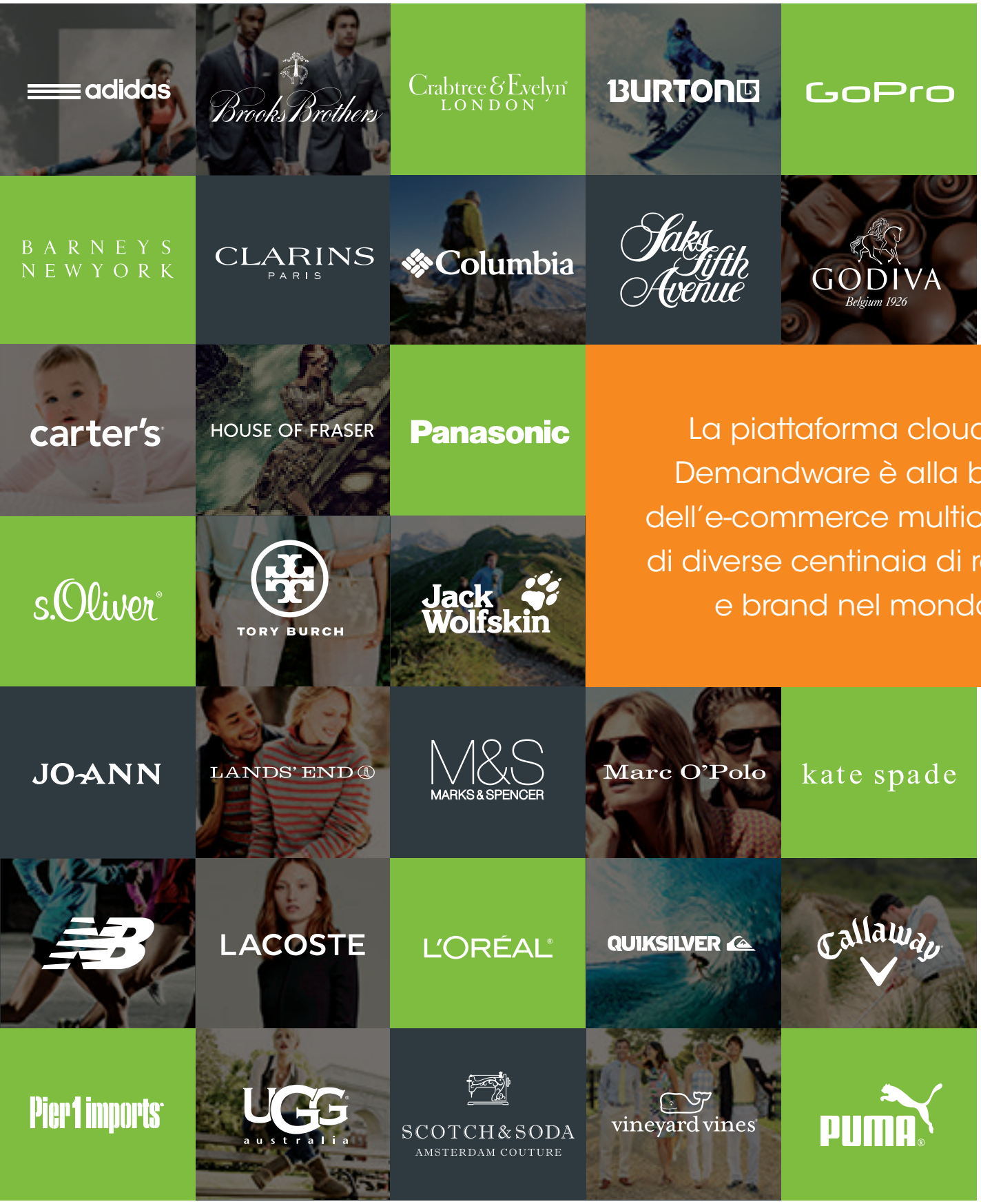
Soluzioni cloud per il commerce di livello enterprise per il mercato retail

demandware
move faster, grow faster.

