

## Oracle WebCenter Sites



Oracle WebCenter Sites は、機敏なコンテンツ作成、サイト訪問者の効果的なエンゲージメント、開発期間の短縮を実現することで、ほかにはないデジタル・エクスペリエンスを利用者に提供できるようにするソリューションです。このデジタル・エクスペリエンス管理ソリューションには、ドラッグ・アンド・ドロップ方式によるページ作成機能、A/B テスト、強化されたコンテンツ分析機能、訪問者のプロフィール管理機能、ターゲティング機能、モバイル配信機能など、マーケティング担当者向けの直感的な使いやすい機能が搭載されています。オラクルのデジタル・エクスペリエンス・エコシステム（Oracle Marketing Cloud、Oracle Data Cloud、Oracle Portal、Oracle Document Cloud、Oracle Business Intelligence、Oracle Customer Relationship Management、Oracle Commerce、Oracle Enterprise Content Management、マーケティング自動化、検索、Oracle Social Relationship Management など）の中核コンポーネントとなる Oracle WebCenter Sites は、顧客とのあらゆる接点にカスタマ・エクスペリエンスを結び付けることで、ロイヤルティの確立、顧客獲得の推進、運用コストの削減を実現します。

### オムニチャネル・デジタル・エクスペリエンスの実現

#### ビジネス上のおもな利点

- 収益増加、サービス簡素化、ビジネス効率化の次なる波への対応
- ターゲットを絞ったインタラクティブなクロスチャネルのオンライン・デジタル・エクスペリエンスによる顧客獲得とブランド・ロイヤルティの推進
- 数百サイトのビジネス・ユーザーの一元管理と、オンライン・チャンネル向けコンテンツの迅速かつ容易な再利用によるコスト削減
- カスタマ・エンゲージメント用の他のエンタープライズ・テクノロジーとの統合が容易な、柔軟でスケーラブルなオンライン・プラットフォームによるビジネス変革
- 傑出したカスタマ・エクスペリエンスを提供するための基盤の構築

### デジタルをリアルへ

ソーシャル対応された現在のマルチチャネル、マルチデバイスのオンライン環境では、興味があるものだけにターゲットが絞られ、1 か所からシームレスに拡張や認証ができるオンライン・エクスペリエンスがますます求められています。Web マーケティング担当者がオンラインでカスタマ・エンゲージメントを実施しようとする、この新たな緊急要件が特有の課題となって現れます。もはや、製品の Web ページを派手にしたり、ニュースレターやメーリング・リストで顧客と交流したりするだけでは通用せず、企業サイトを簡略化したモバイル・バージョンを公開するなどもつてのほかです。顧客が求めているのはそのようなものではなく、パーソナライズされ、コンテキストが考慮され、ターゲットが絞られたインタラクションです。

インタラクションに利用するチャネルやデバイスは関係ありません。顧客は、企業や他の顧客と交流するときに企業サイトよりも Facebook を使おうとするでしょうか。Web サイトの閲覧やオンラインでの交流にはおもにスマートフォンを使用するでしょうか。取引履歴から特別なオファーまで、企業との関係はどのようなものでもパーソナライズされたビューで確認したいと思うでしょうか。

Oracle WebCenter Sites は、チャネルの垣根を越えてデジタル・エクスペリエンスをつなげることで、デジタル・エクスペリエンス管理という新たな緊急要件に対応し、現在の顧客が持つ要求を満たします。Oracle WebCenter Sites を使用すれば、複数の Web 資産を迅速に作成してデプロイし、管理することができ、ビジネス・ユーザー自身に Web サイトの管理を任せられます。ツールは使い勝手がよい、Web コンテンツやキャンペーンの作成期間を短縮でき、ターゲットが絞られ最適化された、インタラクティブなエクスペリエンスを、Web、モバイル、ソーシャル・チャネルの垣根を越えて構築できます。Oracle WebCenter Sites では、多言語、マルチロケール、マルチサイトの Web デプロイメントを一元管理できます。また、キャンペーン、トランザクション、コマース、カスタマ・リ

