

Oracle WebCenter Sites

オンライン・カスタマー・エクスペリエンスの結び付け

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・オーサリングおよび設計ツール
- 顧客セグメントに基づく高度なターゲティング
- 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
- モバイル・サイトと従来のWebサイトの両方に対するビジネス・ユーザーの一元管理
- iPhone、iPad、BlackBerry、Androidを含む何千種類ものモバイル・デバイス・タイプに対するWebサイトの提供
- 主要なソーシャル・ネットワークとの統合
- コメント、ランキング、レビュー、ブログなどのユーザー生成コンテンツとエンタープライズ・モデレーション
- カスタマイズ可能なガジェットによるWebサイトのパーソナライズ
- スケーラビリティに優れたWebコンテンツ管理（WCM）プラットフォームによる大容量コンテンツの提供
- グローバルなWebプレゼンス
- 企業全体に保管されたコンテンツへの標準提供アダプタを使用したアクセス
- オラクルのCRMアプリケーションや電子商取引アプリケーションとの統合機能

おもな利点

- 的を絞ったインタラクティブなクロスチャネル・オンライン・カスタマー・エクスペリエンスによる収益成長と顧客ロイヤルティの推進
- 数百サイトにおよぶビジネス・ユーザーの一元管理によるコスト削減と、オンライン・チャネル向けコンテンツの簡単に迅速な再利用
- その他の顧客エンゲージメント向けエンタープライズ・テクノロジーと容易に統合できる、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の変革

Oracle WebCenter Sitesを使用すると、組織は各種オンライン・チャネルにわたる魅力的で洗練されたWebサイトをデプロイし、管理することで、訴求力のあるオンライン・エクスペリエンスを顧客に提供できます。このWebエクスペリエンス管理ソリューションは、ビジネス・ユーザーによるコンテンツ・オーサリング、スケーラビリティの高い動的なサイトの提供、コンテンツのターゲティングと最適化、ユーザー生成コンテンツ、エンドユーザーのパーソナライズ、モバイルWebの提供を含む、Web管理プロセス全体を自動化します。Oracle WebCenter Sitesは、Webチャネル、モバイル・チャネル、ソーシャル・チャネルにまたがる顧客向けにリッチで魅力的なオンライン・エクスペリエンスを作成するための、高度でありながら使いやすい機能を提供することで、ロイヤルティを築き、顧客の獲得を推進し、運用コストを削減します。

不可欠になったWebエクスペリエンス管理

現在のソーシャル対応されたマルチチャネル・オンライン環境では、明確に個人の興味に対して的が絞られており、シームレスな自己表現とその拡張を可能とするオンライン・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顧客の関心を引こうとする際、この新たな緊急課題によって独特の問題が持ち上がっています。もはや、派手な製品Webページを表示したり、ニュースレターやメーリング・リストを通じて顧客と交流したりするだけでは十分ではなく、企業サイトを簡略化したモバイル・バージョンを公開してもユーザーは満足しません。それよりもむしろ、個人としての顧客を"知る"能力を示す必要があります。顧客は企業サイトよりもFacebookを介して企業やその他の顧客と交流したいと考えるのでしょうか。ネット上の閲覧や交流にはおもにiPhoneを使用しているのでしょうか。取引履歴からロイヤルティ・オファーまでを含む、パーソナライズ・ビューで企業との関係を確認したいと考えているのでしょうか。

Oracle WebCenter Sitesはチャネル間のオンライン・エクスペリエンスを結び付けることで、Webエクスペリエンス管理（WEM）という新たな緊急課題に対応し、現在の顧客が持つ要望を満たします。Oracle WebCenter Sitesが提供するWEMソリューションを使用することで、組織は複数のWeb資産を迅速に作成し、デプロイし、管理できると同時に、ビジネス・ユーザー自身がWebサイトを管理して、コンテンツやキャンペーンを展開できるようになります。組織は使いやすいツールを使用して、Webコンテンツやキャンペーンをより素早く市場に投入しながら、的が絞られ、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、およびソーシャル・チャネル間に構築できます。Oracle WebCenter Sites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する機能を提供します。また、カスタマ・リレーションシップ・マネジメント（CRM）、エンタープライズ・コンテンツ管理、電子商取引アプリケーションなどのOracleアプリケーションとシームレスに統合されているため、Oracle Fusion Middlewareを活用することで、組織をビジネス目標の達成に導くオンライン・カスタマー・エクスペリエンスを提供します。

