

2009 **IMPACT**
IBM SMART SOA 高峰论坛 6.10 · 北京

IBM

WebSphere®

Smart Work for Smarter Planet



智慧运作 · 赢未来



2009 **IMPACT**
IBM SMART SOA 高峰论坛 6.10 · 北京

IBM®

WebSphere®

智慧的零售业电子商务解决方案

周 彬

IBM 中国实验室零售解决方案架构师

周 彬

2009年6月

智慧运作 · 赢未来
Smart Work for Smarter Planet



议程

1

智慧零售业阐述

2

IBM零售业电子商务解决方案概述

3

解决方案-增强的客户体验

4

解决方案-企业营销战略

5

解决方案-运营体系



智慧的零售业

SMARTER: 购物体验

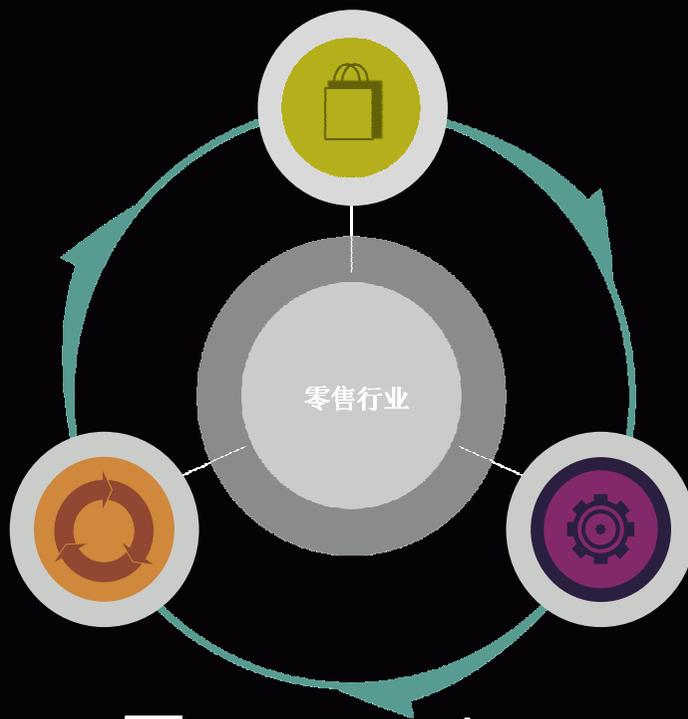
增强企业品牌效应
提升客户忠诚度
刺激客户购买欲望
扩大客户范围

SMARTER 营销战略

确保在正确的时间、以正确的方式
销售客户需要的商品
缩短产品上市周期
优化的供应链及业务流程以降低成本、提升服务质量
提高业务运营团队效率

SMARTER 运营体系

准确把握当前业务运营状况
降低运营成本
防止业务萎缩与恶意欺诈
不断提升运维团队业务能力与生产力
优化的IT应用平台与基础设施
迅速响应市场变化



SMARTER 购物体验

+



SMARTER 营销战略

+



SMARTER 运营体系

=

智慧的零售业解决方案



零售业电子商务组件模型(CBM)

	市场营销	商品与服务	顾客关怀	在线销售	物流配送	业务管理
战略层	市场和竞争对手研究	商品战略	会员服务战略	在线销售战略	供应链战略	渠道和连锁战略
	顾客细分	商品分类规划				财务和运营规划
	营销和媒体规划	价格战略	会员关怀规划	顾客多种接触体验设计	物流配送规划	IT战略和规划
控制层	顾客行为建模	需求预测	社区监管	渠道运营管理	供应商管理	渠道和连锁管理
	顾客生命周期管理				内向物流	财务和运营管理
	营销战战役管理	商品内容来源	顾客服务管理	价格/促销管理	配置管理	IT开发和管理
					外向物流	内容模型
执行层	目标营销		保修服务	在线导购	分拣和配置	渠道和连锁运营
			社区运作	订单处理	实物交付	财务运作
	顾客沟通	商品目录管理	顾客帐号运作	支付处理(防欺诈)	虚拟交付	IT运维
			顾客自服务		产品跟踪	
	营销战役执行		接触中心	应收款及收款管理	退货回收	内容管理