### おもな機能

- ビジネス・ユーザー向けの使いやすいコンテンツ・オーサリング・ツールと設計ツール
- 顧客セグメントに基づく高度なターゲティングと、Oracle Real-Time Decisions の統合による予測リコメンデーションの自動生成
- きめ細かい分析による Web コンテンツ、プロモーション、オファーの最適化
- 何千種類ものモバイル機器に対応した Web サイトの一元管理と一括配信を可能にするモバイル・オプション
- チャネルやデバイスが変わってもシームレスなエクスペリエンスを継続的に訪問者に提供するマーケティング・オートメーション統合
- グローバルな Web プレゼンスの大容量配信が可能な、スケーラビリティに優れた Web コンテンツ管理 (WCM) プラットフォーム
- 企業内の各所に保管されたコンテンツへのアクセスを可能にする標準アダプタ

レーションシップ・マネジメント (CRM)、エンタープライズ・コンテンツ管理、マーケティング・オートメーションなどをシームレスに統合し、組織をビジネス目標の達成に導くデジタル・カスタム・エクスペリエンスを生み出すこともできます。

### 卓越したデジタル・エクスペリエンスを容易に管理

WebCenter Sites では、マーケティング担当者向けに設計された、ドラッグ・アンド・ドロップ対応の完全にコンテキストに即したユーザー・インタフェースで、コンテンツ・オーサリングや A/B テストを実行できます。WebCenter Sites の Contributor ユーザー・インタフェースからは、内部で管理されているネイティブ・コンテンツにアクセスできるだけでなく、Oracle Document Cloud のコンテンツやアプリケーションにアクセスしてデジタル・アセットを取得したり、WebCenter Content にアクセスしてエンタープライズ・コンテンツを入手したり、WebCenter Portal にアクセスしてトランザクション機能を利用したりすることもできます。Contributor インタフェースは Oracle Accessibility Guidelines (OAG 2.0) に準拠しており、右横書き言語でのオーサリングをサポートしています。



図1: Contributor UI内からのA/Bテストの作成

WebCenter Sites の Insights (コンテンツ分析) とレポート機能が強化されました。これは、Web サイト上での出来事の全体像を、フロントエンドとバックエンドの両方について、リアルタイムで総合的に把握するためのツールです。A/B テストに関するコンテキストに即したレポート、アセット分析レポートおよびアセット監査レポートは Contributor インタフェースから参照でき、ドリルダウン・レポートも提供されます。Insights では、通常のメトリックを追跡できるだけでなく、カスタム・メトリック、Web ページ上のイベントやコンバージョンも追跡できます。そのため、収集されたメトリックと Web サイトのイベントやコンバージョンとの相互関連付けを行うことができます。Insights を使用すると、A/B テストのデータや結果だけでなく、Visitor Services のプロファイルやセグメントも利用して、訪問者の行動や興味関心をより深く探ることができます。Insights のデータを Oracle Marketing Cloud などの外部アプリケーションへエクスポートして共有すれば、Web サイト内のユーザーの行動についてのクローズドループ・マーケティングを、ターゲットを絞った Marketing Cloud キャンペーンに追加するか、あるいはキャンペーンとは独立して、実施することもできます。

セグメントベースのターゲティング機能とリアルタイムのリコメンデーション機能を統合する必要がある場合は、Oracle WebCenter Sites に Oracle Real-Time Decisions を統合します。Oracle Real-Time Decisions はルールと予測分析を組み合わせた強力なプラットフォームであり、これを統合することで、どのような種類のオンライン・カスタム・インタラクションでもリアルタイムに判断が下せる

### Oracle Web Center Sites

Oracle WebCenter Sites は、機敏なコンテンツ作成、サイト訪問者の効果的なエンゲージメント、開発期間の短縮を実現することで、ほかにはないデジタル・エクスペリエンスを利用者に提供できるようにするソリューションです。

### 関連製品

Oracle WebCenter Sites は、次に示すオラクルのさまざまなカスタマ・エクスペリエンス・テクノロジー製品と連携します。

- Oracle Sites Cloud
- Oracle Document Cloud
- Oracle WebCenter Portal
- Oracle WebCenter Content
- Oracle Marketing Cloud
- Oracle Data Cloud
- Oracle Real-Time Decisions
- Oracle Siebel CRM
- Oracle Social Relationship Management
- Oracle Commerce

ようになります。そのため、マーケティング担当者による管理から全自動まで、個々の要件にもっとも合致するターゲティング・レベルと最適化レベルをマーケティング担当者が自由裁量で柔軟に導入できるようになり、コンテキストに即した適切なコンテンツやメッセージやリコメンデーションをカスタマイズおよびパーソナライズして、常に"決定的瞬間"に配信することで、オンライン・エンゲージメントとビジネスの成果を最適化することが可能となります。