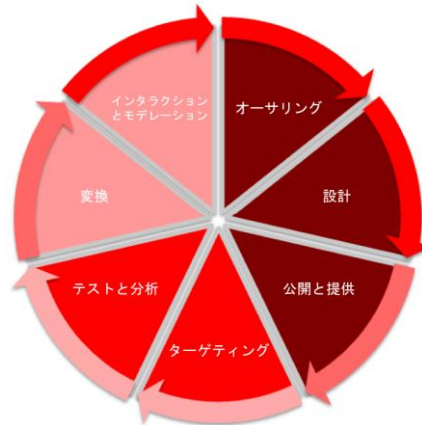


図1. Oracle WebCenter Sitesは完全なWebエクスペリエンス管理ソリューションであり、顧客の注目を集めて関心を引くとともに、チャネル間のオンライン・カスタマー・エクスペリエンスをつなぐためにマーケティング担当者が必要とするすべての機能を提供します。

ビジネス・ユーザー・フレンドリーなツールによるWebおよびモバイルのオーサリングと設計

Oracle WebCenter Sitesでは、技術系以外のユーザー向けに設計された直感的なインタフェースと、ドラッグ・アンド・ドロップによるコンテンツ・オーサリングおよびレイアウト機能が提供されているため、ビジネス・ユーザーが簡単にリアルタイムでWebコンテンツに寄稿し、管理できるようになります。また、パワー・ユーザー向けの高度なインタフェースを使用することで、管理者は洗練されたWebプレゼンスを簡単に作成し、管理できます。企業は既存のコンテンツおよびサイト計画をモバイル提供向けに再利用することで、Oracle WebCenter Sites上で稼働するWebサイトをモバイル・デバイスへの提供に合わせて最適化できます。さらに、標準提供されるモバイルWebページ・テンプレートをそのまま利用するだけで、モバイル・チャネルでのコンテンツ表示が最適化されたモバイル・サイトを簡単に構築できます。ユーザーはOracle WebCenter Sitesインタフェース内の簡単なビジュアル・プレビュー・ツールを使用して、さまざまなデバイス・ファミリー向けのモバイル・サイトおよびコンテンツを管理しながら、何千種類ものモバイル・デバイス形式でのシームレスな提供と表示の最適化を実現できます。Oracle WebCenter Sitesから必要な機能すべてにアクセスできるため、ビジネス・ユーザーはWebプレゼンス全体を簡単に管理できるようになります。

セグメントベースの予測ターゲティングと分析

直感的なインタフェースを備えたOracle WebCenter Sitesの強力なルール・エンジンを使用することで、マーケティング担当者は顧客セグメントを定義し、各顧客セグメントに対してどのコンテンツを提供するかというルールを作成できます。複数の条件タイプを使用して個別の顧客セグメントを定義できるため、必要に応じて細分化したセグメント分けを実施できます。Webサイトに訪問者がアクセスすると、明示的なターゲティングまたは暗黙的なターゲティング、もしくはこれらの組合せによって自動的に1つの顧客セグメントが割り当てられます。明示的なターゲティングでは、ユーザーは既知のユーザーであるか、または既知の特性を持っており、暗黙的なターゲティングでは、単純にサイト上の行動によって顧客セグメントが導き出されます。セグメントは、人口統計（年齢、性別、地理的地域）や、訪問者が設定した好み、消費者の購入履歴などの幅広い明確な基準に基づいて設定されます。また、高度なルール・エンジンによって推奨事項が重み付けされるため、複数の顧客セグメントが当てはまる場合も、ユーザーのニーズに合った最適なコンテンツが表示されます。

