

智慧行业 把握未来
IBM 智慧行业解决方案



零售业

零售明天 集成共赢 架构未来

目 录

contents



零售业绩效分析解决方案	1
● 解决方案目标客户	2
● 客户项目业务需求	2
● 解决方案解决的问题	3
● 解决方案简要描述	4
● 该解决方案的优势	6
● 成功案例	6
多渠道电子商务解决方案	7
● 解决方案目标客户	8
● 客户项目业务需求	8
● 解决方案解决的问题	8
● 解决方案简要描述	9
● 该解决方案的优势	11
● 成功案例	11
● IBM软件组成	12
零售业门店集成架构解决方案SIF	13
● 解决方案目标客户	14
● 客户项目业务需求	14
● 解决方案解决的问题	14
● 解决方案简要描述	15
● 该解决方案的优势	15
● IBM软件组成	16



零售业绩效分析解决方案

方案简要描述

当前的经济形势正在推动商业智能和性能管理的业务必须比以往任何时候都强烈之前。零售商的利用当前的形势推进其分析能力不仅会影响当前危机更好,但也位于一个强有力的竞争优势未来。

IBM零售性能分析(RPA)是一个完整的商业智能和性能管理解决方案,包括“快速入门”解决方案,范围从抽取的质量数据到注入的将此数据的用户业务流程中最有意义的方式。这些快速启动解决方案使我们的零售客户快速实现商业智能,分析和性能管理能力,加强其努力,成本的业务并推动收入。

RPA结合了Cognos的商业智能和性能管理软件和模板与深入的行业咨询和系统集成专业知识为客户加速器和模板,使IBM提供业务变换解决方案零售商必须成功在今天的经济挑战。

方案业务价值

协调进程和衡量各连锁店以增加收入,保护获利,增加市场份额,提高客户体验:

- 驱动快速投资收益率
- 简化项目执行时间表并降低风险
- 个性连接(财务,业务,市场营销,销售,供应链)
- 提供随时随地获得信息的更好的决策
- 模型的财务影响业务选项
- 提高预测的可靠性和更好的资源分配
- 确保目标,目的和信息正确,并将整个组织
- 增加参与,可视性和责任感

目标客户

超市,服装专卖店,百货公司,便利店,药店等

成功案例

王府井百货, 李宁体育

IBM软件产品组成

- | | | | |
|------------|---|-------------|---|
| ● IM | ✓ | ● WebSphere | □ |
| ● Lotus | □ | ● Tivoli | □ |
| ● Rational | □ | | |

解决方案目标客户

超市, 服装专卖店, 百货公司, 便利店, 药店等

客户项目业务需求

当前国内商业零售商, 尤其是中小型零售商, 要扭转局势, 提高零售业务收入, 就必须进行快速的反应和决策, 这就迫使零售商要对自身的企业内况有叫准确和科学的把握。而商业绩效给分析对零售商决策调整至关重要。但是零售商的特点和现状大大限制了它能产生的作用。特别在国内零售商中, 当前的零售商不能区分客户的个性化需求、不能提供有针对性的服务, 不能和网点渠道或其它渠道形成有效的集成和交叉销售, 易用性差, 门店交易替代率较低, 概括来说, 传统零售商的信息数据局限性主要体现在:

- 太多的信息而不知什么重要
- 不使用需求信号推动的供应链
- 不使用客户分析来定制市场营销和销售
- 不利用宝贵非结构化信息
- 多个版本的真实情况
- 问题管理客户, 产品和合作伙伴交互
- 法规禁止不透明度
- 缺少可信信息
- 不完整, 过时的, 不准确, 错误资料
- 难以理解或控制信息的方式是使用
- 缺乏灵活性
- 无法利用创新机迂的
- 由于成本上升不系统和不断变化的需要

解决方案解决的问题

对于商品管理环节

- 识别客户段
- 如何有利可图这些客户的段
- 什么产品客户购买和如何使之成为主张
- 预测哪些客户将购买时间
- 更好地存储assortments相匹配的当地市场和存储段
- 准确促销目标提供正确的客户

