



Destaques

- As soluções IBM, líderes da indústria, de engajamento de clientes omni-channel são projetadas para ajudar a:
 - Engajar os clientes durante sua jornada.
 - Entender melhor o comportamento do cliente.
 - Fornecer ofertas e conteúdos relevantes e personalizados.
 - Oferecer uma experiência ao cliente consistente e envolvente.
-

B2C Commerce

Construindo uma melhor jornada do cliente

O desafio

Se você é um executivo de e-commerce ou marketing digital, em qualquer indústria, provavelmente está familiarizado com o desafio de ter sucesso no mercado global competitivo atual que é orientado por análise de dados. Este desafio exige uma abordagem omni-channel para o engajamento do cliente, que pode ajudá-lo a:

- Usar os insights de todos os canais e dispositivos para entender seus clientes e entregar as ofertas e o conteúdo certo.
- Oferecer uma experiência de cliente engajante, em todos os canais, que apresente aos clientes em uma experiência de marca relevante e personalizada.
- Desenvolver a lealdade do cliente oferecendo os benefícios e escolha de transações omni-channel junto a otimização das margens de lucro.

A necessidade de mudança é clara. No entanto, para transformar sua experiência de marca e transitar para o engajamento do cliente no omni-channel, você deve formar uma parceria com um experiente fornecedor de soluções de comércio líder do setor. A IBM pode ajudá-lo.

A solução IBM

Por mais de uma década, a IBM tem sido líder na área de comércio omni-channel e essa posição de liderança se mantém atualmente! A plataforma IBM® Smarter Commerce® foi projetada para ajudá-lo a fazer de maneira rápida e fácil a transformação para o engajamento do cliente omni-channel e manter esse envolvimento durante toda a navegação do cliente. A plataforma IBM consiste de soluções para as áreas a seguir:

- Comércio Omni-channel
- Gerenciamento e atendimento de pedidos
- Analytics da web e do cliente
- Gerenciamento da experiência do cliente



Os benefícios do comércio omni-channel

Para os líderes mundiais em comércio, marketing e relacionamento com o cliente, as soluções omni-channel da IBM podem oferecer imensos benefícios nas áreas de atendimento de pedidos, experiência de cliente, marcas, promoções e outras. As soluções IBM, são projetadas para ajudar a:

- Obter insight do comportamento do cliente com o engajamento em todos os dispositivos e canais.
- Engajar os clientes fornecendo conteúdo e ofertas relevantes em seu contexto.
- Inserir os consumidores em uma experiência de cliente que seja inovadora e consistente para cada interação e canal.
- Oferecer para cada cliente os benefícios e a escolha do atendimento omni-channel cumprindo ainda com os requisitos de entrega.
- Maximizar o engajamento com a marca e a lealdade do cliente.

Todos esses benefícios são baseados no insight derivado de uma visão completa de seus clientes e suas experiências. Com um melhor insight, você pode escolher atividades de engajamento mais inteligentes, produtivas e eficientes.



O maior mercado de e-commerce do Canadá

Em apenas dois anos, a IBM ajudou a SHOP.CA a crescer e se tornar o maior mercado de e-commerce do Canadá. As soluções escaláveis e flexíveis da IBM ajudaram a equipe da SHOP.CA a criar uma experiência de cliente profunda, customizar campanhas de marketing que melhoraram as taxas de cliques entre 300 e 500 por cento e alavancar as análises de dados para entender melhor seus clientes.

Por que IBM?

A IBM é um forecedor líder de soluções de e-commerce, com mais de 1.100 clientes no mundo todo em uma ampla gama de verticalidades da indústria. A IBM oferece uma exclusiva combinação de experiência, soluções e recursos:

- Recursos de comércio digital escaláveis para modelos de negócios B2C, B2B e B2B2C
- Termos de licença e modelos de implementação flexíveis incluindo SaaS baseado em subscrição para dar suporte aos requisitos e objetivos exclusivos de cada marca
- Uma ampla rede de Parceiros de Negócios IBM, integradores de sistema e fornecedores de soluções comerciais para entregar valor adicional mais rápido
- Alcance global e a possibilidade de oferecer sites com segmentos, regiões e idiomas específicos em uma única plataforma

Para obter mais informações

Para saber mais sobre as soluções IBM para engajamento omni-channel, entre em contato com o representante IBM, Parceiro de Negócios IBM ou visite o website a seguir: <https://ibm.biz/Bd42PY>



© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

Produzido nos Estados Unidos da América,
em outubro de 2014

A IBM, o logotipo IBM, ibm.com e Smarter Commerce são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em muitas jurisdições no mundo todo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual das marcas comerciais da IBM está disponível na Web em “Copyright and trademark information” em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Este documento está em vigor a partir da data inicial de publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento.

Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países nos quais a IBM opera. Os exemplos de clientes citados são apresentados apenas para fins ilustrativos. Os resultados reais de desempenho podem variar dependendo das configurações e condições de operação específicas. É da responsabilidade do usuário avaliar e verificar a operação de qualquer outro produto ou programa com os programas e produtos IBM.

A INFORMAÇÃO DESTA DOCUMENTO É FORNECIDA “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA” SEM NENHUMA GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, SEM NENHUMA GARANTIA DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. Os produtos IBM têm garantia de acordo com os termos e condições dos acordos nos quais são especificados.

1 Gartner Magic Quadrant for Digital Commerce, September 2014 The Forrester Wave: Omnichannel Order Management, Q3 2014 IDC MarketScape: Worldwide Digital Commerce Applications 2014 Vendor Assessment