智慧的零售电子商务解决方案应具备的特质



以客户为中心



跨渠道销售



精准营销



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



议程

1

智慧零售业阐述

2

IBM零售业电子商务解决方案概述

3

解决方案-增强的客户体验

4

解决方案-企业营销战略

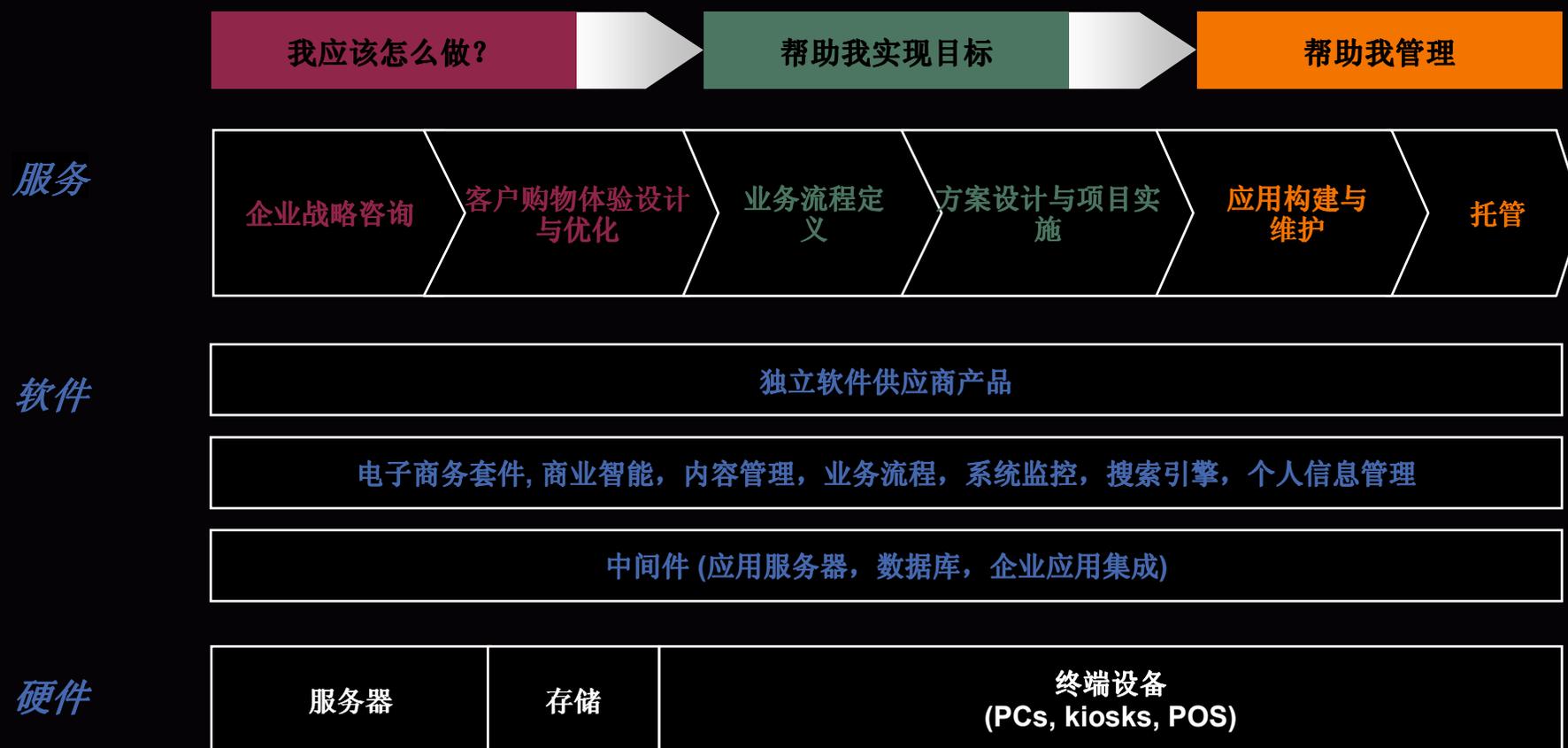
5

解决方案-运营体系



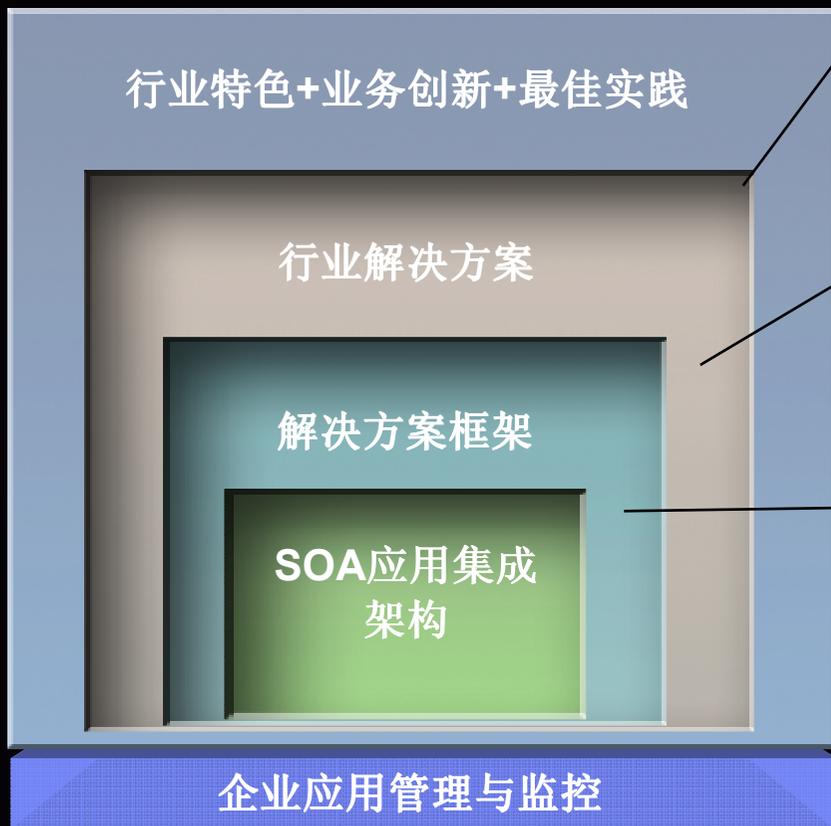
IBM智慧的零售业电子商务解决方案组件

IBM智慧的零售业电子商务解决方案





IBM行业解决方案



- IBM基于多年来在零售行业的服务经验，结合零售行业的业务特色、发展趋势与最佳实践而提供的零售业电子商务解决方案=专业服务+软件产品+硬件基础设施平台。

- 解决方案中包括预置的商务模式、商务流程以及集成的第三方独立软件供应商产品
- 方案具有高度灵活性与可伸缩性，适应不同成长阶段的企业

- 在SOA企业应用集成架构下，零售行业解决方案框架对IBM软件产品包以及第三方产品进行了进一步集成与功能增强，以适应具有企业特色的业务需求。
- 解决方案采用开放的架构设计并遵循被业界普遍使用的技术标准，允许企业在此框架内进行二次开发与与现有业务系统进行无缝集成。