さらに、Oracle WebCenter Sitesの分析機能を利用すると、トラフィックおよび訪問者に関するサイト・レベルやページ・レベルの情報だけでなく、粒度の細かいデータが提供されるため、どのコンテンツ資産や推奨事項が特定の顧客セグメントに共感を呼んでいるかを特定できます。同じページでもサイト訪問者によって表示されるコンテンツが異なるような、動的にパーソナライズされたページを最適化するには、このような詳細レベルのレポートが不可欠です。Oracle WebCenter Sitesを使用すると、マーケティング担当者はターゲティングしたキャンペーンを継続的に分析し、最適化することで、サイトの定着性とコンバージョン率（成約率）、および顧客のロイヤルティを高めることができます。

セグメントベースのターゲティングに対し、リアルタイムで推奨事項を取り入れたいと考える組織は、Oracle WebCenter SitesにOracle Real-Time Decisionsを統合できます。Oracle Real-Time Decisionsはルールと予測分析を組み合わせたプラットフォームであり、あらゆる種類のオンライン・カスタマー・インタラクションにリアルタイム・インテリジェンスを浸透させます。Oracle Real-Time Decisionsを使用すると、カスタマイズおよびパーソナライズされた適切なコンテンツ、メッセージ、または推奨事項を、状況に応じて、常に"決定的瞬間"に提供することで、正しいタイミングで正しい訪問者に正しいメッセージを送ることができます。

ユーザー生成コンテンツとソーシャル・ネットワークの統合

Oracle WebCenter Sitesは、ユーザー生成コンテンツ (UGC) を含むソーシャル・コンピューティング機能と、エンタープライズ・クラスのモデレーションおよび管理ツールを提供します。Oracle WebCenter Sitesを使用すると、企業は既存のWebプレゼンス全体に対して容易にソーシャル機能 (コメント、ランキング、レビュー、企業ブログなど) を実装し、Webプラットフォームの一部としてシームレスに管理できます。サイト訪問者がアイデアやフィードバックを互いに共有できる機会を提供することで、企業は顧客との間に、ロイヤルティ、売上高、ビジネス成長に貢献する強い結び付きを築くことができます。

Webサイトでのエンドユーザーの対話をビジネス上の利益となる建設的なものにするため、Oracle WebCenter Sitesは、企業が毎日のWebコンテンツ管理 (WCM) タスクの一部として簡単にUGC管理を実行できる、堅牢なツールを提供しています。キーワード・フィルタやスパム・フィルタなどのビジネス・ユーザーが設定した簡単なルールや、ユーザーのホワイトリストおよびブラックリスト、ならびにサイト訪問者によるコンテンツのフラグ付けに基づいて、UGCをモデレーション対象としてフラグ付けできます。ビジネス・ユーザーは、Webサイトのコンテンツ管理に使用しているものと同じインタフェースからコメントを確認して管理できるため、Webエクスペリエンス管理の一部としてシームレスにUGC管理を実行できます。また、Oracle WebCenter Sitesを使用する組織は、UGCによってもたらされる価値を最大化できます。これは、その他のWebエクスペリエンス管理機能に対してUGC機能がネイティブ統合されているため、内部生成コンテンツとユーザー生成コンテンツの両方を通じてWCMタスクが効率化されるためです。

Oracle WebCenter Sitesは、サード・パーティのソーシャル・ネットワーキング・サイトに対するシームレスな統合を可能にします。FacebookやLinkedInなどのOpenID標準に基づくソーシャル・サイトの資格証明を使用することで、サイト訪問者を組織のWebサイト上で自動的に認証できます。訪問者は各自のネットワークで友人から推奨されたサイトのコンテンツを参照し、興味のあるコンテンツをソーシャル・ネットワーキング・サイト上で自動的に友人に広めることができます。このように、訪問者がサイトにアクセスすると既存のソーシャルIDが即座に認識され、サイトでのエクスペリエンスが訪問者のその他のオンライン・インタラクションおよびネットワークにシームレスに組み込まれるため、関連性やかかわりが強くなるだけでなく、最終的には顧客のロイヤルティを高めることができます。

