



## 针对零售行业的 整合服务管理

*优化操作，交付更智能的购物体验*

### 要点

- 建立平台以快速部署新功能及以客户为中心的战略
- 促进安全独特的多渠道客户体验
- 整合流程与系统以推动卓越运营和效率
- 监控并保护资产以最小化破坏发生的可能性
- 推动行业规范的遵从性

零售行业若干趋势的融合势必在未来几年带来一系列的严峻挑战。当成熟市场正经历放缓发展时，非传统市场却继续向前发展。所有市场的消费者都在寻找正确的产品和服务带来的安全和更加智能的购物体验，为了实现这一需求，零售商们正在寻找优化业务运营的途径。

零售商必须能够通过整合多种渠道—包括 商铺、自助服务报亭与移动设备—提供多渠道运营，以便于实现多项重要功能，如下单、情况查询和收益。零售商还需要能够整合客户数据，如交易历史、偏好和个人资料，以获得每个客户的情况，从而支持分析并提高对客户的洞察力。

此外，随着智能电话、智能购物车、射频识别(RFID)标签及其他数字式智能设备应用的增多，零售业正变得更加物联化、互联化和智能化。因此，零售业务的管理—包括资产和基础设施—正变的日益复杂。为实现运营优化，零售商必须启用共享数据、流程和工作流，从而降低成本，改进服务交付，及增加边际收益。

然而，对于大多数零售商来说，如何运营与消费者的期望之间有明显的差距。阻碍必要转型的障碍包括：有不同需求和优先级的储仓业务单位，通常较复杂、集成成本高的软件包，以及在多个位置多余、零散或有争议的数据。



为了提高利润率，在提高经营效率以降低商业成本的同时，零售商正在寻找获得竞争优势的新方式。更复杂的是，统一化和全球化正迫使新商业模式及早出现。

整合服务管理通过将系统整合到统一结构中，提供综合工具、应用和流程，而弃用分散的存储系统。因而在优化运营以提高有效性和效率的同时，实现助力零售企业克服无数挑战的创新，以提供更加智能的购物体验，提高客户忠诚度。



整合服务管理满足零售商的一系列业务需求，从新商业模式到满足规范和遵从性要求。

### 整合服务管理：统一的解决方案

整合服务管理提供服务管理的统一方法，以为零售企业提供了解和控制消费者体验的更好方法。作为高效IT和业务整合战略的一部分，整合服务管理的重点集中在可视化、

可控化和自动化上，以解决商铺和企业环境的关键复杂性问题并降低业务操作成本：

- **可视化：实时了解业务情况。**
  - 针对资产和服务的每个方面提供真实、实时和端到端的可视化，以有助于改进服务质量和客户保留率。
- **可控化：管理企业与最小化风险。**
  - 全面控制资产和服务以最大化资产收益率并降低风险。
- **自动化：加快完成任务和流程。**
  - 通过精简流程和加快发展来降低成本并改进资产和服务管理质量。

服务管理环境能够帮助零售商和企业满足最迫切的需求，包括服务质量和客户体验。基于IT Infrastructure Library® (ITIL®)流程，整合服务管理解决方案能够配合协助：

- 了解部署了哪些资源，这些资源是如何使用的，被谁使用的，以及这些资源是如何涉及并影响成功的业务服务交付的。
- 全面监控所有资源、事件、性能、服务水平和用户，并提供业务的全程可视化。
- 维护所有资产的安全性，防止恶意使用或骗用，并弹性处理故障和事故。
- 通过创建自动化的、可重复的、一致的和可扩展的任务管理降低成本，改善反应性和最小化误差。
- 针对业务用户及利益相关者将IT规划与执行相结合，精简规划流程，并启用生命周期管理。

## 获得竞争优势

整合服务管理在管理和监控零售业环境方面发挥着重要作用，其为商铺、销售规划与供应链、多渠道零售及商业智能提供解决方案。其还是IBM Retail Industry Framework的组成部分和用于零售空间的IBM软件架构。

基于开放的面向服务架构(SOA)，IBM Retail Industry Framework包括确认的最佳实践以及自零售行业内成功项目中获得的经书面验证的构架模式和设计方针。整合服务管理提供强大的工具套件以协助管理框架组件。

## 针对商铺的整合服务管理

IBM为商铺环境的创新提供基础，因而需要利用面向客户与自助服务技术来为消费者提供差别化的客户体验。利用系统监控、配置和自动化工具、安全性、备份与恢复、设备管理和设施管理之间的相互配合以最大化性能和商铺关键资产的寿命价值。

