anforderungen anzupassen
- Möglichkeit zur **Bereitstellung angepasster Informationen** für die Kunden bei jedem Besuch
- **Steigerung der Aufrufe von Seiten** mit auf Entscheidungsträger ausgerichteten Inhalten **um 60 Prozent** innerhalb der ersten beiden Wochen

VOLLSTÄNDIGEN BERICHT LESEN ▶

BEWERTUNGS-TOOL ANZEIGEN

Werbeaktionen

Vollständige Steuerung der Werbeaktionen mithilfe von benutzerfreundlichen Tools

Furniture Row stellt kanalübergreifende Werbeaktionen über Mobil-, Tablet- und Desktopgeräte bereit.

Die Herausforderung

Furniture Row Companies ist eine Unternehmensgruppe mit Geschäften für hochwertige Einrichtungsgegenstände, Matratzen und Bettwäsche mit Hauptsitz in Denver, Colorado, und Läden in 31 anderen Bundesstaaten.

Furniture Row hatte das Ziel, in den Matratzengeschäften in Denver die Besucherzahl zu erhöhen und den Umsatz zu steigern. Zu diesem Zweck sollte das Kundenerlebnis mithilfe von kanalübergreifenden Werbeaktionen und einem flexiblen Webdesign, das sich an den Typ des verwendeten Geräts anpasst, verbessert werden.

Die Lösung

Furniture Row verwendete Oracle Commerce zur Personalisierung der Inhalte und Empfehlungen basierend auf den verfügbaren Informationen, wie z. B. welche Links die Kunden für den Zugriff auf die Site verwenden, ihre Reaktionen auf Werbeaktionen sowie frühere Besuche und Transaktionen.

Mithilfe der Lösung wird auch der Typ des Geräts, auf dem die Website angezeigt wird, sofort erkannt und die Darstellung für jeden Bildschirm optimiert.

„Kunden verwenden ihre Mobiltelefone direkt im Ausstellungsraum, um nach Waren zu suchen und Artikel zu vergleichen, oder sie recherchieren zunächst zu Hause. Wir möchten es so einfach wie möglich für sie machen, den gewünschten Artikel zu finden – unabhängig davon, wo sie sich aufhalten oder welches Gerät sie verwenden. Wir hatten in Betracht gezogen, mehrere Anwendungen für unterschiedliche Geräte der Kunden zu erstellen, wollten diesen zusätzlichen Schritt aber vermeiden."

Noah Linge, Director of Digital Marketing, Furniture Row

Die Ergebnisse

- Furniture Row unterstützt jetzt viele Standorte über eine einfache, benutzerfreundliche Plattform
- Intuitive Tools und Schnittstellen haben das Content Management vereinfacht und es dem Unternehmen ermöglicht, Werbeaktionen bildlich zu vermarkten, zu entwickeln und zu implementieren
- Die skalierbare Lösung von Oracle ermöglicht Furniture Row die Optimierung der Abläufe und Personalisierung des Kundenerlebnisses für seine gesamten Marken

VOLLSTÄNDIGEN BERICHT LESEN ▶

BEWERTUNGS-TOOL ANZEIGEN

Suche und Navigation

Mehr Online-Effizienz - Kunden sollen Informationen schnell und einfach finden

Marriott Hotels verbessert die Personalisierungs-, Such- und Navigationsfunktionen der Online-Services.

„Oracle ist ein äußerst wichtiger Partner für Marriott.com, da ein großer Bereich unserer Infrastruktur, unsere Suchergebnisse und viele Funktionen auf der Website über Oracle ablaufen. Die Unterstützung durch das Oracle Team ist für unsere kontinuierliche positive Entwicklung wichtig."

Tim Streightiff, Director of Information Resources, Marriott

Die Herausforderung

Marriott ist ein Weltmarktführer in der Hotelbranche – mit weltweit über 3.700 Immobilien in mehr als 80 Ländern und Gebieten. Das Unternehmen wandte sich an Oracle, da es personalisierte Such- und Navigationsfunktionen für die Besucher der Website und die Buchung von Zimmern in Marriott-Hotels bereitstellen wollte.