ガジェットおよびサード・パーティのガジェット・シンジケーションによるエンドユーザーのパーソナライズ

Oracle WebCenter Sitesのガジェットを使用すると、サイト訪問者は各自のオンライン・エクスペリエンスをカスタマイズできます。また、組織は、サイト訪問者が後からパーソナライズできるように、ガジェット (小さなアプリケーション) で構成されたカスタマイズ可能なダッシュボードを作成しておくことができます。ガジェットは記事、イメージ・スライドショー、データの計算機能や分析機能、ブログ・エントリ、ビデオ、その他のコンテンツ・タイプのリストで構成されます。サイトのアクセス時に、訪問者はどのガジェットを表示するかを選択し、続いてガジェット設定をカスタマイズすることで、各自の興味に合わせて必要な情報を入手できます。こうすることで、組織は、訪問者自身がパーソナライズできる独自領域として"マイサイト"ページを提供できるようになります。訪問者の好みは保存され、何度サイトを訪れても選択した設定が残されています。Webコンテンツ管理者は、OpenSocial/Googleのガジェット標準に対応しているサード・パーティのガジェットや組織の独自ガジェットを、使用可能なガジェット・リストに追加できます。サイト訪問者が独自のガジェット・ダッシュボードをカスタマイズして作成できるようにすることで、組織は高度にインタラクティブでパーソナライズされたWebエクスペリエンスを提供できるようになるため、1対1レベルでユーザーとの関係が築かれるとともに、サイトへの定着性とロイヤルティが向上します。

このソリューションは標準に基づいているため、標準をサポートしている任意のサイトに対して、Oracle WebCenterガジェットをシンジケート化することもできます。こうすることで、選択された機能やコンテンツをパートナー・サイトにも表示できるようになります。この機能を使用することで、価値の高いユーザーを抽出し、対象を絞り、シンジケート化されたガジェットを使用したサード・パーティ・サイトからの分析情報を入手できます。これによって、ブランドの影響範囲を拡大し、企業サイトにユーザーを連れ戻すための容易なモデルが提供されるとともに、パートナーや小売業者を通じたマーケティングおよび収益創出のモデルが提供されます。

一元管理されたロケーション認識型のモバイル・エクスペリエンス

Oracle WebCenter Sites Mobility Serverを使用すると、Oracle WebCenter Sitesインタフェースからモバイル・サイトを直接かつ簡単に一元管理できるようになります。このオプション・モジュールは、現在のWEMに対する戦略的なコンポーネントになります。ユーザーは同じビジネス・ユーザー・インタフェース内で、リッチ・テキスト・エディタ・ツールを使用してコンテンツを編集し、モバイルWebサイトや従来のWebサイトのコンテキスト内でこのコンテンツを直接プレビューできます。また、モバイル・プレビュー画面から、iPhone、iPad、BlackBerry、Androidの全モデルやその他の人気デバイス・タイプをはじめとする、何千種類ものモバイル・デバイスでWebサイトがどのように表示されるかを確認できます。

Oracle WebCenter Sites Mobility ServerはデバイスのGPSデータを使用して、ロケーションベースのコンテンツおよびサービスを提供します。組織はモバイル・サイトの訪問者に対して、ロケーションに応じた検索結果やオファー、および推奨事項を提供できるだけでなく、サイト・コンテンツに地図や方角などを組み込むことができます。

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カスタマー・エクスペリエンスに影響を与えることなく、多種多様なデバイスにまたがるモバイル・デバイス向けのWebエクスペリエンスを簡単に管理できるようになります。Oracle WebCenter Sites Mobility Serverは、マルチチャネルでのシームレスなサイト訪問者エクスペリエンスの管理を簡素化します。