WebSphere

Rational

Tivoli

Information Management

Lotus

独立软件供应商



IBM 集成的多渠道零售解决方案



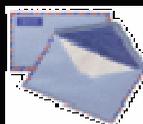
Web



呼叫中心



无线



电子邮件



便携式上网设备



POS



信息台



无线



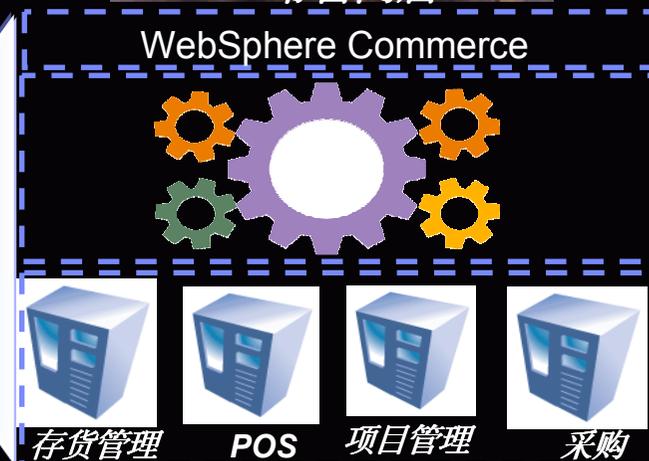
企业



零售商店



企业后端系统



零售商店系统



企业应用门户