供应链环节

- 性能数据的供应商, 产品, 位置或通道有助于监视DC服务级别
- 检查供应商服务级别
- 库存分析和能力进行调整在实时

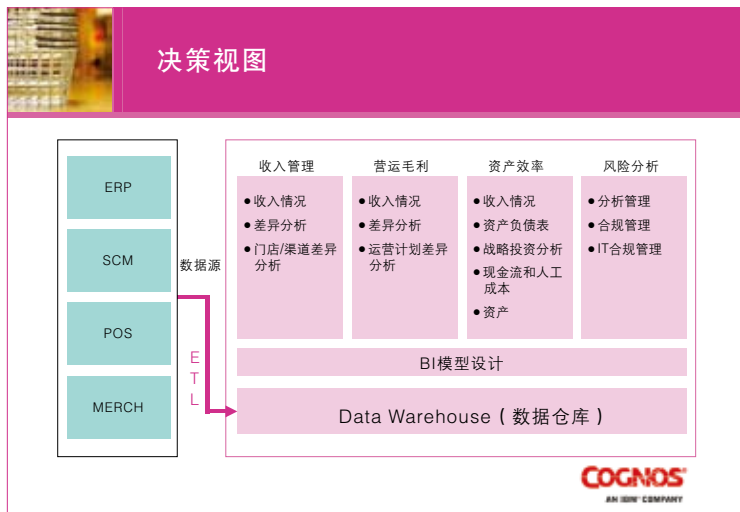
库存的管理者

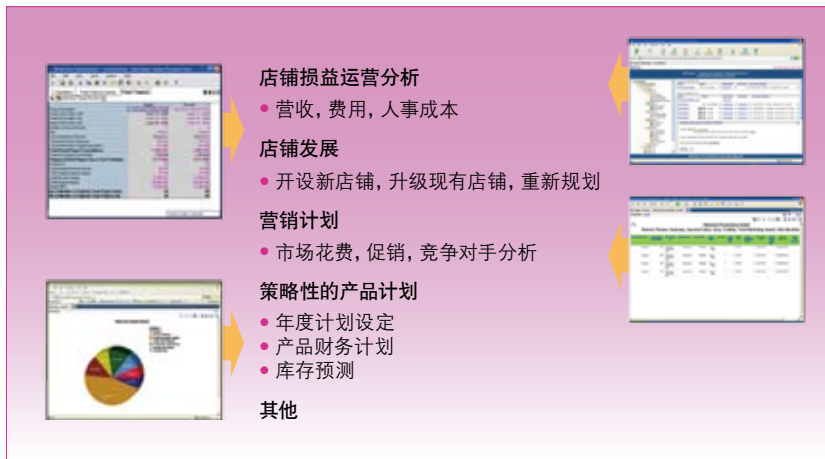
- 好产品预测准确性
- 种类和空间效率
- 评估价格灵敏度
- 空间利用率的产品该店
- 驱动器更有效率及有效的运作, 同时尽量扩大销售和盈利能力

用于门店运营

- 关键业绩指标的销售情况和库存控制
- 快速了解在其他工作人员可能需要
- 确定在何处销售/获利能力的同步销售和招聘计划
- 评估不同门店业务端驱动不同的人员和性能需求

解决方案简要描述





该解决方案的优势

- 提升门店运营效率, 收益率, 投资回报率 (ROI)
- 提高市场营销有效性
- 使销售计划与企业战略、客户需求保持一致
- 模拟商业决策对风险和财务的影响
- 连接企业与客户
- 指出高或低绩效的部门, 门店, 其它渠道, 商品, 和员工
- 监控销售额, 客户满意度, 退货, 销售趋势, 员工利用率 through retail scorecards
- 提供销售和单品的移动信息给运行部门, 市场部和商品部
- 根据季节, 周期等循环因素通过计划和调整资源优化获利的能力

成功案例: Best Buy

客户问题

- 需要缩短预算周期
- 需要让门店经理能够参与预算过程
- 正使用Excel编制预算
- 没有预算差异控制
- 手工制作报表
- 每月关帐需要2星期才能出报表

解决方案

- 统一企业财务和零售店的预算管理
- 使用Cogons Planning全面预算管理解决方案
- 呼叫中心的预算和预测
- 门店级别的预测
- 将每周计划转换成财务预测