LA MISSION DI DEMANDWARE

Fornire ai retailer gli strumenti per dialogare e conquistare i consumatori ovunque si trovino, per migliorare il valore del brand e aumentare i profitti.


adidas
Brooks Brothers
Crabtree & Evelyn LONDON
BURTON
GoPro
BARNEYS NEW YORK
CLARINS PARIS
Columbia
Saks Fifth Avenue
GODIVA Belgium 1926
carter's
HOUSE OF FRASER
Panasonic
La piattaforma cloud di Demandware è alla base dell'e-commerce multicanale di diverse centinaia di retailer e brand nel mondo.
s.Oliver
TORY BURCH
Jack Wolfskin
JO-ANN
LANDS' END
M&S MARKS & SPENCER
Marc O'Polo
kate spade
LACOSTE
L'ORÉAL
QUIKSILVER
Callaway
Pier 1 imports
UGG australia
SCOTCH & SODA AMSTERDAM COUTURE
vineyard vines
PUMA

Il nuovo panorama del settore retail

Le vendite nei negozi che saranno influenzate dalla tecnologia digitale nel 2015.

I canali online ed offline continuano a convergere, influenzando fortemente il modo in cui i consumatori interagiscono con i retailer e i brand.

Consumatori disposti a spendere di più per una migliore esperienza d'acquisto.

La richiesta, da parte dei consumatori, di livelli di servizio sempre più elevati e variegati obbliga i retailer a fornire una user experience innovativa e rilevante per il cliente attraverso tutti i canali.

Retailer che lamentano difficoltà a causa delle tecnologie legacy non aggiornate.

Le tradizionali piattaforme di e-commerce sono troppo rigide e non permettono ai retailer di tenere il passo con l'evoluzione costante delle aspettative dei consumatori.

Fonti:
Deloitte Digital, "The New Digital Divide", 2014: www2.deloitte.com/us/en/pages/consumer-business/articles/the-new-digital-divide-retail-sales-influence.html
Vision Critical: www.visioncritical.com/customercentric-infographic/
Business Cloud News: www.businesscloudnews.com/2014/04/22/almost-80-of-cios-hindered-by-legacy-infrastructure/

PERCHÉ CAMBIARE?

Vantaggio competitivo sostenibile

Nell'attuale panorama retail, in costante evoluzione, il vantaggio competitivo sostenibile e la crescita consistente di fatturato non dipendono dalla gestione dell'infrastruttura IT o dallo sviluppo del software. Derivano dall'implementazione di iniziative strategiche atte a fidelizzare i clienti al brand e a favorire l'espansione del business.

Velocità, agilità ed innovazione

Demandware assicura ai retailer la velocità, l'agilità e l'innovazione necessarie per accelerare le iniziative strategiche di crescita del business. Offre una piattaforma di cloud commerce di livello enterprise, aperta e scalabile che fornisce pieno controllo agli utenti di business ed aiuta a coinvolgere efficacemente i consumatori attraverso ogni dispositivo, canale e area geografica. Supportata da un ambiente operativo cloud all'avanguardia, scalabile, affidabile e sicuro e da un modello di business che pone il successo del cliente al primo posto, la soluzione Demandware riduce i costi e le complessità associate alla gestione di progetti commerce multi-canale distribuiti su più paesi.

Via le barriere che ostacolano la crescita

Le strategie di crescita nel settore retail possono assumere le forme più svariate. Che si tratti di fornire al consumatore finale un'esperienza unificata nel mondo online ed offline, di espansione verso nuovi territori e mercati, o di lanciare nuovi siti e brand, Demandware fornisce soluzioni innovative ed agili per le aziende retail, senza mai compromettere la qualità, il controllo e l'adattabilità. Per questo sono sempre di più i retailer che abbandonano le rigide piattaforme on-premise per passare alla piattaforma Demandware leader nel settore del cloud.

> *Dopo aver sperimentato sia il software on-premise che il modello cloud di Demandware, abbiamo deciso che Demandware fosse la scelta più adatta per supportare la nostra strategia e la nostra visione di retail digitale. Con Demandware riusciamo a ridurre nettamente il time-to-market, ad accelerare le iniziative di innovazione e a rispondere più rapidamente alle esigenze dei nostri clienti.*
>
> **Harm Ohlmeyer**
> **Senior Vice President,**
> **Sales Strategy and Excellence**
> **Il gruppo Adidas**

La tecnologia digitale è stata sin dall'inizio l'elemento chiave della nostra strategia e, negli anni, Demandware si è dimostrata una soluzione flessibile e solida in grado di soddisfare le nostre esigenze in campo internazionale.

Matt Marcotte
Executive Vice President,
Direct to Consumer
Tory Burch

TORY BURCH

PERCHÉ SCEGLIERE DEMANDWARE?

Un'esperienza di commerce migliorata per aziende retail e consumatori

Non importa se i clienti acquistano da un divano o da un negozio, Demandware mette a disposizione tecnologie e modelli aziendali all'avanguardia per supportare le vendite nell'intero panorama internazionale.