前端交易系统

WebSphere Commerce

本地化功能包

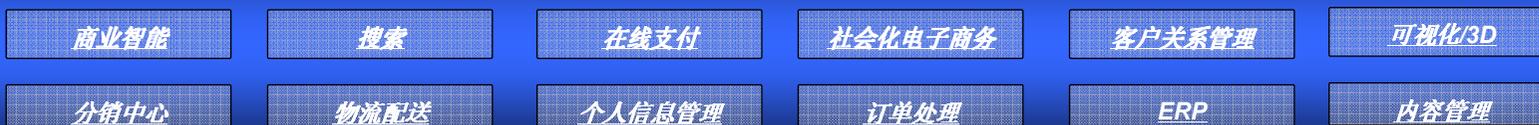


后端业务支撑系统



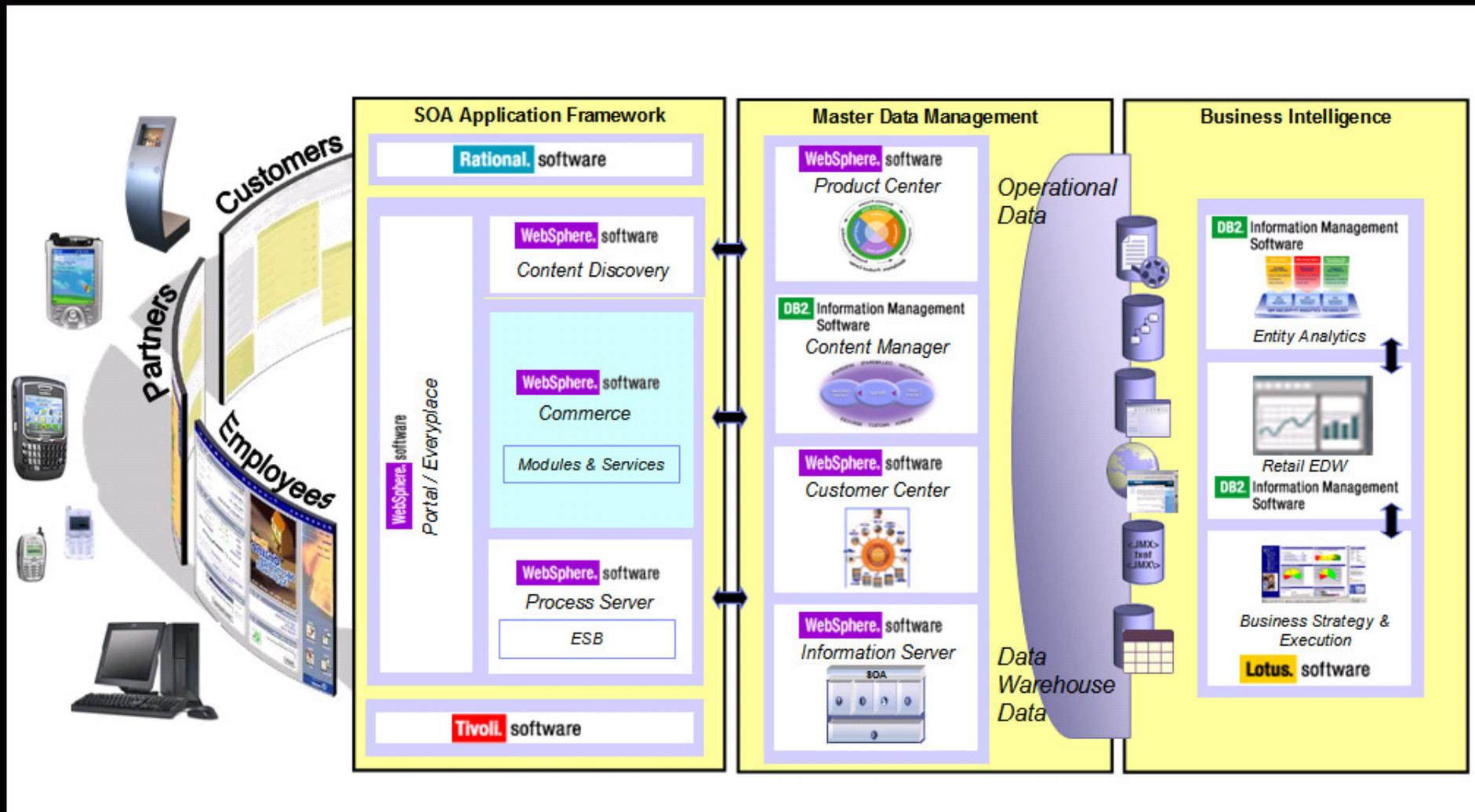
SOA企业服务总线

合作伙伴功能与服务支撑





IBM零售电子商务解决方案应用示例





议程

1

智慧零售业阐述

2

IBM零售业电子商务解决方案概述

3

解决方案-增强的客户体验

4

解决方案-企业营销战略

5

解决方案-运营体系