客户收益

- 将预算周期压缩至4天
- 使门店经理能直接参与预算过程
- 知识就是力量, 使用该系统工具, 企业员工获得更多的知识与洞察



IBM解决方案

Retail Performance Analytics Solution



多渠道电子商务解决方案

方案简要描述

通过单一平台支持公司的全部业务模式——无论是B2C、B2B还是二者的结合。提供数百个现成的流程并加速实施新流程。跨渠道实现丰富的、基于上下文的客户体验。利用业界最完整的中间件平台，支持跨越价值链的端到端集成。全面利用基础平台的功能，最大限度地提高性能、可扩展性和自适应能力。

方案业务价值

- 实现跨渠道营销和销售流程的加速、自动化与集成，帮助各种规模的公司成为按需应变企业
- 确保客户能够随时、随地、以任何方式开展业务

目标客户

商业零售商

成功案例

苏宁电器

IBM软件产品组成

- IM
- WebSphere
- Lotus
- Tivoli
- Rational

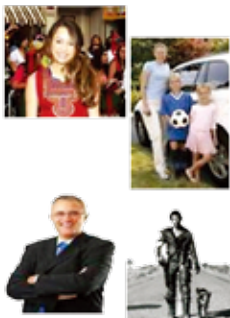
解决方案目标客户

商业零售商

客户项目业务需求

满足智慧的消费者是所有零售商面临的巨大挑战

- 对产品，价格和定价了如指掌
- 精通技术以及相关的产品和服务
- 缺乏对任何一个商家的忠诚
- 现代‘自己自足’渴求信息以自己做出‘智慧’的决定



- 积极的参与者，开放式的共享，搜寻消费者自己驱动的内容
- 张扬自我，热切期待每一与商家互动中的个性化和高质量的客户服务
- 由时间，价值和信息三种新形货币来驱动

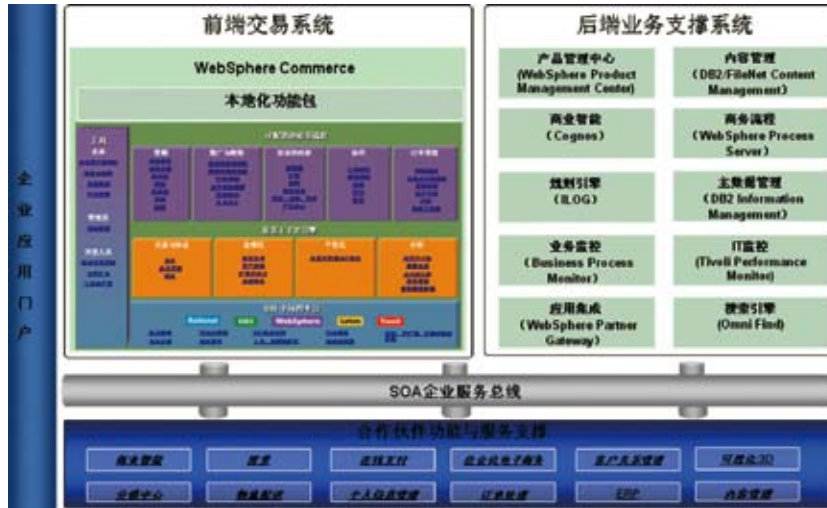
今天的变化——或者远一点讲，以后的变化——将来自这些新的被赋予了力量的消费者，他们将通过利用 Web2.0 技术赋予的力量，以一种我们前所未见的方式来屏蔽来自商家的权利和影响力

— Gartner 2008

解决方案解决的问题

- 以客户为中心（社会化、移动、虚拟现实）
- 跨渠道的优化
- 商业智能管理 + 有效的精准营销执行
- 与后端支撑业务系统无缝整合
- 高效的订单处理流程
- 增强的供应链管理
- 健壮、稳定的IT基础设施

