

## 中国服装行业面临加速转型新需求

据国家统计局数据显示，2012年1至11月份，全国社会消费品零售总额 186832.5亿元，同比增长 14.2%（扣除价格因素实际增长 12%）。服装类商品零售额累计 8611亿元，同比增长 18.2%，增幅明显高于消费品零售总额的增长，但比 2011年同期下降 6个百分点。受到生产要素成本持续上升等内外部因素的影响，中国服装行业面临着升级变革的重重压力。

对此，国内服装企业纷纷探寻转型升级之道，向“快时尚”转型尤为引人注目。以“快”为主要特征的快时尚，不仅要求企业迅速掌握潮流趋势，还需要企业在线上线下搭建起客户与品牌之间的快速沟通渠道。纵观国内外快时尚品牌的发展，企业只有以客户为中心，提升供应链整合与优化、产品规划与营销的能力及市场快速反应的能力，才能在“快时尚”的浪潮中抢占先机。无疑，IBM 智慧商务将通过协作、流程优化与分析帮助企业找到更为智慧的途径，洞察快时尚行业的变化，成为行业领导者。

## IBM 智慧商务点亮时尚行业智慧未来

IBM 将智慧商务定义为以客户为中心，以需求驱动商业的价值链，并在企业营销管理层面强调以客户为中心的全渠道精准营销。IBM 大中华区软件集团[企业营销管理解决方案](#)总经理孙崇腾先生对其进行了详细阐释：“这里提到的客户包括消费者、企业、渠道和门店；‘需求’指的是订单，包括客户订单、采购单、运输订单等；‘商业’的含义是买、卖、营销、退、换，包括商品种类规格、所有与客户接触点；价值链则是指从消费者到供应商，也就是消费者到加盟代理商、公司、工厂、供应商、原物料商的关系。融合了 IBM 深厚的行业知识、领先的软件产品和服务，IBM [智慧商务](#)解决方案不仅将在瞬息万变的 market 环境中帮助企业提高为客户、合作伙伴创造的价值，还将帮助企业优化采购、营销、销售和服务流程，以客户作为其决策和行动的中心，实现智慧的成长。”

据 2013年 3月的一份研究报告指出，智慧商务为企业带来的投资回报率为 12.05倍。从智慧商务的客户实证中可以看到，IBM 智慧商务为客户带来的实际效益可以概括为间接和直接效益。这其中，60%来自间接效益，如生产力的提升；40%来自直接效益，如运营成本的降低。<sup>1</sup>

在行业实践中，IBM 智慧商务通过为企业建立多渠道客户交互平台、跨渠道及多品类订单执行管理、供应链优化、供应商管理及精准营销等层面协助企业及其合作伙伴实现向“终端用户需求导向”的成功转型。目前，IBM 智慧商务已与众多品牌厂商展开深度合作并取得丰硕成果，其中便包括一家来自美国并风靡全球的内衣品牌。IBM 为其提供了智慧商务供应链优化和库存优化系统，助其利用高效率的信息系统对产品信息、库存信息进行管理，从而在日趋激烈的市场竞争中脱颖而出。不仅如此，一家全球知名的快时尚品牌也采用了 IBM 智慧商务的补货优化系统，从而不断夯实自身在快时尚行业中的领军地位。

## 强强联合打造内衣“快时尚”产业链

作为一家具有前瞻性的创新精神的快时尚品牌，都市丽人通过符合自身发展、结合行业特色的信息技术和解决方案，与 IBM 进行合作，现阶段通过部署智慧的门店、构建智慧销售系统，开创出具有竞争力的业务模式，实现企业的自身成长。

都市丽人集团副总裁和首席信息官沙爽先生表示：“在中国，伴随消费者对时尚消费需求的不断升级，企业需要通过IT信息化建设增强自身的核心竞争实力。都市丽人所打造的大众内衣消费悦时尚理念，除了提出新的内衣消费主张外，更重要的是开启了内衣快时尚全产业链的变革进程。为此，都市丽人将 IBM 智慧商务解决方案与实际业务相结合，对企业的影响程度已远非技术层面可以概括。我们期望借助门店升级、服务升级，让消费者享受到一流的购物体验、感受到快时尚带来的魅力。未来，都市丽人还将与 IBM 在智慧商务领域展开更为深入、更加全方位的合作，引领中国快时尚行业的加速度发展。”

门店作为企业提供产品与服务的主要渠道，其经营状况的优劣将影响企业经营业绩。在快时尚行业空前发展的今天，各个品牌正通过智慧的门店，应对激烈的市场竞争。据悉，都市丽人选择 [IBM ILOG](#) 优化解决方案从门店的补货系统到排班系统，构筑智慧的门店。一方面，快时尚行业相比于其他行业，库存风险对于企业经营管管理显得尤其重要。都市丽人深谙建立智能补货系统的重要性，借鉴国外快时尚品牌所采用的市场导向补货策略，及时调整门店与配送仓之间的商品库存分布，不断优化该系统，解决补货挑战，实现企业利润最大化。另一方面，面对不断增长的人力成本，都市丽人还在门店经营中通过有效的排班机制，确保门店提供优异的顾客服务并完成销售任务之外，实现公司优化利润与员工满意度的最佳平衡。

此外，为将“以客户为中心”的理念落地实践，都市丽人还将借助 [IBM WebSphere Commerce](#) 创建智慧销售系统，有效整合线上线下资源，为企业客户和消费者提供整体电子商务服务平台。依托于 IBM WebSphere Commerce 同时支持 B2B 和 B2C 模式，都市丽人将互联网技术带来的商业模式变革转变为业务增长的新动力，实现全渠道销售的预期目标。

**本案例使用的 IBM 解决方案：**

[IBM 智慧商务解决方案](#)，[IBM ILOG 优化解决方案](#)

**本案例中使用的 IBM 产品**

[IBM WebSphere Commerce](#)