

IBM NEXT GENERATION E-COMMERCE SOLUTION

IBM 新一代电子商务解决方案



行业需求概述

1)中国电子商务零售交易以年均高于40%增速发展,传统零售业不断受到其他业态挤压(包括品牌商专卖店,网上商城等);2)根据2011年IBM业务价值研究院的调查发现,49%的受访者是“物联化的消费者”,即同时使用两种或更多种技术(如互联网,移动技术和店内自动售货机)购物的客户;3)顾客的消费行为的演变对零售商提出了更高的要求,具体体现在:跨渠道的同步一致的服务带来无缝的客户体验;需求和偏好的理解和一对一的市场营销;更便捷的订单,退货,退款处理;更体贴的服务支持。

解决方案概述

方案基于企业一体化电子平台,帮助零售商通过单一解决方案对各个接触点的能力进行提升。将孤立的电子商务网站转变为跨渠道的购物环境,在与客户交互过程中引入包括喜好,购买历史以及站点浏览方式等在内的客户信息,从而为客户提供跨越所有渠道和接触点(互联网,手机,呼叫中心,门店)的无缝的客户体验。包括在合作伙伴网站,社交网络,博客或者移动商店上都可以购买,查看产品是否有货,选择最佳装货地点,实现随处订货和随处取货。并可以通过一致的交叉销售和向上销售产品、促销和定向产品,在各个渠道间为客户提供个性化产品。

- IBM WebSphere提供一个统一平台,帮助您更清晰地了解客户如何使用这些渠道;
- 通过与分销商和财务系统共享收集到的数据,建立一个更加互联的电子商务系统;
- 帮助您集成并改进现有的财务、行销、供应链、数据仓库以及公司系统、数据和流程;
- 凭借单一的数据视图,获得所需的智能,微调其多渠道战略,并改进总体客户体验。

解决方案价值主张

吸引并保持高利润客户;提供流畅的交叉渠道购物;扩展您业务间的功能:

- 通过提供同类最佳的交叉渠道电子商务体验,最大限度地提高收入和客户满意度;
- 通过更密切的客户交互,扩大兑换和平均订购规模;
- 通过部署一个成熟、市场领先的电子商务平台,降低风险和IT费用。

IBM软件产品

- WebSphere Commerce
- Sterling OMS
- Coremetrics Web Analytics
- Business Integration

典型业务场景

- 线上线下的一致体验:当客户在web和店铺中的销售点时,他们可以看到相同的产品和价格,接收相同的折扣,并查看相同的促销。
- 移动场景:将智能电话作为一个新的客户接触点,用于浏览在线目录;进行逐个产品比较;接收营销消息、促销、店铺位置信息和库存供货能力等;并完成交易。

成功案例

- Best Buy
- Faberge





© 版权所有 IBM Corporation 2013

IBM、IBM徽标、ibm.com是国际商业机器公司在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。如果上述和其他IBM商标在本文中初次出现时带有商标符号(®或™)，则表示在此信息发布时，这些商标是IBM拥有的、在美国的注册商标或普通法商标。此类商标在其他国家/地区也可能是注册商标或普通法规定的商标。可在网络上获取IBM商标的最新列表，请查看ibm.com/legal/copytrade.shtml的“Copyright and trademark information”部分。未经IBM公司书面许可，不得以任何方式复制或传播本文档的任何部分。

到发布之日止，产品数据都进行了准确性审核。产品数据可能随时更改，恕不通知。关于IBM未来方向或打算的声明仅代表IBM的发展目标，如有变更，恕不另行通知。IBM“按原样”提供本出版物，不进行任何明示或暗示的保证，包括推销期间或出于某种目的而做出的任何暗示的保证。一些法律法规不允许在不预先通知的情况下在某些交易中表达或暗示质量免责声明。

本文中针对IBM和非IBM产品及服务的性能数据是在特定的操作和环境条件下得出的。由任何该产品或服务的执行方获得的实际成果取决于大量特定于该方操作环境的因素并可能有很大差异。IBM不保证此类产品或服务的任何实现能够获得或包含此类成果。本文中包含的有关第三方的任何材料基于从该方获得的信息，并没有独立验证信息的精确性。本文档不等于来自IBM对任何第三方产品或服务的明示或暗示的建议或认可。

客户应自行保证遵守法律法规要求。获取有能力的法律顾问关于确定和解释任何可能影响客户的业务的相关法律和法规要求，以及读者为遵守法律可能必须采取的任何措施的建议是客户自己的责任。IBM不提供法律建议，也不表示或保证其服务或产品将确保客户遵从任何法律或规定。