解决方案简要描述



解决方案

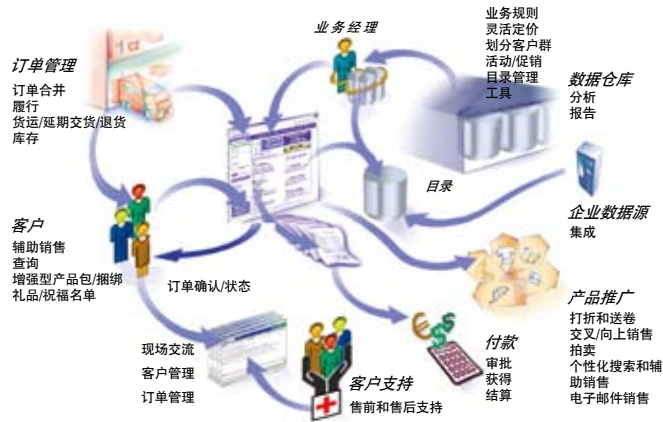
电子商务平台资源

- Web 2.0商店提供商店/存货定位器和线上购物线下取/退货
- 针对订单供货中心和库存的接口和消息流
- 商业整合
 - 针对订单/退货交易，将消息整合到ARTS/POS系统中
 - 为退货，下单，交叉销售/向上销售提供客服界面
 - 扩展Web 2.0商店支持便利商店
- BPM整合
 - 在建模工具中的多渠道业务流程
 - 可配置的业务策略和业务流程服务器上的执行
 - 业务活动和针对流程监控和改进的KPI数据表
- 客户，订单，库存信息记录系统

外部系统

- POS提供者: PCMS, 360Commerce, Triversity
- SCM提供者: Manhattan Associates, SAP, Oracle/JDEdwards

WebSphere Commerce的B2C功能



WebSphere Commerce的B2B功能



该解决方案的优势

- 高度个性化与可定制化: 支持高度个性化的展现和定制, 包括主题, 框架, 服务列表等。
- 统一高效的开发平台: 统一的基于标签的开发模式; 统一的页面流程控制; 统一的后端调用; 统一的开发工具支持。
- 为大多数的B2C和B2B业务模式提供现成支持: 全部都是十分灵活的、具备自适应能力的
- 难以在软件的单一实例及相关基础设施上构建适当的解决方案以支持多个业务模式与计划
- BYO需要多项投资和第三方软件, 以实现与IBM支持的业务模式相同的广度
- 定义了按需应变业务的广泛的本机、前端到后端集成
- 利用(并跟上)应用服务器的本机特性(容错、负载平衡、缓存), 需要昂贵的开发、测试和移植工作

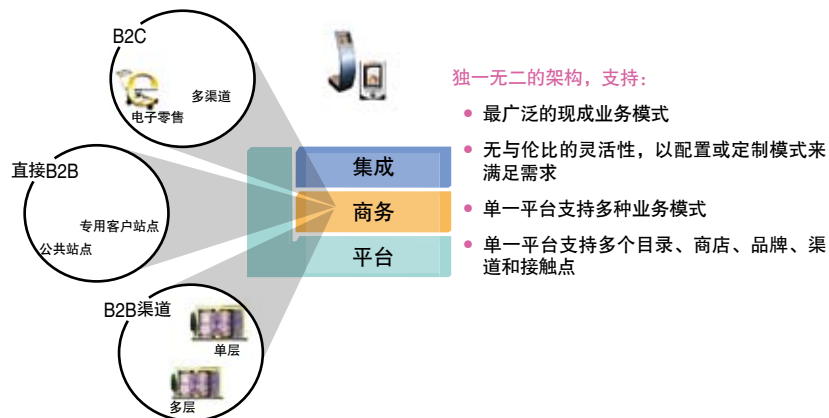
成功案例: 李宁体育

业务挑战

- 跨渠道流程优化
- 跨渠道交互
- 精准营销来优化数字体验
- 以客户为中心的用户体验

IBM解决方案

- IBM WebSphere电子商务平台



商业价值 & 客户受益

1990年，四届奥运体操金牌得主李宁正式创建李宁公司并担任董事长，主要经营范围包括从乒乓球台到鞋类和服装的运动装备。通过实施多阶段电子商务战略，公司的网上购物收入呈显著增长，在不足一年的时间里实现了超过1200%的增长。

过去，在新的地域市场开发电子商务网站，企业只需将网店转化为该地区的本地语言和货币。然而，在中国开展电子商务意味着建立截然不同的网络销售商方式，才能有效地建立信任，提高客户忠诚度，从而赢得市场份额。

今天，李宁公司采用了IBM WebSphere电子商务平台产品来满足中国消费者的特殊购物偏好。在新开张的李宁官方网上商城上，消费者可以通过自定义的主页查看畅销商品和产品的详细信息。

未来，李宁公司计划充分利用向客户发送手机优惠券等综合优惠券方案，通过手机短信发送具体的促销信息；客户还可以在李宁公司的新网站上发布产品评级和评议。

李宁中国有限公司电子商务开发总监林砺女士表示：“中国消费者刚刚开始体会到网上购物的便利性。通过采用IBM WebSphere电子商务平台提供的诸多以客户为中心的功能，李宁已为引领中国电子商务市场的继续增长做好充分准备。”