### 複数チャネルにまたがるカスタマ・エクスペリエンス全体のデジタル化

マーケティング担当者にとっての大きな課題は、切れ目のない貫いたエクスペリエンスをチャネルの垣根を越えて訪問者に提供することです。これを妨げるものの1つが、マーケティング部門内や組織内に存在する種類の異なるデータやコンテンツのサイロです。顧客や匿名の訪問者とのインタラクションのエンゲージメントとパーソナライズを効果的に実施するために必要なデータは、ほとんどの場合、データをもっとも必要としているツールや人、すなわちマーケティング担当者がアクセスできないサイロに保管されています。キャンペーンやブログで使用するコンテンツについてもほとんど同じことが言え、電子メールと Web とモバイルとで一貫性のないユーザー・エクスペリエンスが生まれ出されるのです。WebCenter Sites では、Eloqua、Responsys、Compendium といったマーケティング・オートメーション・ツールを緊密に統合し、キャンペーンやブログ向けの再利用可能なコンテンツを提供します。

**コンテンツやエクスペリエンスの共有：**マーケティング担当者は、WebCenter Sites のコンテンツの共有と再利用を進め、チャネル間のカスタマ・エクスペリエンスを統一して一貫性を維持することで、コンバージョン率を高めることができます。

**簡単なリード（見込み客）の創出：**WebCenter Sites の Web ページにリード創出フォームを直接ドラッグ・アンド・ドロップするだけで、登録データを取得できます。これで、オーガニック検索の結果から Web サイトに見込み客がアクセスし、電子メール・アドレスや他の情報を入力してゲート・コンテンツにアクセスすると、Web サイトのセッション中に訪問者がたどった経路がキャンペーンで即座に認識されるようになります。

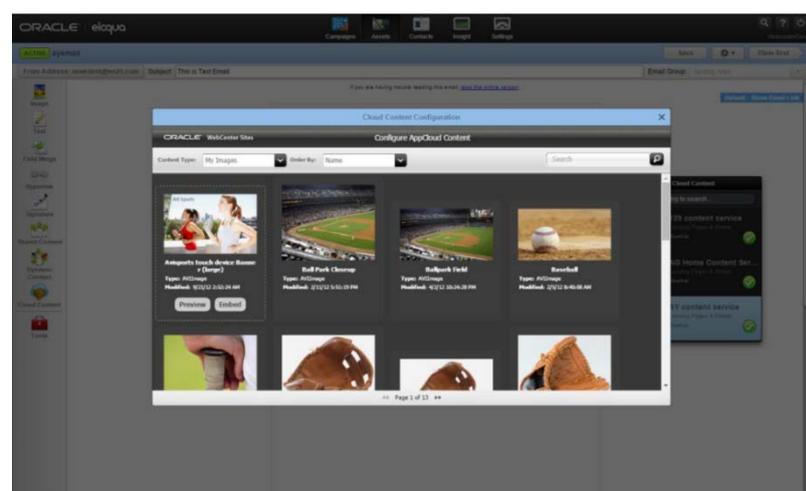


図2：製品間でのアセットの共有による、コンテンツ再利用の促進

**チャンネルをまたいだパーソナライズとターゲティング：**訪問者のプロフィール・データをキャンペーンと共有すると、電子メールでもランディング・ページでも、訪問者の Web エクスペリエンス全体でも、高度なパーソナライズと一貫性のあるエクスペリエンスを実現できます。訪問者が WebCenter Sites のページにアクセスした場合は、Eloqua の訪問者プロフィール・データを WebCenter Sites 側で利用し、アクセス先のランディング・ページだけでなく Web サイトの閲覧中に表示されるすべてのページをパーソナライズすることで、特定のコンテンツや情報を訪問者に表示できます。こうして、コンテンツと訪問者プロフィール・データの両方を Eloqua と WebCenter Sites の間で共有することで、パーソナライズされた一貫性のあるエクスペリエンスが常に訪問者に提供されるようになり、コンバージョンの向上につながります。