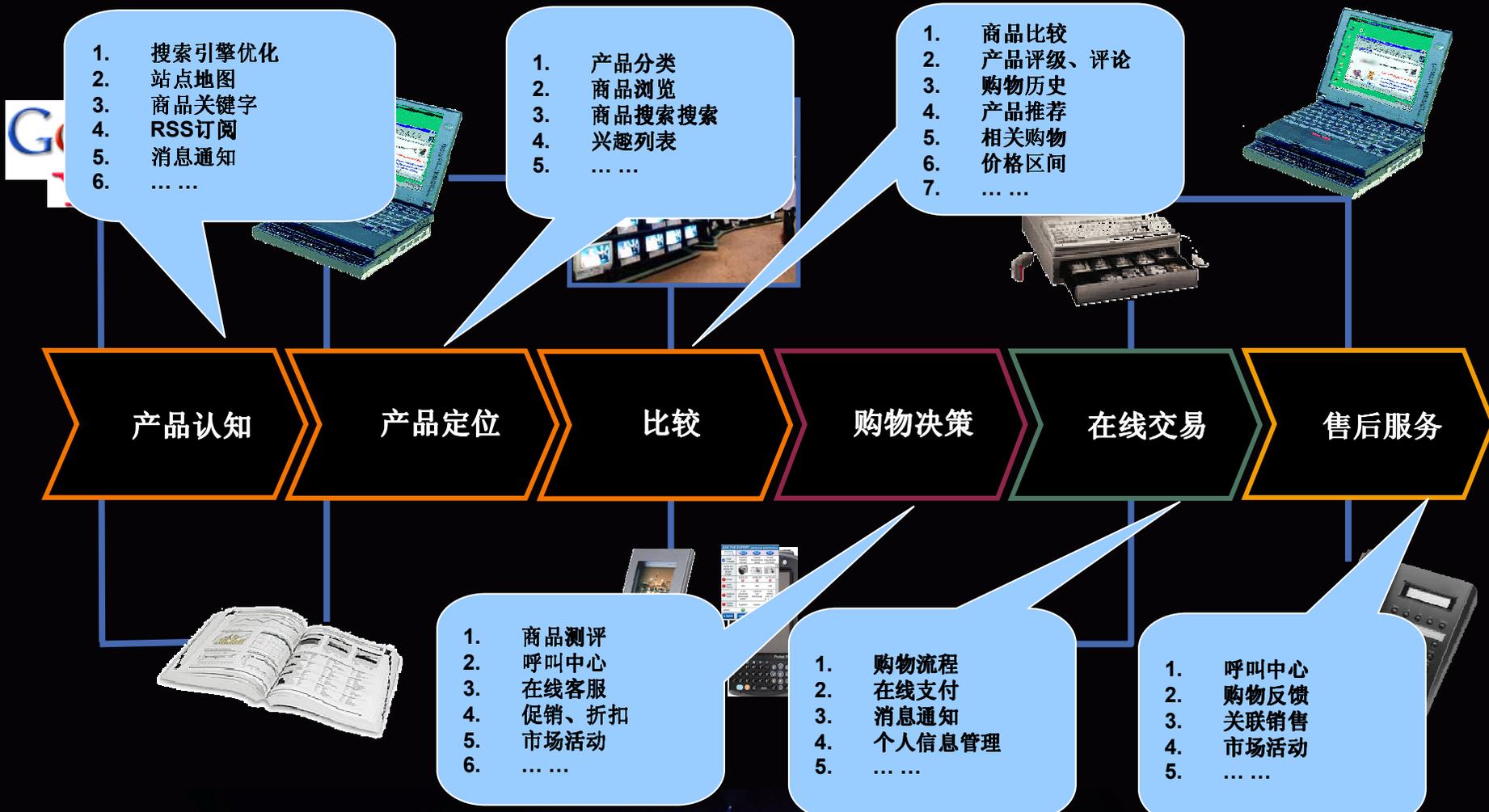
增强的购物体验-无缝的端到端购物流程





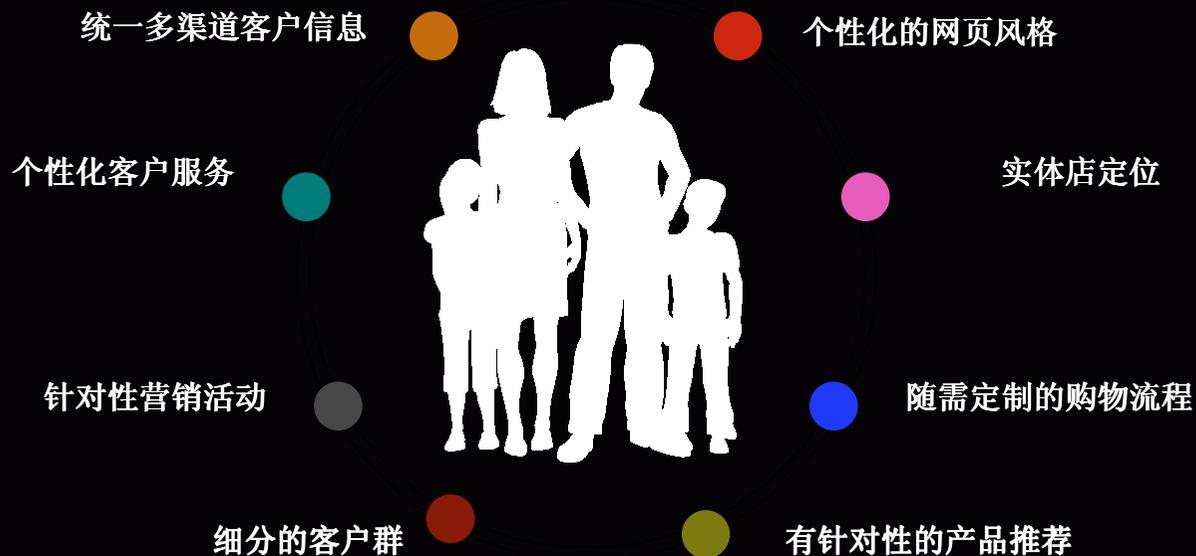
增强的购物体验-无缝的端到端购物流程

跨渠道的购物流程





增强的购物体验-以客户为中心的个性化服务



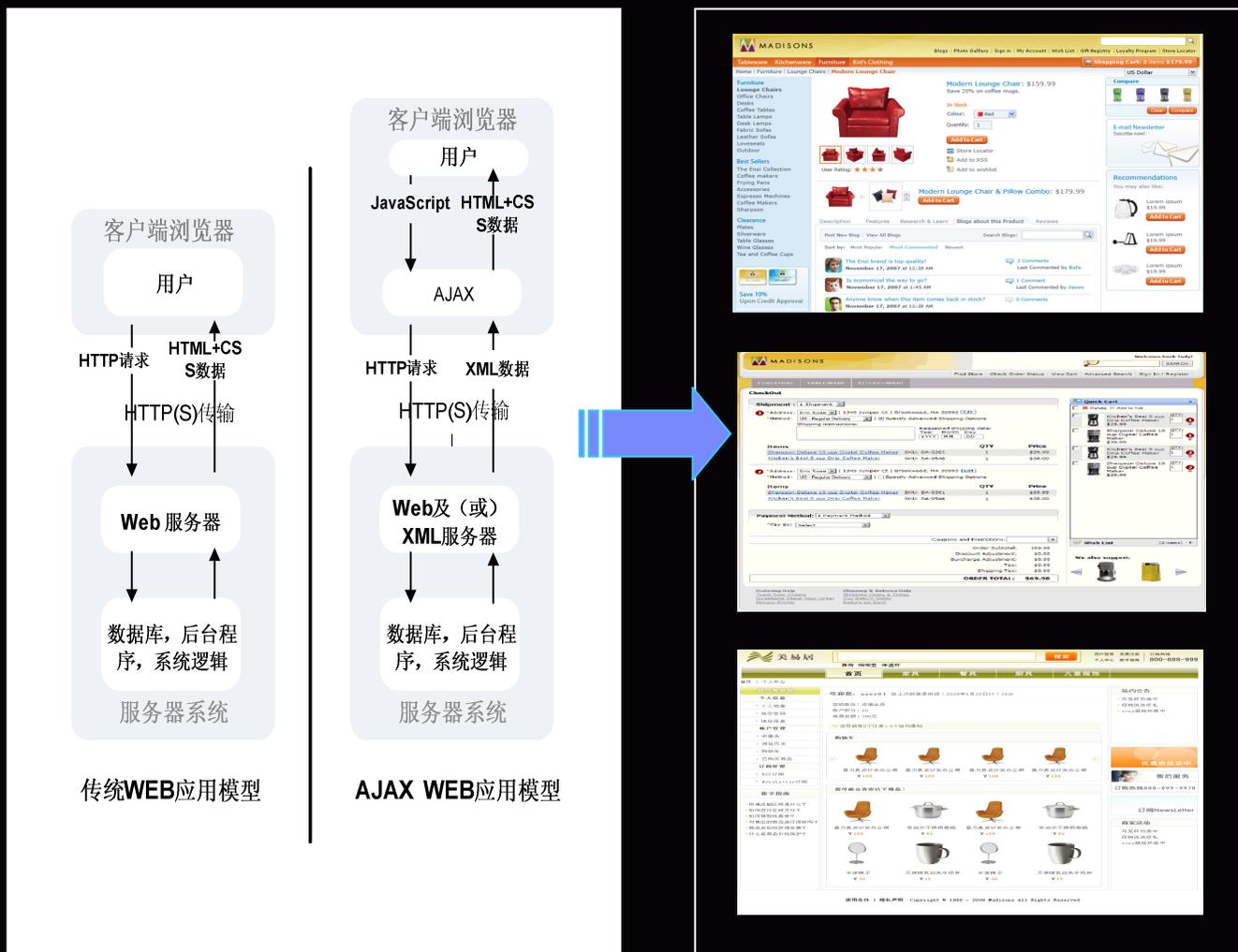
智慧的零售业解决方案



保持既有客户的忠诚度 + 拓展新的客户群体



增强的购物体验-基于富客户端技术构建的网上商城