IBM软件组成

IBM软件解决方案由如下软件构成：

软件名称	说明
IBM WebSphere Ecommerce	多渠道电子商务渠道整合平台
WebSphere Process server	流程优化工具
DB2	数据库



零售业门店集成架构解决方案SIF

方案简要描述

IBM Store Integration Framework是特别针对需连接零售店与企业营运的零售店而建立的技术基础架构，支持零售店的信息交换，有助于创造更为一致的营运模式。它提供企业级、居业界领先地位的套装软件与服务，且已预先针对零售店环境进行整合、包装及配置。Store Integration Framework依照业界标准，如Java™2 Platform、Enterprise Edition (J2EE) 设计，旨在快速整合新旧技术的同时，并为随需应变零售环境的建立以及技术支持提供便利。您可以根据自己的计划 and 需求运用阶段式作业方法转化营运模式并推行增强功能，这一点将有助您更紧密地将业务目标与技术功能结合在一起。您可以使用Store Integration Framework来整合多个通路的数据及顾客接触点。例如，您可以将现有的POS终端机与自助式结账系统、自助式服务站及掌上型装置相连结，也可以连接新无线技术，如启用无线射频辨识 (RFID) 的电子商品架卷标。您亦可将零售店营运与公司网络连结起来，从企业端管理零售店环境。

方案业务价值

- 让零售店改头换面以增加销售额
- 助员工一臂之力提升生产力
- 关注供应链情况以促进营收增长

目标客户

零售门店

成功案例

小肥羊连锁餐饮公司

IBM软件产品组成

- | | | | |
|------------|---|-------------|---|
| ● IM | ✓ | ● WebSphere | ✓ |
| ● Lotus | ✓ | ● Tivoli | ✓ |
| ● Rational | □ | | |

解决方案目标客户

超市, 服装专卖店, 百货公司, 便利店, 药店等

客户项目业务需求

- 伴随零售行业高速膨胀, 零售商规模日渐壮大、逐步走向全球化经营的同时, 亦面临越来越激烈的市场竞争, 服务质量成为提升市场竞争力的关键要素之一。企业迫切需要提高企业信息化程度, 希望藉此提供更快、更准、更全面的收集汇总信息以实现集中统一管理、服务能力整体提升, 并通过在线集中采购, 进一步降低成本, 从而有效增加投资收益。
- 缺乏灵活性, 无法利用创新机遇的。
- 由于成本上升不系统和不断变化的需要。

解决方案解决的问题

- IBM Store Integration Framework是特别针对需连接零售店与企业营运的零售店而建立的技术基础架构, 支持零售店的信息交换, 有助于创造更为一致的营运模式。它提供企业级、居业界领先地位的套装软件与服务, 且已预先针对零售店环境进行整合、包装及配置。

- 未来零售店环境的基础

除了具有已证实的稳定性及效能外, Store Integration Framework还可帮助您在实施新解决方案时在竞争中突出您的企业, 以达到以下目标:

更高时效 – 快速建置随需应变作业环境 – IBM的IT基础结构蓝图, 可提供企业获致成功所需的营运弹性。以更快、更智能的方式部署新的应用程序与系统, 使您的零售店环境更快迎合未来的发展趋势, 并让您零售店内采用的解决方案更快产生投资收益 (ROI)。

弹性更佳 – 从管理零售店系统到整合应用程序, 您都需要一定的弹性才能达成策略目标。利用因采用开放标准所获致的广泛交互操作能力, 将目前环境中不同的技术与日后采用的技术相互整合。迅速采取行动以掌握新契机并随机应变。

降低总成本 – 包括强化、调整及操作零售店系统的成本, 同时保有并延伸现有技术的价值。降低取得、部署及支持新技术的成本。实质上, IBM Store Integration Framework可以使店内的解决方案适时适地推出适当的产品, 进而提高企业竞争力; 依据顾客的需求为其量身订作购物体验; 提供员工需要的信息与工具, 使其工作更有效率。换句话说, IBM Store Integration Framework可让您的营运随需应变。今天就可以开始。