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

オンライン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、部門間や地域間のデプロイメント規模や機能範囲によって、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とされています。オラクルのアーキテクチャおよび機能は、市場でもっともスケーラビリティに優れたデプロイメントを実現します。たとえば、Oracle WebCenter Sitesの高度な製品情報管理機能を使用すると、膨大で複雑な製品カタログを簡単に管理できます。また、Oracle WebCenter Sitesは、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や、多言語コンテンツに対する強力な管理および提供機能、ワークフローベースの処理、そしてロールベースの編集機能を提供します。

的を絞った今日の大規模グローバル・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ことが要求されます。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を実現することで、最大規模の動的なグローバル・デプロイメントをサポートします。これによって、高度にスケーラブルでターゲティングされたコンテンツの提供を静的サイトと同じ速度で実行できるようになります。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は、訪問者によるサイトのアクセス時に、パーソナライズされたページ上で、ターゲティング・ルールに従ってリアルタイムで動的なコンテンツと静的なコンテンツを組み合わせることで、訪問者に合わせた関連性と訴求力のあるWebエクスペリエンスを提供します。

また、Oracle WebCenter Sitesを利用すると、企業の各所に保管されているコンテンツ（ドキュメント、イメージ、ビデオなど）にアクセスし、Web資産に公開できます。この機能はOracle WebCenter Contentで直接提供されており、堅牢なインフラストラクチャ上に構築されたEMC Documentum、Microsoft SharePoint、WindowsおよびUNIXファイル・システムなどに対するアダプタを利用することで、WebサービスをベースとしたPeer-to-Peerのコンテンツ共有を実現できます。Oracle WebCenter Sitesのユーザーはエンタープライズ・コンテンツの力を最大限に活用することで、顧客獲得を推進し、顧客を推薦者へと変え、何度も再利用を促すような、魅力あるWebエクスペリエンスを提供できます。

ソーシャル・ビジネス向けのユーザー・エンゲージメント・プラットフォーム

Oracle WebCenterはソーシャル・ビジネス向けのユーザー・エンゲージメント・プラットフォームとして、人々と情報を結び付けます。このプラットフォームには、ポータル、Webエクスペリエンス管理、コンテンツ、ソーシャル、コラボレーションといった、もっとも完全なテクノロジー・ポートフォリオが1つの統合製品スイートとしてまとめられています。また、Oracle Fusion Middleware および Oracle Applicationsに対する基盤を提供することで、次世代のユーザー・エクスペリエンスを実現します。

関連製品

Oracle WebCenter Sitesは、Oracle WebCenterファミリーの中心的な機能の一つであり、次のオラクル製品と組み合わせで使用できます。

- Oracle Applications
- Oracle Business Process Management
- Oracle Fusion Middleware
- Oracle WebCenter
- Oracle WebCenter Social
- Oracle WebCenter Content
- Oracle WebCenter Portal

Oracle WebCenter Sites : オンライン・カスタマー・エクスペリエンスの結び付け

Oracle WebCenter Sitesの市場投入を通じて、オラクルは、高度にパーソナライズされた有意義かつ適切なアプローチで、複数のオンライン・チャンネルにわたって組織が顧客と関係を持つ方法を提供できるようになりました。カスタマー・エクスペリエンス管理の将来に期待が集まる中で、オラクルは、オンライン商取引や企業サイトから、モバイル、ソーシャル、店舗、およびサービスにわたるすべての接点に対応したプラットフォームを提供します。Oracle WebCenter Sitesは、真に"1対1"の関係をはぐむ統合カスタマー・エクスペリエンスを推進します。

お問い合わせ先

Oracle WebCenter Sites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。



Copyright © 2011, 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、ここに記載される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。オラクル社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。本文書はオラクル社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X/Open Company, Ltd.によってライセンス提供された登録商標です。10/11

Hardware and Software, Engineered to Work Together