

オンラインビジネスの取引を促進し、顧客関係を強化する



差別化したe-Commerceソリューションを提供

インターネットによるオンラインセールスが記録的な水準に達し、ユーザによるオンラインショッピングが一般化するにつれ、企業は、以前にも増して自社のeコマースサイトを戦略的に検討する必要がでてきました。同時に、顧客からのニーズは上昇する一方です。消費者はあらゆる種類の取引をオンラインで行いたいと考え、相互チャネル間を越えた迅速かつ直感的なユーザ体験を常に期待しています。たとえば、ショッピングを行う方法や、あるいは購入する場所(オンラインまたは実店舗)にかかわらず、同じ値引きを受けられ、最も安い商品を購入したいと考えています。

こうした環境では、小売店やB2Bの販売企業は、次のことを注意深く検討する必要があります。

- ▶ 自社のeコマースサイトから更に**販売を増加**する
- ▶ **優れたユーザ体験を提供**する
- ▶ オンラインと実店舗を**シームレスに統合**する
- ▶ POS(Point-of-sale)、フルフィルメント、またはERPシステムなど、既存の企業システムと**効率的に統合**する
- ▶ ビジネス環境の変化に合わせて迅速にサイトを変更できる**柔軟性を維持**する

顧客ニーズを満たし、競合企業の一步先を行くには、差別化、ビジネスのアジリティおよび低コストを実現する無駄のない技術投資が必要です。たとえば、多くの企業は、カスタム開発したeコマースサイトが古くなり高い保守コストを強いられるようになったため、新たなeコマースソリューションではこうしたコストを抑えたいと考えています。

「成熟した企業では、顧客がどのチャネルを利用しても一貫したメッセージ、製品オファーそして値引きが提供できる顧客主導型eコマースへのアプローチを取るようになっています。こうした環境を整備するには、価格管理および値引きなど、これまでになく複雑性に対処し、企業全体の既存のシステムとのシームレスな統合を可能にするeコマース技術が必要です。

Gartner社、研究担当副社長、Gene Alvarez氏

BroadVision® e-Commerceソリューションは、固有のオンライン環境を作成し、リードジェネレーションから販売業務、顧客サポートに至るまで、販売の全プロセスにおいて取引をより活発化することができます。ブロードビジョンのソリューションは、柔軟な設定が可能なコマースサービス、ビジネスユーザ向けの使いやすいツール、高度なマーチャンダイジングおよびパーソナライゼーション機能、コスト効率の優れた配信オプション、そしてブロードビジョンの14年以上にわたるeコマース・アプリケーション導入の経験に基づいた包括的なメソッドロジーをすべて含みます。ブロードビジョンを使用することにより、トップラインおよびボトムライン両方のeビジネスの成果を改善することができます。

迅速に実装し、アジャイルなビジネス環境を維持

BroadVision e-Commerce Solutionは、KonaプラットフォームとKukini開発ツールを搭載したBroadVision e-business Frameworkを活用し、パッケージ化されたeコマース・アプリケーションの豊かな機能性とカスタム開発の柔軟性を融合します。

BroadVision Commerceソリューションを使用すると、カタログ管理、価格管理、ショッピングカート、チェックアウトおよび注文管理機能など、eコマースサイトの主要機能すべてを柔軟性の高い構造で利用できます。これにより、サイトの立ち上げと運用が記録的な速さで実現できる一方、サイト動作をカスタム化して固有のビジネス要件を満たすことができます。e-business Frameworkは、BroadVision Commerceをカスタム開発で拡張する場合においても、パッケージ化されたeコマース・アプリケーションの利点である製品化までの時間や総所有コストを犠牲にすることはありません。また、企業は単一のソリューションによりB2BおよびB2Cの両方を管理できます。

顧客が望むユーザ体験を作成

パッケージ化されたeコマース・アプリケーションの主な弱点の1つは、定義済みのデータモデルやアプリケーションフローによりユーザ体験レベルの柔軟性が制限されることです。企画チームは自分たちの企画/設計を定義済みのフレームワークに適合する必要があるため、このためにサイトのユーザ層や目標を反映することが困難な場合が多々あります。ブロードビジョンは独自のコマースソリューションでその弱点を克服しました。ビジネス要件からアプリケーションフローを分離することにより、企画チームは自由に思い通りのユーザ体験を設計できるようになりました。■



