

運 SAP Commerce Cloud，實踐企業營收成長目標

Forrester Consulting 進行了一項 Total Economic Impact™ (TEI) 研究，為讀者提供一套架構，用於評估 SAP Commerce Cloud 可能對自家公司產生的潛在財務影響。為了更明確了解這項投資的連帶收益、成本與風險，Forrester 針對幾家有 SAP Commerce Cloud 使用經驗的客戶進行了調查和專訪。

Forrester 然後依據針對 40 家現有客戶所進行的調查和專訪以及後續財務分析結果，建立了一家複合型公司。此複合型公司投資 \$580 萬美元獲得了 \$2,350 萬美元三年收益，所以淨現值 (NPV) 和投資報酬率分別高達 \$1,770 萬美元和 307%。

量化效益。 以下風險調整後收益代表這些調查和專訪對象公司所獲得的風險調整後收益，並反映針對此複合型公司的財務分析。所有報告的金額均為三年淨現值：

- ▶ **平均訂單金額 (AOV) 提高**，因此增加的淨營收為 **\$1,590 萬美元**。SAP Commerce Cloud 為其企業對企業型 (B2B) 客戶建立了一個涵蓋所有產品領域的順暢系統介面。例如，B2B 公司客戶能檢視過去訂單和推薦產品，並自動化製作續單。這項效益實際上讓平均訂單金額提高。
- ▶ **由於訂單處理成本減少 \$710 萬美元**，所以利潤增加。此複合型公司由於有更好的系統整合，而且透過數位通路增加了銷售業績，所以處理成本減少了 70%。
- ▶ **行銷/電子商務團隊效率提高**，獲得了 **\$604,000 美元** 的生產力收益。SAP Commerce Cloud 拉入資料的速度相對快速，方便此複合型公司更新許多產品的庫存單位 (SKU)，因此讓此複合型公司的行銷/電子商務團隊生產力提高。

未量化效益。 專訪和調查對象公司獲得以下優勢，但未列入本研究的量化分析中：

- ▶ 由於能為客戶提供更好且更容易的購買體驗，所以客戶經驗和客戶忠誠度均提升。
- ▶ 提供一個所有 B2B 合作夥伴共用的統一平台。
- ▶ 資料擷取速度加快，而且更方便與外部系統交換資料。
- ▶ 能從未提供數位通路的其他公司中脫穎而出。
- ▶ 由於將不同系統整合到一個 B2B 商務管理平台上，所以能減少 IT 成本。
- ▶ 有更好的能力支援多種經營模式，並能將所有通路和市場同步化，進而增加銷售業績。

摘要

根據一項委託研究：《SAP Commerce Cloud (for B2B) 的總體經濟影響》(The Total Economic Impact Of SAP Commerce Cloud (for B2B))

研究方法

此總體經濟影響 (TEI) 架構的目標在於指出影響投資決定的成本、收益、彈性和風險因素。Forrester 採用多步驟方法評估 SAP Commerce Cloud 的影響，包括針對 Forrester 分析師和 SAP 相關人員進行專訪，以及針對 40 家目前使用 SAP Commerce Cloud 的客戶進行調查和專訪。Forrester 用 TEI 方法建構了一個足以代表調查和專訪結果的財務模式。

複合型企業 (COMPOSITE ORGANIZATION)

此分析用一家依據專訪和調查結果歸納出的複合型公司，以提出累計財務分析。

風險調整

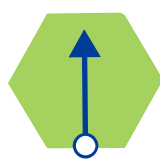
Forrester 依照專訪和調查對象公司特別指出的問題和顧慮，為此財務分析模型進行風險調整，將不確定因素納入收益和成本估計。



投資報酬率
307%



收益現值
\$2,350 萬美元



淨現值
\$1,770 萬美元



還本期
< 1 年

SAP Commerce Cloud 客戶採用歷程

為了本研究，Forrester 針對使用 SAP Commerce Cloud 的 40 家客戶進行了調查和專訪。專訪對象客戶包括以下公司：

產業	地區	專訪對象	主要目標
聚合物	設於歐洲的國際公司	高級軟體工程師	<ul style="list-style-type: none"> 提供一個所有 B2B 合作夥伴共用的統一平台 提升客戶經驗 減少營運成本
生物科技	設於歐洲的國際公司	數位加速技術 IT 主管	<ul style="list-style-type: none"> 提升使用者經驗 精簡處理和訂單履行流程
眼科	設於北美的國際公司	全球數位技術主管	<ul style="list-style-type: none"> 透過數位通路達到營收增加 減少整合與 IT 成本
零售	設於北美的公司	客戶情報與行銷分析主管	<ul style="list-style-type: none"> 為客戶提供個人化介面、導覽和搜尋功能 擷取資料和方便與外部系統交換資料

複合型企業 (Composite Organization)

Forrester 根據專訪的結果建立了一套 TEI 架構、一家複合型公司以及一項相關 ROI 分析，其顯示財務受影響的層面。此複合型公司代表了 Forrester 所調查和專訪的 40 家公司，並做為下節中累計財務分析的依據。Forrester 依據客戶調查和專訪結果所合成的複合型公司具有以下特性：