Die Lösung

Da Marriott schon früher die Oracle Endeca-Technologie verwendet hat und die betrieblichen Bedürfnisse erfüllt wurden, hat das Unternehmen nun Oracle Commerce-Lösungen implementiert, um eine genauere und personalisierte Suche und Navigation zu ermöglichen.

Die Ergebnisse

- Marriott.com genießt jetzt die Vorteile **zusätzlicher Leistung, Skalierbarkeit und Flexibilität**
- Geschäftsanforderungen werden jetzt **schneller und effizienter** erfüllt
- Optionen zur einfachen Einführung neuer Projekte und **Optimierung interner Entwicklungsprozesse**

JETZT ANSCHAUEN ▶

BEWERTUNGS-TOOL ANZEIGEN

Skalierbarkeit und Leistung

Datenverarbeitung und Bereitstellung dynamischer Erlebnisse in beispiellosem Umfang

Netshoes beschleunigt die Reaktionsschnelligkeit des E-Commerce-Systems, verbessert Umwandlungsraten und bietet schnelle neue Marketingkampagnen.

Die Herausforderung

Netshoes ist die größte Commerce Site für Sport- und Freizeitartikel in Lateinamerika, und sie umfasst Sites für Brasilien, Argentinien und Mexiko. Die Organisation, die zu 100 Prozent webbasiert arbeitet, war und ist damit beschäftigt, sich auf die höhere Nachfrage während der zwei größten Sportveranstaltungen der Welt – die Fußball-Weltmeisterschaft 2014 und die Olympischen Sommerspiele 2016 – vorzubereiten.

Um sicherzustellen, dass die Website für die höhere Besucherzahl bereit war, musste Netshoes die IT-Infrastruktur umgestalten, um schnelles Wachstum ohne Beeinträchtigung der Servicequalität zu ermöglichen.

Die Lösung

Netshoes implementierte Oracle Commerce, um die Anzahl der Kaufabschlüsse durch eine möglichst angenehme Gestaltung des Einkaufserlebnisses zu erhöhen.

Zur Unterstützung dieser neuen Infrastruktur migrierte das Unternehmen zu Oracle Exalogic Elastic Cloud, die eine hochskalierbare, hochverfügbare und robuste Umgebung sicherstellte.

„Zur Verringerung des Risikos haben wir einen Konzepttest durchgeführt, bei dem wir eine Testumgebung für die Migration erstellt haben. Dies erforderte Planung auf höchster Ebene und konnte nur dank der hervorragenden Unterstützung durch Oracle umgesetzt werden."

Jesus de Francisco Garcia, Director of IT Infrastructure, Netshoes

Die Ergebnisse

- Verbesserung der **Stabilität, Skalierbarkeit und Robustheit** der Unternehmens-Website
- Beschleunigung der Web Commerce-Server-**Reaktionszeiten um 20 Prozent**
- Verbesserung der **Sicherheit und Zuverlässigkeit** der IT-Umgebung
- Höhere Effizienz durch den **Ersatz von 35 Computern durch eine** Oracle Exalogic Elastic Cloud
- Migration der Systeme in weniger als drei Wochen und ohne Ausfallzeiten

VOLLSTÄNDIGEN BERICHT LESEN ▶

BEWERTUNGS-TOOL ANZEIGEN

„Wir verzeichnen einen stetig wachsenden Marktanteil, während unsere Konkurrenz große Herausforderungen zu bewältigen hat. Durch die Integration unserer Back-End-Prozesse und der Front-End-Weberfahrung in Oracle JD Edwards EnterpriseOne 9.0, Oracle ATG Web Commerce (jetzt Oracle Commerce) und Oracle Business Intelligence Enterprise Edition konnten wir eine Plattform erstellen, die verbesserten Kundenservice und eine Umsatzsteigerung ermöglicht."

David Lyle, CIO, Carolina Biological Supply Company

Flexibilität

Schnellere Integrationen und minimale Kosten mit einer flexiblen Architektur

Carolina Biological Supply verdoppelt innerhalb von sechs Jahren die Kennzahlen für Kundentreue mit einem integrierten ERP-, Business Intelligence- und Web Commerce-System.