解决方案简要描述

反应灵敏的智能型解决方案

Store Integration Framework 可结合现有技术能力与新的零售店解决方案，在支持目前业务目标的同时保护您的投资。而且一旦您开始执行Store Integration Framework，您就能够在业务需求发生变化时，以符合成本效益的方式轻松引入新的解决方案。

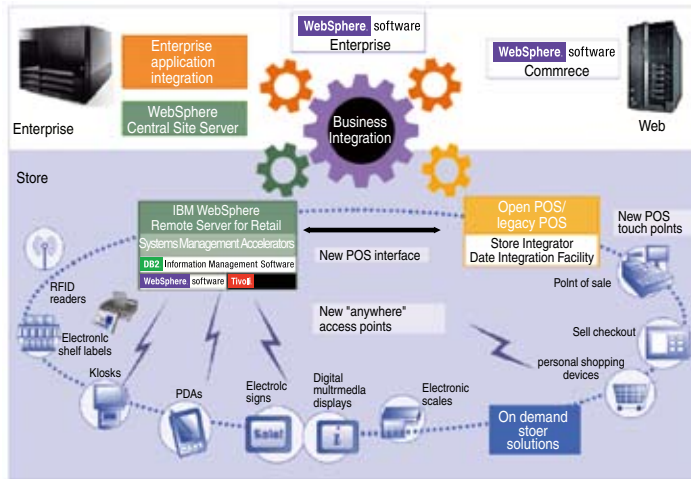
在Store Integration Framework 的协助之下，您可以在零售店内利用有线与无线装置将新的信息及功能实时传达给员工与顾客。此外，您还可以利用Store Integration Framework在企业端集中管理零售店内的所有装置与软件，如此零售店人员就不会因IT问题而分心。

从本质而言，Store Integration Framework是一个基于开放标准的按需应变零售技术基础，让您可以轻松「嵌入」无线装置及独立软件供货商开发的应用程序，在各个接触点为顾客建立一致的购物体验并且加快时效。IBM除了提供基础架构之外，我们遍及全球的「IBM零售业务合作伙伴」网络亦可针对您最迫切业务问题（改变顾客体验、增强员工能力以及简化营运模式等的相关问题）提供创新的解决方案。

该解决方案的优势

- 提升门店运营效率，收益率，投资回报率 (ROI)
- 提高市场营销有效性
- IBM 研发出IBM Store Integration Framework，它不仅具有弹性而且符合成本效益，是您开创按需应变解决方案的基础，帮助您：
 - 让零售店改头换面以增加销售额

零售解决方案——面向未来的商店集成架构



- 助员工一臂之力提升生产力
- 关注供应链情况以促进营收增长

业务挑战

伴随餐饮行业高速膨胀，“小肥羊”规模日渐壮大、逐步走向全球化经营的同时，亦面临越来越激烈的市场竞争，服务质量成为提升市场竞争力的关键要素之一。企业迫切需要提高企业信息化程度，希望藉此提供更快、更准、更全面的收集汇总信息以实现集中统一管理、服务能力整体提升，并通过对在线集中采购，进一步降低成本，从而有效增加投资收益。

IBM解决方案

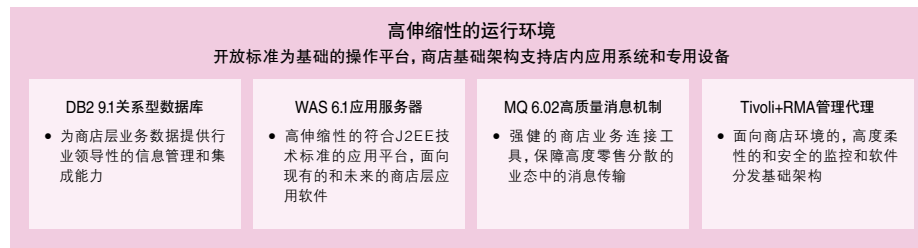
基于SOA的零售集成架构(RIF)。这套基于IBM RIF系统的方案解决了“小肥羊”管理上的问题。