- 複合型公司簡介：**此複合型公司是設於北美的一家國際公司，年營收為 \$10 億美元，有 200,000 家客戶。在導入 SAP Commerce Cloud 之前，該公司的每個市場有各自的一套後端系統，用於開立發票、收集資料和處理訂單；該公司的大部分銷售業績是由位於各地區的客務經理和銷售人員所締造。B2B 公司在現場銷售人員身上大量投資，以建立關係和處理訂單，但本研究所調查和專訪的對象公司希望將此實務改為類似企業對消費者 (B2C) 模式的線上環境。此複合型公司的平均訂單金額為 \$5,000 美元，有 30% 的營收來自其數位銷售通路。



重要假設

200,000 家客戶

平均訂單金額為

\$5,000 美元

在採用 SAP Commerce Cloud 之前，數位銷售只佔營收的 30%

- ▶ **部署特性：**此複合型公司利用 SAP Commerce Cloud 建立了一個涵蓋其所有職能領域的一致系統介面，讓其企業客戶享受到如 B2C 用戶般的使用者體驗 (例如檢視過去訂單和推薦產品、自動化續單等)。

主要挑戰

此複合型公司在投資 SAP Commerce Cloud 之前，有以下幾項挑戰：

- ▶ 公司各個市場都有各自的一套後端系統，用於開立發票、收集資料和處理訂單。這形成了一套過於複雜的系統，也錯失整合客戶資料並據此採取行動的機會。
- ▶ 訓練成本高，而且因為銷售團隊的摩擦，導致在客戶關係建立上遇到挑戰。
- ▶ 較小型 B2B 客戶遇到的接觸點頻率相較於大型 B2B 客戶偏低。
- ▶ 需要管理現場服務人員作業出錯 (訂單輸入、開立發票等) 衍生的成本。
- ▶ 提供給客戶的使用者介面和體驗不一致。

需要的解決方案

此複合型公司想找具備以下能力的解決方案：

- ▶ 提供一個後端流程通用的單一、整合且一致的平台。
- ▶ 為企業客戶打造 B2C 等級的使用者體驗。
- ▶ 管理一個涵蓋供應商、經銷商與合作夥伴的商業網路。
- ▶ 為所有 B2B 客戶與合作夥伴打造共用的整合平台。
- ▶ 確保所有通路的内容和價格一致。

重要結果

投資 SAP Commerce Cloud 帶給此複合型公司的重要量化效益如下：

- ▶ 由於平均訂單金額提高，所以淨新營收增加。
- ▶ 由於處理成本減少，所以利潤增加。
- ▶ 由於行銷/電子商務團隊效率提高，所以生產力提高。

「我們的客戶現在能在需要時買到所需產品。不必等銷售人員來電問他們要訂什麼。SAP 讓客戶與我們交易的過程變得簡單、方便且透明。」

生物科技公司的 IT 數位加速技術
主管



「由於採用這個 SAP Commerce Cloud 解決方案，我們可以幾乎完全不需要人工開立發票。這讓我們節省了人力資源工時、減少出錯，並幫助我們提供更好的客戶經驗。」

聚合物公司的軟體工程師



「SAP Commerce Cloud 不費吹灰之力，提供最佳的 B2B 電子商務解決方案，就如同 Amazon 對 B2C 市場的貢獻。」

零售公司的客戶情報與行銷分析主管



SAP Commerce Cloud 投資收益

SAP Commerce Cloud 平台幫助提供絕佳的客戶經驗，而且能提高營運效率。專訪對象公司因為能提供客製化價格、做到先進精湛的商品化、將更好的分析結果化為商業洞察，以及促進更頻繁且更大量的訂購，所以能達到更高的行銷轉換率和平均訂單金額。

此複合型公司獲得的收益影響是依據調查和專訪對象客戶過去和目前的經驗。此複合型公司預期的風險調整後三年總收益將有 \$2,350 萬美元現值 (PV)。

總收益

參考	收益	第 1 年	第 2 年	第 3 年	總計	現值
Atr	淨新營收增加的收益： 平均訂單金額提高	\$6,375,000 美元	\$6,375,000 美元	\$6,375,000 美元	\$19,125,000 美元	\$15,853,681 美元
Btr	利潤增加： 處理和獲客成本減少	\$2,835,000 美元	\$2,835,000 美元	\$2,835,000 美元	\$8,505,000 美元	\$7,050,225 美元
Ctr	行銷/電子商務團隊 生產力提高	\$243,000 美元	\$243,000 美元	\$243,000 美元	\$729,000 美元	\$604,305 美元
	總收益 (依風險調整後)	\$9,453,000 美元	\$9,453,000 美元	\$9,453,000 美元	\$28,359,000 美元	\$23,508,211 美元