Die Herausforderung

Carolina Biological Supply Company wurde 1927 gegründet und ist der führende Anbieter von naturwissenschaftlichen Lehrmitteln für Lehrer, Professoren, Personen, die zu Hause unterrichten, und für Fachleute in gesundheitswesen- und naturwissenschaftsbezogenen Gebieten.

Das Unternehmen wollte seine Back-End- und Front-End-Prozesse integrieren, um die Finanz-, Bestands-, Fertigungs-, Logistik- und Kundenserviceprozesse in der gesamten Organisation besser verwalten zu können.

Die Lösung

Carolina Biological stellte eine integrierte Plattform, die auf Oracle JD Edwards EnterpriseOne 9.0, Oracle Business Intelligence Enterprise Edition 11*g* und Oracle Commerce basiert, für die Verwaltung von Tausenden von naturwissenschaftlichen und mathematischen Lehrmitteln und die Verbesserung der Beziehungen mit einzelnen Kunden und Schulen bereit.

Die Ergebnisse

- Höhere Flexibilität bezüglich **Optimierung der Entwicklung** und des Vertriebs von Tausenden von Produkten
- Geringerer Zeitaufwand für die **Erstellung von Berichten und verbesserte Entscheidungsfindungs**-Funktionen
- Implementierung einer Web-Commerce-Lösung auf Unternehmensebene und **nahtlose Integration** in die vorhandene ERP-Suite

VOLLSTÄNDIGEN BERICHT LESEN ▶

BEWERTUNGS-TOOL ANZEIGEN

Fazit

Gefällt Ihnen, was Sie sehen? Testen Sie das Oracle Commerce-Bewertungs-Tool

Im kundenorientierten Markt von heute gibt es immer mehr Auswahlmöglichkeiten für die Käufer von Produkten, sodass die Verkäufer sich weniger Fehler erlauben dürfen.

Damit Ihre Organisation wirklich erfolgreich ist, müssen Sie dem Käufer zu jedem Zeitpunkt des Einkaufserlebnisses relevante Erfahrungen bieten. Sonst verlieren Sie Ihre Kunden an die Konkurrenz.

Erfahren Sie, was Sie mit Oracle Commerce erreichen könnten. Testen Sie unser kostenloses Bewertungs-Tool, und entdecken Sie die Vorteile einer Lösung, mit der Sie innovativ sein und wachsen können.

BEWERTUNGS-TOOL TESTEN

Mit Oracle Commerce kann Ihre Organisation:

- Den Datenverkehr auf der Website erhöhen
- Höhere Umwandlungsraten und Auftragsdurchschnittswerte erzielen
- Die Markteinführung beschleunigen

In Kontakt bleiben

Juni 2014
Autor: Oracle Marketing

Oracle Corporation
World Headquarters
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065
USA

Hier finden Sie die Nummer des für Sie zuständigen Oracle Ansprechpartners:
oracle.com/us/corporate/contact/global-070511.html

oracle.com

Oracle is committed to developing practices and products that help protect the environment

Copyright © 2014, Oracle und/oder Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument dient ausschließlich Informationszwecken und kann ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Oracle garantiert nicht für die Fehlerfreiheit des Dokuments. Es unterliegt auch keinen mündlichen oder implizierten gesetzlichen Garantien oder Bedingungen einschließlich der konkludenten Gewährleistung der Marktgängigkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck. Oracle übernimmt keinerlei Haftung im Zusammenhang mit diesem Dokument. Aus dem Dokument entstehen auch keine direkten oder indirekten vertraglichen Verpflichtungen. Das Dokument darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung weder elektronisch noch mechanisch für irgendeinen Zweck kopiert oder weitergegeben werden.

Oracle und Java sind eingetragene Marken von Oracle und/oder Tochtergesellschaften.
Andere Namen und Bezeichnungen sind unter Umständen Marken ihrer jeweiligen Inhaber.

ORACLE®