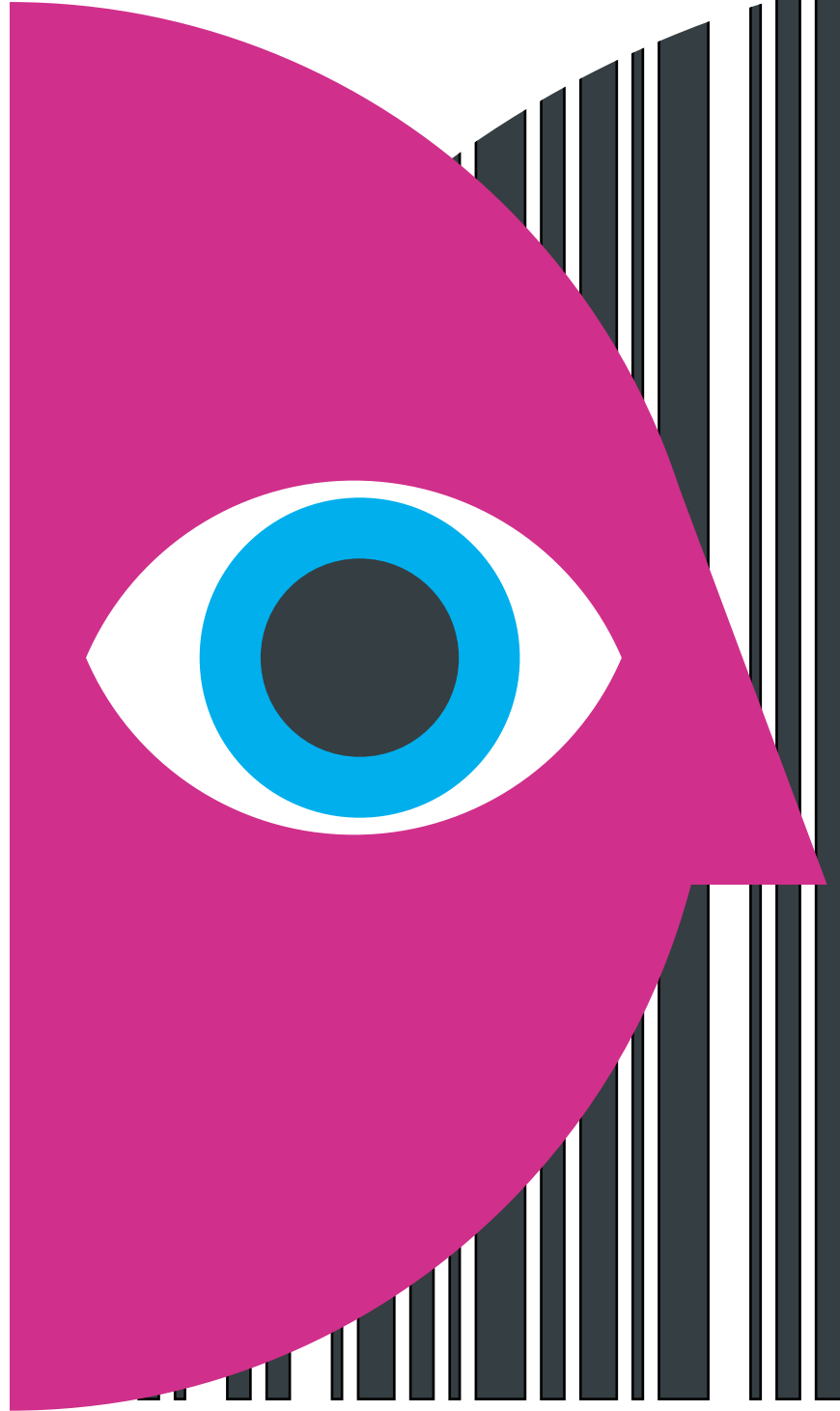
商业价值&客户受益

将整个过程部署在SOA架构的信息平台上，一方面起到了减轻中间单据的人工传输环节所造成的大量时间成本，提高效率。更重要的是这其中的任何一个环节，包括小肥羊的店面、所属的区域、物流配送，以及生产基地都能够得到及时控制，一个提货的需求进行到了一个什么样的程度，店面库存的状态，物流是否已备货，是否需要进行某一材料的统一采购，统一订货全部实现了透明化，这样标准化、规范化的系统管理让更多的人有精力去了解市场现状，经营情况以及投入到创新产品的研制中。

IBM软件组成

IBM软件解决方案由如下软件构成：





45768693



姓名: 王松坡 (Ken Wang)
手机: 13901041269
电话: 86-10-63617282
邮箱: spwang@cn.ibm.com