



VAD MENAR VI MED UNIFIED COMMERCE?

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

I. Bakgrund

II. Vår vision

III. Hur fungerar det?

IV. Hur kan vi stötta er?

V. Vad erbjuder vi?

Digital handel

Produktinformationssystem

Kommunikationsplattformar

Strategi

Drift, Förvaltning och Support

VI. Resultatet

VAD MENAR VI MED UNIFIED COMMERCE?

Dina kunder ser idag din verksamhet och alla dina kanaler som en helhet. De förväntar sig att kunna få samma information överallt och att enkelt kunna växla mellan olika försäljningskanaler. De förväntar sig att kunna interagera och röra sig sömlöst mellan mobil, web, kundservice och en fysisk butik.

I. BAKGRUND

För många företag idag blir detta ett bekymmer därför att deras olika system inte är synkroniserade med varandra, eller saknar förmågan att kommunicera med varandra. E-handels dominerande ställning och fokus på omnikanal, med tillgänglighet och erbjudanden i alla kanaler, ställer krav på såväl mjukvara som processer.

Du kan inte längre köpa kunders, användares och besökares uppmärksamhet och lojalitet, *du måste förtjäna den*. Unified Commerce by Sigma hjälper dig att uppnå just detta. Vi är en specialistenhet bestående av affärskonsulter, projektledare och utvecklare som arbetar med att skapa en bättre kundupplevelse och leverera allt du behöver för att skapa en effektiv och digital handel.

II. VÅR VISION

SÅ, VAD INNEBÄR UNIFIED COMMERCE?

Informationslandskapet och konsumtionsmönster idag förändras i en allt snabbare takt, samtidigt som konkurrensen om kunders och användares uppmärksamhet blir tuffare. Vi ser en värld framför oss där affärer inom en snar framtid blir transparenta, där personifiering av erbjudanden och en snabbare leverans av dessa på kunders villkor, kommer att utgöra grunden i all handel oavsett vilken bransch du befinner

dig i. Det har vi haft i åtanke när vi valt de plattformar och system som vi använder till att bygga Unified Commerce.

Vi hjälper dig att förverkliga idén, byggsten för byggsten, och skapar de bästa förutsättningar du kan få för att möta kunder och användares behov – idag och imorgon.

Vi brukar definiera Unified Commerce som kommunikation och e-handel sammansatt i ett sömlöst och digitalt ekosystem. För dig som säljande företag innebär detta att bygga vidare på omnikanal-visionen och ta den ännu ett steg längre. Det innebär att skapa en helhetslösning av alla systemfunktioner som krävs för att bedriva en säljande verksamhet.

Du får på så sätt en möjlighet till transparens. Med Unified Commerce kan du och ditt företag tillgängliggöra en 360-vy av all information oavsett vilket delsystem eller vilken affärsprocess dina medarbetare arbetar i. Resultatet blir att ni alla kan se samma kund-, lager-, produkt- och orderinformation, samt priser och erbjudanden i alla gränssnitt.

Det innebär att alla delar i ditt företag arbetar med samma informationsbild. *Allt, uppdaterat i realtid.*

III. HUR FUNGERAR DET?

Vi samlar alla system som rör digital handel och kunddialog till ett ekosystem. Resultatet? En sömlös upplevelse för alla inblandade.

Vill du erbjuda dina kunder, användare och besökare upplevelser och lösningar i världsklass? Vill du personifiera upplevelsen? Då måste systemen och processerna bakom upplevelsen hänga ihop.

Detaljhandels evolution har gått från *Single Channel* (fokus på en försäljningskanal) till *Multi Channel* (flera kanaler) till *Omni Channel*.

Nu är vi på väg in i nästa fas som vi kallar *Unified Commerce*. Den stora skillnaden mellan *Omni Channel*

och *Unified Commerce* är att det, i den senare fasen, endast existerar en sanning som är tillgänglig i alla kanaler och som samtidigt uppdateras i realtid.