Time-to-value più rapido

Il passaggio dalle idee alla loro realizzazione è semplice e rapido con Demandware. Prima di tutto, gli utenti di business non devono preoccuparsi del fatto che l'infrastruttura sia pronta a supportare le loro iniziative. Possono lanciare nuovi siti in pochi giorni, non mesi, e attivare promozioni in poche ore, non giorni. L'accesso è basato sui ruoli e l'interfaccia è molto intuitiva. Il tutto consente il pieno controllo sulle funzionalità del sito, sull'esperienza dell'utente e gli interventi del reparto IT sono ridotti al minimo. Inoltre, la piattaforma fornisce automaticamente scalabilità ed offre un valido supporto per ogni esigenza. Tutto questo permette al personale IT di dedicarsi alle iniziative strategiche e all'innovazione piuttosto che al supporto dell'infrastruttura esistente ed all'upgrade del software. Gli utenti di business potranno quindi mettere in pratica più rapidamente le proprie idee ed avere più tempo a disposizione per dedicarsi all'innovazione.

Innovazione continua e senza problemi

Demandware elimina gli ostacoli all'innovazione comuni nelle piattaforme di commerce tradizionali e permette alle imprese di tenere il passo con il mercato dinamico del retail e con le aspettative dei consumatori. Gli aggiornamenti automatici, fino a otto all'anno, arricchiscono costantemente la piattaforma di nuove funzionalità e miglioramenti senza alcuna interruzione alle attività di vendita. L'architettura aperta permette ai retailer di progettare ed implementare funzionalità personalizzate senza per questo dover rinunciare ai normali aggiornamenti della piattaforma. Le integrazioni già esistenti consentono di collegare la piattaforma facilmente a tecnologie di terze parti garantendo la continuità operativa anche durante gli aggiornamenti.

Community per la massima condivisione

Lavorando con Demandware, i retailer divengono parte di una grande community molto attiva e collaborativa che rappresenta una fonte inesauribile di idee, competenze ed ispirazione. Poiché la piattaforma è stata costruita su un'architettura cloud multi-tenant, tutti i clienti Demandware utilizzano una base di codice comune che semplifica la condivisione di idee ed innovazione in tutta la community. I clienti hanno la possibilità di sfruttare le competenze, le conoscenze e le esperienze di questa community collaborativa, che favorisce lo spirito d'innovazione. I clienti potranno inoltre beneficiare dell'esperienza comune ricavabile dalla piattaforma. L'incredibile ricchezza di dati comportamentali, a disposizione in formato aggregato e con le relative autorizzazioni, funge da strumento di benchmarking permettendo miglioramenti continui.

Il modello di business è allineato al successo dei clienti

Il modello aziendale di Demandware si basa sul successo condiviso, vale a dire che l'azienda è totalmente orientata a favorire la crescita e la realizzazione del massimo potenziale dei suoi clienti. Tutte le attività di Demandware, compresa la definizione delle priorità di investimento, sono finalizzate ad aiutare i clienti a differenziare il brand e a incrementare il fatturato su tutti i canali. L'azienda si avvale di un team di esperti del settore retail dedicato a fornire consulenza e supporto ai clienti. Il team operativo, invece, monitora costantemente le prestazioni, analizza eventuali problemi del bacino clienti, valuta la disponibilità nei periodi festivi e contribuisce in tanti altri modi al costante successo dei clienti.

LA PIATTAFORMA DEMANDWARE

Il Cloud commerce di Demandware

Una piattaforma aperta ed orientata al futuro per il commercio omni-canale

Demandware Commerce Cloud è una piattaforma altamente scalabile che riduce al minimo le complessità ed i costi delle vaste operazioni di commerce globali e assicura il coinvolgimento efficace e costante dei consumatori su tutti i dispositivi, i canali e in qualsiasi area geografica. Basata su un'architettura cloud multi-tenant altamente scalabile e sicura, la piattaforma offre funzionalità di livello enterprise e l'agilità di un sistema basato su cloud.

Commerce digitale

Le applicazioni facili da usare consentono alle aziende di controllare e gestire l'esperienza di acquisto, incluso il branding, il merchandising e le promozioni, con un coinvolgimento minimo del reparto IT. L'ambiente di sviluppo aperto permette ai tecnici di sviluppare interfacce altamente personalizzate in base al brand. Dalla gestione dei contenuti alla progettazione integrata e adattiva, alla gestione delle interfacce in base alla posizione geografica, la piattaforma supporta le best practice del commerce digitale e consente ai retailer di migliorare in modo continuo l'esperienza di acquisto per rispondere alle esigenze dei clienti spesso superandole.