## 系统配置、监控和自动化

- 集中系统配置用于为多个零售商铺自中心点快速分配应用和补丁，集中库存监控用于帮助零售商有效浏览整个商铺网络的硬件和软件配置。
- 全面的系统事件管理和监控有助于优化基础设施的性能和健康状况。
- 自动化工具和系统管理加速器有助于将安装、配置和管理分布式服务器拓扑结构中的多个服务器应用所需的时间、精力和成本减到最少。



用于零售业的整合服务管理包含管理商铺和企业环境和为客户提供全面的端到端管理平台的能力，同时记录可视化、可控化和自动化信息。

## 安全性

零售商们面临着更大的安全性挑战，尤其是在资产保护、交易保护及网络安全性和遵从性方面。IBM提供服务管理服务和产品组合，以帮助零售商简化整体安全性和遵从性管理。

IBM Security Solutions for Retail用于应对零售商在商铺和企业环境中面临的四大挑战:

- **IBM保护资产。** IBM Security Solutions for Retail能够确保零售资产—现金、库存和设备—不被破坏、丢失、偷窃和剽窃。IBM资产管理解决方案为零售商提供企业范围的所有资产类型的总体视图, 包括生产、设施、运输和IT。随时获知所有资产的位置使零售商能够有效安全地处置资产并充分利用其全部潜能。
- **保护交易。** 在这个使用信用卡消费日益增多的年代, IBM Security Solutions for Retail能够协助确保多渠道零售交易的安全性, 以保护客户隐私和交易的完整性。其能提供对用户访问权的严格控制并减少高成本的集成, 以实现验证和授权解决方案的快速部署。IBM访问管理工具能够仅通过单点登录为更加复杂的安全性基础设施部署提供验证和授权。
- **保护网络。** 确保网络安全性与企业后端系统、供应商和客户在线通信是不可缺少的, IBM Security Solutions for Retail能够保护商铺和企业网络。
- **遵从性管理。** IBM Security Solutions for Retail能够帮助商铺和企业达到和保持对业务、行业和政府需求的遵从性, 如: 信用卡行业数据安全标准(PCI DSS)。IBM遵从性管理工具能够提供企业安全遵从性状态的总体视图, 以有助于实现遵从性。

### 设备管理

监控、配置管理和配置是管理现今商铺中日益增多的设备的重要需求—POS、报亭、自助服务结账收银机及扫描器。

IBM提供一系列软件产品用于协助管理这些资源, 以及提供能够作为厂商专用设备的高级管理器的功能。

### 备份与恢复

IBM存储管理工具能够确保提供重要备份和恢复解决方案以最小化商铺环境中的业务中断。

### 设施管理

IBM资产管理解决方案集中管理与零售空间、办公室和销售设施有关的数据, 并精简维护、可靠性、服务呼叫和外包服务提供商的流程。资产管理应用还从其他ISV解决方案中收集资产数据。

- E有效维护建筑、HVAC、电力和管道系统及商铺内陈列以确保协调的购物环境。
- 跟踪与整个企业能量消耗、维护费用和可持续性举措有关的操作性能。

### 为企业提供整合服务管理

IBM的服务管理组件如监控、配置和安全性能顺利的从商铺环境扩展到企业, 为SOA基础提供额外组件, 包括流程服务器、应用服务器和服务总线。

除了在商铺解决方案中所提到的内容，监控工具还包括：

- 监控企业级资产以确保高可用性和性能。
- 通过提供业务控制面板以监控和管理业务和IT事件及KPI，以利于业务流程的监控和管理。

除了在商铺解决方案中所提到的内容，企业安全性组件还包括：

- 作为储存库以存储基于Web的识别信息，以便充分利用信息提供验证和授权服务。
- 使用多种形式的用户凭证简化应用集成，以利于实现可信赖的业务合作伙伴与零售企业内部部门及其生态系统之间的安全信息共享。

### 针对零售行业的整合服务管理

如今的零售企业面临一个高度竞争的市场，需要区别化的服务和产品及独特的购物体验。整合服务管理解决方案能够通过提供灵活的基础设施帮助零售商优化客户数据和业务操作，该基础设施还能够降低成本并发掘新机遇。通过实现可视化、可控化和自动化，这些解决方案能够协助解决现今零售行业中的一些最大的问题——并做好准备迎接明天的挑战。