Omnikanalkonceptet utvecklas genom hyperpersonalisering, det vill säga att kunderna ska mötas av relevant och individanpassad interaktion, marketing automation samt omnikanal-kommunikation.

På så sätt möter alltså kunden samma, individuellt anpassade information oavsett kanal och kan fortsätta sina undersökningar och köpprocesser därifrån de avslutades. Kunderna, användarna eller besökarna kan enkelt påbörja sitt köp i en kanal, fortsätta i en annan och avsluta det i en tredje.



IV. HUR KAN VI STÖTTA ER?

Det du behöver, som säljare av en tjänst eller produkt, för att nå resultaten nämnda ovan, kan bero på var i den digitala resan du befinner dig. Till en början kanske du endast vill ha hjälp med ett system, för att sedan fortsätta med ännu ett. Du kanske vill ha hjälp att knyta ihop de system du redan har, eller funderar på att lägga en lösning i molnet och vill få det att fungera med dina nuvarande lösningar. Kanske är du i startgroparna med ditt företag och vill ha en paketslösning. Oavsett, kan Unified Commerce by Sigma hjälpa dig.

V. VAD ERBJUDER VI?

DIGITAL HANDEL

Vi hjälper till med att skapa användarvänliga nätbutiker som ger köplust. Vi är experter på allt från analys, implementation och förvaltning, till support och drift. Vi har också förmånen att arbeta med kompetenta plattformar samt med leverantörer som delar vår vision kring Unified Commerce.

PRODUKTINFORMATIONSSYSTEM

Vi har erfarna affärskonsulter och teknikspecialister med många års erfarenhet av affärsutveckling, strategier, verktyg, processer, integrationer, förvaltning och standarder för såväl Produktinformationshantering (PIM) som Master Data Management (MDM).

Genom att introducera central informationshantering, har våra kunder lyckats ta ett kliv från Multikanal till Omni Channel – på rekordtid.

KOMMUNIKATIONSPLATTFORMAR

Våra kommunikationsplattformar skapar tvåvägs-kommunikation med kunder via e-post och sms. De kan användas för såväl manuella- som helautomatiserade utskick tillsammans med e-handel, CRM och andra system.

All kommunikation med kund samlas i en enhetlig inbox och kan användas av kundtjänst och andra avdelningar. Kommunikationsplattformarna kommer i olika storlekar, med olika förmågor och används idag av detaljhandeln, bilbranschen och reseindustrin för daglig kommunikation med kunder.

STRATEGI

Vi hjälper dig ta fram eller utvärdera befintliga digitala strategier. Våra affärskonsulter har många års erfarenhet från olika branscher, samt strategi- och affärsutvecklingsarbete. Inom Unified Commerce arbetar vi också med att bryta ner strategierna till en funktionsnivå. På så sätt kan vi hjälpa dig och ditt företag att framtidssäkra era system och plattformar.

DRIFT, FÖRVALTNING OCH SUPPORT

Vi tar ett helhetsansvar och kan förvalta delar av plattformar, eller också hela lösningar hos oss. Det innebär att alla system har en hög driftsäkerhet, all prestanda och säkerhet har uppsatta larmsystem som triggas vid kapacitetstoppar eller andra definierade punkter, samt att Unified Commerce by Sigma tar hand om hela applikationsdriften.

VI. RESULTATET

Att skapa Unified Commerce kommer hjälpa dig att:

1. Få stora och positiva effekter på kundupplevelse, lojalitet och försäljning.
2. Få systemöverskridande processer.
3. Få ett minskat behov av olika system, licenser och manuella processer.
4. Få kontroll på kostnader samt ge dig ett minskat behov av investeringar när du väljer Unified Commerce som tjänst.

KONTAKTA OSS!

Vill du komma igång med Unified Commerce? Klicka på länken nedan för mer information och kontaktuppgifter.

unifiedcommerce.se