ブロードビジョンのサンプルアプリケーションで開始することも、独自のサイトナビゲーションを作成することも可能

Kukini開発ツールセットは、独自のサイトナビゲーションを作成するために使用します。開発者はブロードビジョンのビジュアル開発環境であるKukini Workbenchを使用するとクリエイティブな設計が可能になります。また、コマースソリューションには再利用可能なライブラリサービス一式が搭載されており、新たなWebページやテンプレートに即座に組み込むことが可能です。

ビジネスユーザによるサイト管理が可能

BroadVision Commerce Solutionは、ビジネスユーザが自社のサイトの管理を可能な限り行えるように設計されています。WebベースのBroadVisionマネジメントセンター（管理ツール）を使用すると、技術スタッフ以外でも、カタログ管理、価格管理、eMerchandising、コンテンツ管理およびステージングなどの重要な機能にアクセスすることが可能になります。たとえば、BroadVisionマネジメントセンターを通して以下のことを行うことができます。

- ▶ サイトコンテンツの追加と更新
- ▶ サイトナビゲーション構造またはページ構成の変更
- ▶ パーソナライゼーションルールの作成
- ▶ 製品カタログと価格管理
- ▶ 製品値引きおよびその他のオファーの作成
- ▶ 個々のユーザのニーズと興味に合わせてコンテンツをカスタム化
- ▶ 必要な確認および承認ステップを通してコンテンツを送信することにより、正確さを確保し、ポリシーまたは法的要件を遵守
- ▶ ステージング環境からプロダクションサイトへ完成したコンテンツを提供

パーソナライゼーションおよび複雑な値引きスキームを駆使して売上げを向上

ブロードビジョンは、販売効果を高め、B2C環境とB2B環境におけるカスタマロイヤリティを強化するためのパーソナライゼーションを実現するパイオニアです。

ルールに基づいたマッチング、プロフィールおよびコミュニティに基づいたターゲットティング、権限に基づいたマッチングおよびサイト行動に基づいたマッチングなど、洗練されたパーソナライゼーション機能がすべて利用可能であり、関連情報を購入経験に組み入れたり、リコメンデーションによりショッピング時間を短縮したり、あるいはクロスセリングおよびアップセリングの機会をサポートすることができます。

BroadVision® eMerchandising™は、e-Commerce Solutionのオプションコンポーネントとして、販売をより促進し、自社のe-コマースサイトの差別化を図り、オンライン(Web)とオフラインの(店舗)を結びつける販売企業向けの画期的なツールです。このツールを利用すると、販売促進チームは充実した値引き体系の作成、管理および実装が可能となり、同時に全体的な収益性も維持できます。eMerchandisingは、次のような多様な値引きを同時に適用することができます。

- ▶ 注文またはアイテムレベルで適用される基本値引き
- ▶ 複数商品のセット値引き
- ▶ キャンペーン値引き
- ▶ 数量または購入量による段階的値引き

BroadVision eMerchandisingは、非常に柔軟に設計されているため、よりクリエイティブな値引きスキームをサポートできます。つまり、特定のマーチャダイジングや販売モデルを想定して設計されていません。また、非常に複雑なスキーム間の値引きを調整し、計算および調整プロセスの完全な監査証跡を提供することができます。このシステムの値引き階層とサイト管理者側の役割ベースのアクセスにより、様々な部門別担当者または製品カテゴリマネージャに責任を委任することもできます。

e-コマースサイトの機能性を拡張

BroadVision Process Serviceは、新しいセルフサービス機能をe-Commerceサイトに追加することができます。Process Serviceは、ワークフロー機能をWeb上に拡張し、多数の人材を要するプロセスや共同作業をWebベースのセルフサービスアプリケーションに変換します。エンジニアはEclipseベースのビジュアル環境を使用して、サービスチケット管理、見積依頼、返品、または特別な注文調達などのサービスを迅速に構築することができます。

BroadVision Content Serviceは、e-コマースサイトに洗練されたコンテンツ管理機能を追加できます。製品カタログ、一般情報を含むコンテンツを誰がどのように管理しているのか、厳重な監視が可能になります。ワークフローに対する堅牢なアクセス管理から、バージョンングや監査証跡に至るまで、コンテンツサービスは、e-Commerceサイトコンテンツのエンドツーエンドのコンテンツライフサイクルを管理する最適な方法です。

e-コマースソリューションに最適なプロフェッショナルサービスを提供

BroadVision Commerceソリューションは、ブロードビジョンの14年にわたる世界クラスのe-コマースサイト構築で培った経験を反映しています。ブロードビジョンはインターネット上最大規模のコマースサイトで多数活用されており、膨大な量の取引を処理しています。ブロードビジョンのソリューションには、パフォーマンス、リライアビリティ、アベイラビリティ、スケーラビリティ、そして初級エンジニアの生産性を向上し、サイト管理コストを抑えるベストプラクティスに関する知識が取り入れられています。またBroadVisionの技術スタッフを利用することにより、ビジネス目標および予算に対してカスタム開発を最適に結合することができます。