Punto vendita e Negozio Digitale

La piattaforma offre diverse opzioni per sfruttare al massimo le potenzialità del cloud e utilizzarle nel negozio fisico. Le soluzioni POS di livello enterprise comprendono applicazioni sia per i dispositivi mobili che per registratori di cassa tradizionali. Per i retailer che preferiscono mantenere l'infrastruttura esistente nel proprio punto vendita, la soluzione di Digital Store per tablet permette ai venditori di accedere ai dati dei clienti ed all'inventario direttamente nel punto vendita riducendo al minimo le mancate vendite a causa di esaurimento scorte ed offrendo ai clienti un servizio migliore.

Personalizzazione ed analisi basata sui dati del cliente

La piattaforma integra dati provenienti da sorgenti diverse per creare l'impronta digitale di ogni cliente. Vengono utilizzati algoritmi scientifici per personalizzare prodotti, promozioni e contenuti presentati a ciascun acquirente. La soluzione raccoglie, aggrega e rende anonimi i dati di tutte le interazioni con i consumatori, offrendo ai clienti di Demandware la possibilità di valutare le prestazioni rispetto al mercato ottimizzando i risultati aziendali.

Gestione degli ordini distribuita

Le funzionalità di gestione distribuita degli ordini permettono ai retailer di offrire ai propri clienti un'esperienza di acquisto, ritiro ed assistenza da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento. La piattaforma aiuta a ridurre i problemi relativi all'out-of-stock grazie a una vista unificata dell'inventario disponibile di tutta l'azienda, con conteggi in tempo reale che consentono di tenere traccia dei prodotti ordinati o in transito. La soluzione riduce inoltre i costi associati al servizio clienti, grazie a funzioni self-service come la tracciabilità degli ordini, le cancellazioni e la gestione dei resi.

Una piattaforma che opera a livello mondiale

La piattaforma Demandware Commerce Cloud si basa su un'infrastruttura cloud di primo livello completamente integrata, testata e sicura. I data center (POD) situati in tutto il mondo sono immediatamente disponibili a supportare il lancio di nuovi brand, nuovi siti e nuove iniziative omni-canale. La piattaforma scala automaticamente per supportare aziende di qualsiasi dimensione con una disponibilità del sito del 99,99% in tutto il mondo. Le certificazioni di sicurezza più importanti, incluse la PCI e la SOC2, sono sempre aggiornate. Grazie a Demandware i retailer possono contare su di una piattaforma che opera a livello mondiale per supportare il loro business in continua crescita ed un team di esperti dedicato ne assicura il funzionamento ottimale in ogni momento, anche durante i picchi stagionali.

API pubbliche

Attraverso API RESTful completamente scalabili le applicazioni Web esterne possono interfacciarsi con le principali funzionalità di commerce. Gli sviluppatori possono basarsi su tali API per sviluppare ed implementare facilmente applicazioni personalizzate che accedono ai dati (prodotti, promozioni e transazioni) della piattaforma, fornendo un'esperienza sempre coerente agli occhi dei consumatori.

99,99%
Storico della disponibilità

PCI e SOC2
certificazioni

6 - 8
Upgrade automatici per anno

Ci siamo resi conto che avevamo la possibilità di sfruttare una maggiore efficienza operativa per l'intero portfolio di brand, ma per noi rappresentava un aspetto di importanza critica mantenere un controllo differenziato a livello di singolo brand. Grazie a Demandware, non abbiamo dovuto accettare alcun compromesso. Possiamo contare su una piattaforma scalabile di livello enterprise che permette al nostro team di gestire in modo centralizzato le attività di commerce, garantendo un'esperienza personalizzata sia a livello di brand che a livello di singolo paese. E grazie al modello cloud di Demandware, sappiamo di poter contare in ogni momento sulle migliori prestazioni e disponibilità e sulle funzionalità più all'avanguardia.

Jodi Watson
President, Consumer Direct
Wolverine Worldwide

WOLVERINE worldwide

SOLUZIONI DEMANDWARE

Accelerare le iniziative strategiche a favore della crescita

Demandware Commerce Cloud rappresenta la piattaforma più agile e scalabile del mercato e l'architettura più idonea per accelerare le iniziative strategiche di crescita del business.