#### 可视化

- 通过在图形控制面板上显示业务和IT事件及KPI协助确保关键业务流程的高效运行
- 获得企业范围的所有零售资产类型的总体视图，包括移动设备、生产、设施、运输和IT

#### 可控化

- 在保护数据和客户隐私的同时，确保多个购物渠道的安全交易
- 管理信息访问、保留、存档、备份与恢复以最小化业务操作中断
- 在“需要知道”的基础上管理关键应用的识别和访问

#### 自动化

- 在隔离故障时减少问题确定时间，采取纠正措施来确保快速决策和消除人为误差
- 确定安全性漏洞和策略违规，并采取自动纠正措施
- 自动为所有商铺提供零售应用软件

整合服务管理提供服务管理的整合方法，从而为零售企业提供了解和控制消费者体验的更好方法。作为高效IT和业务整合战略的一部分，整合服务管理的重点集中在可视化、可控化和自动化上，以解决商铺和企业环境中的关键复杂性问题，并降低业务操作成本。

## 更多信息

欲了解有关对零售企业提供的整合服务管理的更多信息，请联系IBM业务合作伙伴或 [http://www-](http://www-01.ibm.com/software/cn/spsm/aboutspsm/index.html)

[01.ibm.com/software/cn/spsm/aboutspsm/index.html](http://www-01.ibm.com/software/cn/spsm/aboutspsm/index.html)。

## 关于IBM的Tivoli软件

Tivoli® 软件通过提供可视化、可控化和自动化为组织提供了一个服务管理平台，以便组织提供高品质服务：通过可视化查看和了解其业务的运行状况；通过可控化有效管理其业务，帮助最小化风险并保护其品牌；而自动化可帮助优化其业务，降低运营成本和更加快速地提供新服务。不同于以IT为中心的服务管理，Tivoli软件提供了一个公共基础，用于管理、集成和协调业务和技术需求。Tivoli软件旨在快速处理组织最迫切的服务管理需求并帮助主动响应不断变化的业务需求。该Tivoli套件由世界级的IBM Services支持，IBM Support和活跃的IBM业务合作伙伴生态系统支持。Tivoli客户和合作伙伴也可以通过参与世界各地的IBM Tivoli用户组利用彼此的最佳实践—请访问[www.tivoli-ug.org](http://www.tivoli-ug.org)。

## IBM 全球融资部

此外，IBM全球融资部能够针对企业的特殊IT需求制定融资解决方案。欲了解有关费率、灵活的支付计划和贷款，以及资产回购和处置的更多信息，请访问 [ibm.com/financing](http://ibm.com/financing)。

免责声明：客户应自行负责保证符合法律要求。对于可能影响客户业务以及为符合有关法律而采取的行动的法律和法规要求，客户应自行负责并向有关法律顾问征询有关意见。IBM不提供法律意见，也不声明或保证其服务或产品可保证客户符合任何法律或法规。



© 2010年，IBM公司版权所有

IBM公司软件集团  
美国纽约州（10589）索墨斯  
100大街

2010年3月在美国编制  
版权所有，翻印必究。

IBM、IBM标识、ibm.com和Tivoli均为国际商业机器公司在美国或其他国家或在美国及其他国家的商标或注册商标。如果以上商标或IBM其他商标出现在本资料开头并标有商标符号（®或™），则表示该商标为本资料发布时IBM拥有的美国注册商标或普通法商标。这些商标也可能是其他国家的注册商标或普通法商标。IBM商标的最新清单见公司网站“版权和商标信息”一栏（[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)）。

IT Infrastructure Library是Central Computer and Telecommunications Agency的注册商标，目前是Office of Government Commerce的一部分。

ITIL是Office of Government Commerce的注册商标和注册社团商标，并且已经在美国专利和商标局注册。

其他公司名称、产品名称和服务名称可能是其他机构的商标或服务标志。

本资料如提及IBM产品和服务并不表示IBM打算在其开展业务的所有国家提供这些产品和服务。

初次发布前对产品数据的准确性进行了检查。产品数据如有变更，恕不另行通知。关于IBM未来发展方向和意向的任何声明如有变更或被撤销，恕不另行通知，而且只表示IBM的业务目标。

本文件中的资料是“按原状”发布的，不作任何明示或暗示保证。IBM明确否认关于适销性、适合于特定用途或不侵权的任何保证。IBM产品是按有关协议的条款和条件（例如《IBM客户协议》、《有限保证声明》、《国际程序许可协议》等）进行保证的。



请回收利用