### **ターゲットが絞られた、シームレスかつ画期的なオムニチャネルの訪問者エンゲージメント**

WebCenter Sites では、Engage エンジンと Visitor Services を使用することで、匿名の訪問者とログインしている訪問者の両方にオムニチャネル・ターゲティングを実行できます。Engage は直感的なインタフェースを備えた強力なルール・エンジンです。マーケティング担当者はこのエンジンを使用して、顧客セグメントを定義し、各顧客セグメントに提供するコンテンツを選別するルールを作成できます。Engage は、訪問者プロフィール情報を WebCenter Sites の Visitor Services コンポーネントから取得します。Visitor Services は訪問者の状態を検出し、複数のソースからプロフィール・データを収集します。さまざまなソースから利用者がプロフィール属性を選択し、特定のターゲティング要件に合わせた複合プロフィールを作成することができます。LDAP、Eloqua、Facebook、CRM システム、カスタム・データ・ソースといった複数のソースをまたいで訪問者のプロフィール・データを集約することもできます。こうすることで、匿名の訪問者からログイン済みの訪問者へとセッション間での訪問者の状態遷移が可能になりますが、WebCenter Sites による訪問者の検出とセグメント化が有効化され、シームレスで連続したターゲティングを実行できます。テンプレートを使用して訪問者プロフィール・データにアクセスできるようにするために、WebCenter Sites API は Visitor Services API と緊密に統合されています。ターゲティングに使用するセグメントは、WebCenter Sites の Engage コンポーネントを使用して訪問者のプロフィール属性に基づいて作成できます。組込みの REST API を使用すると、情報強化した取得済みの訪問者データを外部アプリケーションと共有して、電子メール・キャンペーンのターゲティングの効率、CRM システム、その他多くのものをさらに機能強化できます。

### **モバイル・サイトの一元管理と最適化**

Oracle WebCenter Sites にはモバイル・オプションがあり、これを使用することでモバイルの管理が容易になるとともに、モバイルの顧客へのマーケティング効果が高まります。モバイルの編集とプレビューを従来の Web プレゼンス用と同じビジネス・ユーザー・インタフェースから実行でき、デバイスを変えた場合や向きを変えた場合のモバイル・ページの表示のプレビューもできます。ユーザーは、モバイル・コンテンツをコンテキストに即して編集でき、Oracle WebCenter Sites の使い慣れたドラッグ・アンド・ドロップ機能を使用してモバイル・ページをすばやく構築できます。従来の Web プレゼンスの場合と同様、高度にパーソナライズした適切なエクスペリエンスを、Oracle WebCenter Sites のセグメント機能とターゲティング機能を使用してモバイル・ユーザーに提供できます。Oracle WebCenter Sites のモバイル・オプションを使用することで、モバイルの設計と開発の柔軟性が非常に向上します。モバイルの Web サイトと従来の Web サイトに同じテンプレートを使用することもできますが、顧客にとってもっとも関連性の高いデバイスの種類に合わせてより高いレベルの最適化ができるモバイル・

バージョンを作成することもできます。HTML-5 とレスポンシブ・デザインの両方がサポートされているため、一度テンプレートを設計すれば、最適化されたエクスペリエンスをさまざまな種類のデバイスにレンダリングすることができます。これらの強力な機能を使用することで、コンテンツが頻繁に変更される場合でも、多種多様なデバイスでのカスタマ・エクスペリエンスを損なわずに、モバイル機器向け Web エクスペリエンスを容易に管理できます。Oracle WebCenter Sites を使用すれば、複数のチャンネルからサイトにアクセスする訪問者のエクスペリエンスをシームレスにすることが容易になります。

### エンタープライズ規模の Web コンテンツ公開とサイト管理

デジタルに対する企業のニーズは急速な勢いで拡大を続けているため、機能の範囲や、部門や地域をまたいだデプロイメントの規模を考慮すると、エンタープライズ規模の Web プレゼンスをサポートできるシステムが必要です。オラクルのアーキテクチャと機能は、市場でもっともスケーラブルなデプロイメントに対応しています。たとえば、Oracle WebCenter Sites の高度な製品情報管理機能を使用すれば、膨大で複雑な製品カタログを容易に管理できます。また、数百もの部門サイトや地域サイトを管理できる高度なマルチサイト管理機能、多言語コンテンツに対応した強力な管理機能と配信機能、ワークフローベースの処理、ロールベースの編集機能もあります。