Espansione geografica

La piattaforma Demandware è scalabile, sicura e pronta per la gestione delle attività di digital commerce in tutto il mondo, Cina inclusa. È stata progettata espressamente per il cross-border e l'espansione internazionale e consente ai retailer di gestire lingue, valute, tassazioni, prodotti e preferenze locali insieme ad altri aspetti specifici di ogni paese da una singola piattaforma centralizzata. I retailer internazionali potranno offrire interfacce di e-commerce tradotte e transazioni in valuta locale pur mantenendo un controllo focalizzato sull'esperienza del brand.

Gestire diversi brand e siti

I retailer potranno creare diversi siti, ognuno dei quali personalizzati in base al singolo brand utilizzando l'infrastruttura, integrazioni e processi comuni. Sia che si tratti di gestire diversi brand attraverso un team centrale o attraverso team specifici per ogni singolo brand, i retailer dispongono delle funzionalità e linee guida necessarie a guidare la crescita del fatturato online.

Digitalizzazione del negozio

La piattaforma Demandware Commerce Cloud consente ai retailer di sfruttare al meglio le opportunità delle tecnologie digitali nel negozio fisico al fine di offrire ai clienti un'esperienza d'acquisto coerente su tutti i canali di vendita. Tramite tablet il personale di vendita può accedere rapidamente al profilo di un cliente, visualizzarne gli acquisti precedenti e il comportamento di acquisto, nonché verificare la disponibilità degli articoli a magazzino e utilizzare queste informazioni per creare un'esperienza di acquisto più personalizzata fidelizzando il cliente ed aumentando il fatturato. La soluzione per i point-of-sale (POS) integra funzionalità specifiche alle caratteristiche principali della piattaforma fornendo un'esperienza unificata di commerce omni-canale.

Acquista attraverso ogni canale e perfeziona l'ordine dove ti è più comodo

Le funzionalità di order management offrono una vista in tempo reale delle disponibilità di magazzino nelle diverse location (negozi o centri di distribuzione), dei prodotti da ordinare o in transito. Grazie alla vista unificata di ordini, clienti, inventario, prodotti e promozioni, i retailer possono facilmente elaborare gli ordini ed individuare la merce in stock in qualsiasi luogo.

Piattaforma progettata espressamente per il cross-border e l'espansione internazionale

La collaborazione con Demandware ci ha permesso di crescere più rapidamente in Cina. Abbiamo assistito ad una crescita del business online pari al 500% in un solo anno in Cina grazie a Demandware.

Julien Chiavassa
China eCommerce Manager e Head of Digital Strategy, Asia-Pacific Region CLARINS

CLARINS
PARIS

Abilita esperienze di acquisto ancora più personalizzate

Demandware rappresenta una soluzione agile e facile da implementare che, anche attraverso un ecosistema di partner evoluto, consente un'innovazione continua ed un rapido go-live. Dopo il successo di L'Oréal del Nord America, siamo sicuri che Demandware sia la soluzione più adatta a sviluppare ulteriormente la nostra strategia di e-business in tutto il mondo.

Jean-Christophe Sautory
Chief Information Officer
L'Oréal S.A.

L'ORÉAL®

LA COMMUNITY DI DEMANDWARE

Una community intensa e iper-connessa

Per essere competitivi nel nuovo panorama del settore retail la mera tecnologia non basta. I retailer hanno bisogno di potersi affidare a una rete attiva di aziende dello stesso settore, partner e utenti dai quali trarre best practice, intuizioni, innovazione e supporto. I Clienti, i partner ed i dipendenti di Demandware lavorano sempre sulla stessa versione della piattaforma in modo che i clienti possano sfruttare le competenze, le conoscenze e le esperienze di questa community collaborativa ed utilizzare le funzionalità della piattaforma in modo più rapido ed efficace.

Clienti - Retailer e brand leader

Demandware abilita il commercio omni-canale per centinaia di retailer e brand leader di tutto il mondo, che rappresentano una gran varietà di modelli di retail, prodotti ed aree geografiche. Poiché la piattaforma Commerce Cloud di Demandware si basa su un'architettura cloud reale e multi-tenant, tutti i clienti utilizzano una base di codice comune e possono condividere idee, innovazione (persino il codice) con l'intera community. I clienti di Demandware riconoscono il valore immenso di tale rete i cui utenti spesso affrontano sfide simili e condividono prontamente idee e soluzioni.