KonaとKukiniを組み合わせることで、開発サイクルは著しく向上し、顧客に対する生産性を大幅に改善します。ブロードビジョンのお客様がこうした利益を受けられるように、ブロードビジョンはK²メソッドロジックを開発しました。このメソッドロジックは、プロジェクトの4D（発見、設計、開発、デプロイメント）ライフサイクルの全フェーズを通して繰り返し利用される「タイムボックス」アプローチに重点を置いています。また、再利用可能なKonaのオブジェクトやKukiniのパターンの構成およびアセンブリを使用して、ハードコーディングの量を削減し、作業の大半を初級エンジニアに割り当てられるようになっています。K²メソッドロジックのフィールド実装では、幅広いe-ビジネスの構想において開発期間を大幅に短縮し、納得の行くコスト削減を実現することが実証されています。

上記のK²メソッドロジックの他、ブロードビジョンは、次に示すようなe-コマースサイト向けに設計した多数の専門的なサービスを提供しています。

- ▶ **マーチャンダイジング戦略および開発** - お客様のマーチャンダイジング計画の開発を支援し、それをサイトに導入する技術的な局面において指摘する専門的なコンサルティングサービスを提供。
- ▶ **Webコンテンツ管理** - 製品カタログ、関連する製品情報およびユーザをサイトに惹きつける情報コンテンツなど、重要なサイトコンテンツの作成プロセス。
- ▶ **稼働後の運用の提供とパフォーマンスサービス** - アプリケーションが現在および将来的なトラフィックを満たせるようなスケーリングを実現。
- ▶ **ポストプロダクションサポートとスタッフの増加** - 特定のプロジェクトベースまたは継続的に社内スタッフをサポートすることにより、サイトの保守コストを管理。

オープンスタンダードとオープンソースでコストを削減

ブロードビジョンの技術は、オープンソース技術およびオープンスタンダードに基づいています。J2EEを基盤としたサービス指向型アーキテクチャ(SOA)、事前検証および事前統合されたオープンソーススタックでコマースサービスおよびプラットフォームを実行でき、高レベルのパフォーマンスと低いTCO(総所有コスト)を実現します。Webサービスのサポートにより、フルフィルメントやPOSシステムなどの外部アプリケーションとの統合が円滑化されます。また、スタックは、さらなる開発作業を行うことなく、Ajaxフレームワークなどの標準ベースのWeb2.0技術をプラットフォームに組み込むのに必要な基本ソフトウェアの要素がすべて含まれています。

e-コマースソリューションの利点

B2Cソリューション	B2Bソリューション
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 効率的な販売とマーチャンダイジングで売上げを増加 ▶ 各顧客の優先度、ニーズおよび要件についてカスタマイズされたサイト環境で、カスタマロイヤルティと満足度を向上 ▶ 顧客基盤を新たな市場に拡大 ▶ 充実したサイト訪問者プロファイリングによる購入者の行動情報を理解し活用 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ パーソナライズされた価格設定と値引き体系により売上げを増加 ▶ 購入者およびエンドユーザを啓蒙する効率的なチャンネルと戦略的購入者の関係を維持 ▶ 新たな購入者を惹きつけ、顧客によるリコメンデーションを促進することで顧客基盤を拡大 ▶ 購入者の行動様式を理解することで成功を実現

日本ブロードビジョン株式会社

〒108-0014
 東京都港区芝4-10-1 ハンファビル4F
 Tel:03-5765-2900 / Fax:03-5765-2919
www.broadvision.co.jp
info@broadvision.co.jp

ブロードビジョンは、1993年以来イノベーションを推進し続けているe-ビジネスソリューションプロバイダです。ブロードビジョンのモジュラー型アプリケーションおよびアジャイル・ツールセットは、パーソナライゼーションとセルフサービス用の強固なフレームワークを構築し、さらに比類のない価値を世界中の様々なお客様に提供するという極めて重要なWebイニシアティブを発揮しています。数々の組織やAudible.com、ベイクー・ヒューズ、カーディナルヘルス、シティバンク、ヒルティ、ルノー、シアーズ、ソニー、ボーダフォン、米国防空軍およびゼロックスなど5千万以上の登録ユーザにサービスを提供し、e-ビジネスに最適なプラットフォームとしてブロードビジョンを利用していただいています。