ターゲットを絞った今日の大規模なグローバル・サイトでは、大量の動的なコンテンツおよびページを迅速に提供する必要があります。Oracle WebCenter Sites のキャッシング・インフラストラクチャは、パフォーマンスに優れた分散キャッシング機能を備えているため、最大限のグローバル規模での動的なデプロイメントにも対応します。そのため、ターゲットを絞ったコンテンツを、静的なサイトと同じスピードで極めてスケーラブルに配信できます。訪問者がサイトにアクセスすると、Oracle WebCenter Sites デプロイメント・インフラストラクチャの主要コンポーネントであるキャッシング・インフラストラクチャが、ターゲティング・ルールに従って動的なコンテンツと静的なコンテンツをパーソナライズされたページ上でリアルタイムに組み合わせ、訪問者一人ひとりに合わせた Web エクスペリエンスを提供します。

### Oracle WebCenter Sites : 連結されたオンライン・カスタマ・エクスペリエンス

高度にパーソナライズされた有意義かつ適切な方法で、複数のオンライン・チャンネルからカスタマ・エンゲージメントを実施できる手段を提供可能なのは、Oracle WebCenter Sites を持つオラクルだけです。企業がカスタマ・エクスペリエンス管理の将来に期待を寄せる中、オラクルでは、オンライン商取引、企業サイト、モバイル、ソーシャル、店舗、サービスなど、すべての顧客との接点に対応した 1 つのプラットフォームを提供します。Oracle WebCenter Sites を活用すれば、カスタマ・エクスペリエンスを統合して真の"1 対 1"の関係を容易に築くことができます。

## デジタル・エクスペリエンスの機敏な構築

WebCenter Sites は最新の開発フレームワーク、データ・アクセス API、REST サービスをサポートするため、デスクトップ環境とモバイル環境の両方で使用されるアプリケーションを、これまでになく柔軟に開発できます。

Model-View-Controller (MVC) フレームワークと新しいデータ・アクセス API を併用することで、ビジネス・ロジック (Groovy コントローラとして実装) とプレゼンテーション (Oracle WebCenter Sites テンプレートとして実装) を明確に分離したサーバーベースのアプリケーションを安定的に開発できます。このレベルの分離により、動的なデプロイメントと高パフォーマンス・キャッシングの両方のメリットをアプリケーションで生かすことができます。

新しい集約型 REST サービスは帯域幅をほとんど消費せず、クライアントベースのシングルページ・アプリケーション (SPA)、モバイル Web、モバイル・アプリケーションの開発に対応したしっかりとしたコンテンツ・アクセス・メカニズムを備えており、カスタム REST サービスを作成する機能もあります。境界セキュリティ・ソリューションやシングル・サインオン・ソリューションに依存しないため、開発の柔軟性がさらに向上します。

MVC フレームワーク、データ・アクセス API、REST サービスは、Oracle WebCenter Sites のライフ・サイクルと Developer Tools (CSDT) に完全に統合されており、自由に組み合わせることができます。また、非常に短期間で習得でき、Oracle WebCenter Sites を基盤とする既存アプリケーションとの下位互換性も万全であるため、デジタル・エクスペリエンスの機敏な構築と開発期間の短縮が可能となります。

### お問い合わせ

[製品名を挿入]について詳しくは、oracle.com を参照するか、+1.800.ORACLE1 でオラクルの担当者にお問い合わせください。

**ORACLE®**

CONNECT WITH US



### Integrated Cloud Applications & Platform Services

Copyright © 2015, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. 本文書は情報提供のみを目的として提供されており、記載内容は予告なく変更されることがあります。本文書は一切間違いがないことを保証するものではなく、さらに、口述による明示または法律による黙示を問わず、特定の目的に対する商品性もしくは適合性についての黙示的な保証を含み、いかなる他の保証や条件も提供するものではありません。オラクルは本文書に関するいかなる法的責任も明確に否認し、本文書によって直接的または間接的に確立される契約義務はないものとします。本文書はオラクルの書面による許可を前もって得ることなく、いかなる目的のためにも、電子または印刷を含むいかなる形式や手段によっても再作成または送信することはできません。

Oracle および Java は Oracle およびその子会社、関連会社の登録商標です。その他の名称はそれぞれの会社の商標です。

Intel および Intel Xeon は Intel Corporation の商標または登録商標です。すべての SPARC 商標はライセンスに基づいて使用される SPARC International, Inc. の商標または登録商標です。AMD、Opteron、AMD ロゴおよび AMD Opteron ロゴは、Advanced Micro Devices の商標または登録商標です。UNIX は、The Open Group の登録商標です。1016



Oracle is committed to developing practices and products that help protect the environment