Partner - Ecosistema Demandware LINK

Demandware ha implementato un ampio ecosistema di partner in continua crescita che offre servizi e tecnologie all'avanguardia che complimentano la piattaforma Demandware. I partner della soluzione LINK sono stati formati e certificati sula piattaforma; sono pertanto in grado di fornire servizi di elevato valore a supporto delle iniziative strategiche dei clienti. I partner del programma LINK sviluppano, certificano e mantengono aggiornate le integrazioni con tutti gli upgrade della piattaforma Demandware, semplificando l'integrazione dei prodotti, riducendo i costi ed accelerando la disponibilità delle nuove funzionalità. Tali partner costituiscono una componente vitale della community di Demandware ed hanno sviluppato ottimi rapporti lavorativi con Demandware e i suoi clienti.

Dipendenti - Impegnati per il successo dei clienti

Demandware utilizza un modello di business basato sul successo condiviso con i propri clienti. Questo fa si che i propri dipendenti siano focalizzati nella crescita e nel successo dei propri clienti. I clienti possono avvalersi di un team di esperti del mercato retail (retail practice) dedicato a fornire consulenza e supporto continui. Dall'implementazione tecnica alla formazione, al supporto, all'assistenza strategica fino alla gestione quotidiana dei clienti, i dipendenti di Demandware sono membri attivi della community, particolarmente impegnati a garantire il successo dei clienti.

Diverse modalità per interagire con la community

La community di Demandware è disponibile tutto l'anno ed esistono diverse modalità per interagire. tra cui il portale per i clienti, le conferenze annuali XChange, I Client Advisory Board, gli eventi di networking locali e altre opportunità di networking informali. I dipendenti di Demandware sono sempre pronti a mettere in comunicazione tra loro i clienti che hanno affrontato problematiche simili in modo da condividere le proprie esperienze.

DEMANDWARE ASSICURA

dal 40 al 60%

di aumento del tasso di conversione

Fonte: Forrester: The Total Economic Impact of the Demandware Commerce Platform, novembre 2013

Demandware ci ha mostrato subito cosa significa creare una partnership di successo, e l'utilizzo di Demandware per supportare le nostre attività di commercio internazionale è stata per noi una scelta naturale. Grazie a Demandware, ci siamo concentrati sulle iniziative strategiche per il business ed abbiamo migliorato l'esperienza di acquisto per il consumatore.

Nicolas Foulet
Chief Information Officer
Quiksilver

QUIKSILVER

I CLIENTI DI DEMANDWARE RAGGIUNGONO IN MEDIA

32%

di crescita annuale del GMV

Media per gli anni terminati il 31 dicembre, 2014, 2013 e 2012

Il modello cloud ci permette di non occuparci di aggiornamenti o upgrade del software; inoltre non dobbiamo sostenere alcun costo hardware. Questo aspetto è particolarmente importante in quanto ci stiamo espandendo in altri Paesi, e dobbiamo concentrarci su una rapida localizzazione ed innovazione per rispondere alle aspettative dei consumatori locali e non sulla gestione dell'infrastruttura.

David Williams
Director of Online, EMEA
Deckers Outdoor Corporation

UGG australia

Sede principale
5 Wall Street
Burlington, Massachusetts
01803 USA
+1 781 425 1400

Australia
Australia Square Plaza
Level 4, 5 and 12
95 Pitt Street
Sydney NSW 2000
+61 2 8249 8307

Benelux
Regus Teleport Towers
Kingsfordweg 151
1043 GR Amsterdam
Paesi Bassi
+31 207 085 092

Cina
1788 West Nanjing Road,
Shanghai 200040
+1 852 3798 2660

Francia
36, avenue Hoche
75008 Parigi
+33 (0) 1 70 37 71 78

Germania
Leutragraben 2-4, 07743
Jena
+49 36413102700

Erika-Mann-Str. 57, 80636
München
+49 8912189800

Hong Kong
Two Exchange Square
8 Connaught Place
+1 852 3798 2660

Italia
Piazzale Biancamano 8
20121 Milano (MI), Italia

Paesi Scandinavi
Parallelvej 14
2800 kgs. Lyngby
Danimarca
+45 3272 9276

Regno Unito
City Point
1 Ropemaker Street
Londra, EC2Y 9AW
+44 203 481 1076

Stati Uniti
1166 West Newport Center Drive
Suite 210
Deerfield Beach, Florida
33442 USA
+1 781 425 7285

1035 Cambridge Street
Suite 9
Cambridge, Massachusetts
02141 USA
+ 1781 425 1400

224 S. 200 W.
Salt Lake City, Utah
84101 USA
+1 801 990 0909

www.demandware.com

demandware
move faster, grow faster

© 2015 Demandware, Inc.