SAP Commerce Cloud 連帶成本

此複合型公司投資 SAP Commerce Cloud 產生了三類連帶成本。此複合型公司預期的風險調整後三年總成本將有 \$580 萬美元現值。

總成本

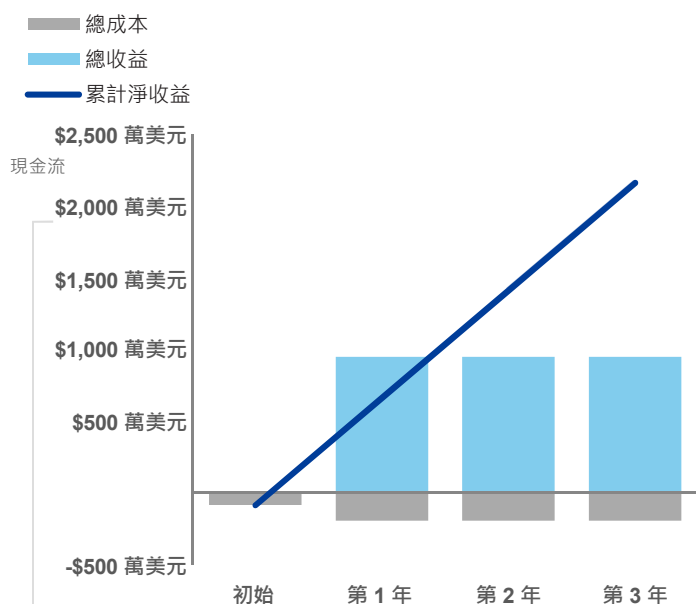
參考	成本	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年	總計	現值
Dtr	授權或訂購費	\$0 美元	\$539,000 美元	\$539,000 美元	\$539,000 美元	\$1,617,000 美元	\$1,340,413 美元
Etr	持續性成本	\$0 美元	\$1,430,000 美元	\$1,430,000 美元	\$1,430,000 美元	\$4,290,000 美元	\$3,556,198 美元
Ftr	初始導入成本	\$880,000 美元	\$0 美元	\$0 美元	\$0 美元	\$880,000 美元	\$880,000 美元
	總成本 (依風險調整後)	\$880,000 美元	\$1,969,000 美元	\$1,969,000 美元	\$1,969,000 美元	\$6,787,000 美元	\$5,776,611 美元

- 授權或訂購費總計為 **\$130 萬美元**。此費用的計算是依據使用 SAP Commerce Cloud 平台的核心處理器數量。
- 持續性成本總計為 **\$360 萬美元**。這些持續性成本的計算模式是依據需要 12 名內部全職人員支援 SAP Commerce Cloud，以及維護這個解決方案所需的持續性專業服務。

- ▶ 初始導入成本總計為 **\$880,000 美元**。導入需要 20 名人員花費八個月時間，人力利用率為 30%，每名人員的滿載年薪為 \$100,000 美元，加上專業服務總計 **\$400,000 美元**。

財務摘要

「收益和成本」部分算出的財務結果，可用於判定此複合型公司投資 SAP Commerce Cloud 的投資報酬率、淨現值和還本期。Forrester 針對此分析假設年折現率為 10%。



投資報酬率

307%



淨現值

\$1,770 萬美元



還本期

< 1 年

如需詳細資訊，可在[這裡](#)下載完整的 SAP Commerce Cloud TEI 分析。

披露聲明

讀者應了解下列事項：

- › 本研究是由 SAP 委託進行，並由 Forrester Consulting 完成。本研究的目的並非做為競爭力分析。
- › 對於其他公司將獲得的可能投資報酬率，Forrester 不做任何假設。Forrester 極力建議讀者在報告所提供的架構中使用自己的估算，以判定投資 SAP Commerce Cloud 的可行性。
- › SAP 已審閱本摘要，並向 Forrester 提供意見。Forrester 保留本研究和研究發現的編輯控制權，而且不接受與 Forrester 研究發現相左或混淆本研究原意的變更。
- › SAP 僅為本研究的專訪提供客戶名單，並未參與這些專訪。

關於 FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting 提供以研究為基礎的客觀獨立諮詢，協助領導者在其組織中獲致成功。Forrester 的諮詢服務範圍從簡短的策略課程到量身訂做的專案都涵蓋在內，讓您能直接聯繫研究分析師，而且分析師會針對您的特定業務挑戰提出專家的見解。

<https://go.forrester.com/consulting/>

TEI 簡介

Total Economic Impact™ (總體經濟影響) 是 Forrester Research 研發出的一套標準方法，可加速公司的技術決策過程，並協助廠商將其產品和服務的價值主張傳達給客戶。TEI 方法幫助公司展示、證明並實現 IT 新技術對管理高層和企業中其他重要利益關係人的有形價值。TEI 方法有四項評估投資價值的組成要素：收益、成本、風險和彈性。 <https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© 2017, Forrester Research, Inc. All rights reserved. 未經授權，嚴格禁止複製。資訊是根據當時可用的資源提供，各項意見均為當時的判斷，且可能變更。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave、RoleView、TechRadar 和 Total Economic Impact 為 Forrester Research, Inc. 的商標。所有其他商標均為其所屬公司的財產。如需詳細資訊，請至 forrester.com。