富客户端页面元素

- ✓ 级联菜单
- ✓ 滚动条
- ✓ 对话框
- ✓

异步访问

丰富的视觉效果

简化购物流程

- ✓ 单一页面结账
- ✓ 快速查找
- ✓ 商品筛选
- ✓ 价格范围调整
- ✓ 快速比较
- ✓ 快速注册



增强的客户体验-多渠道整合

网上商城

合作伙伴

呼叫中心

移动设备

实体店设备



用户界面

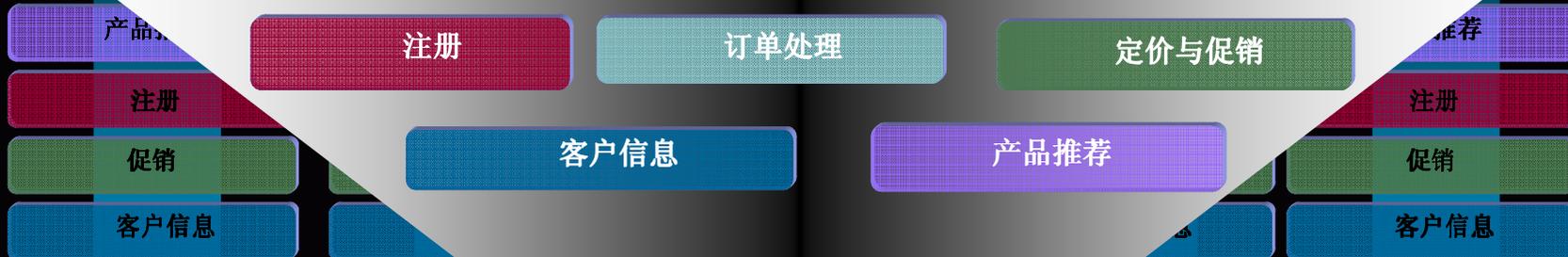
用户界面

用户界面

用户界面

用户界面

跨渠道整合的业务流程



开放

灵活

高效

可靠性

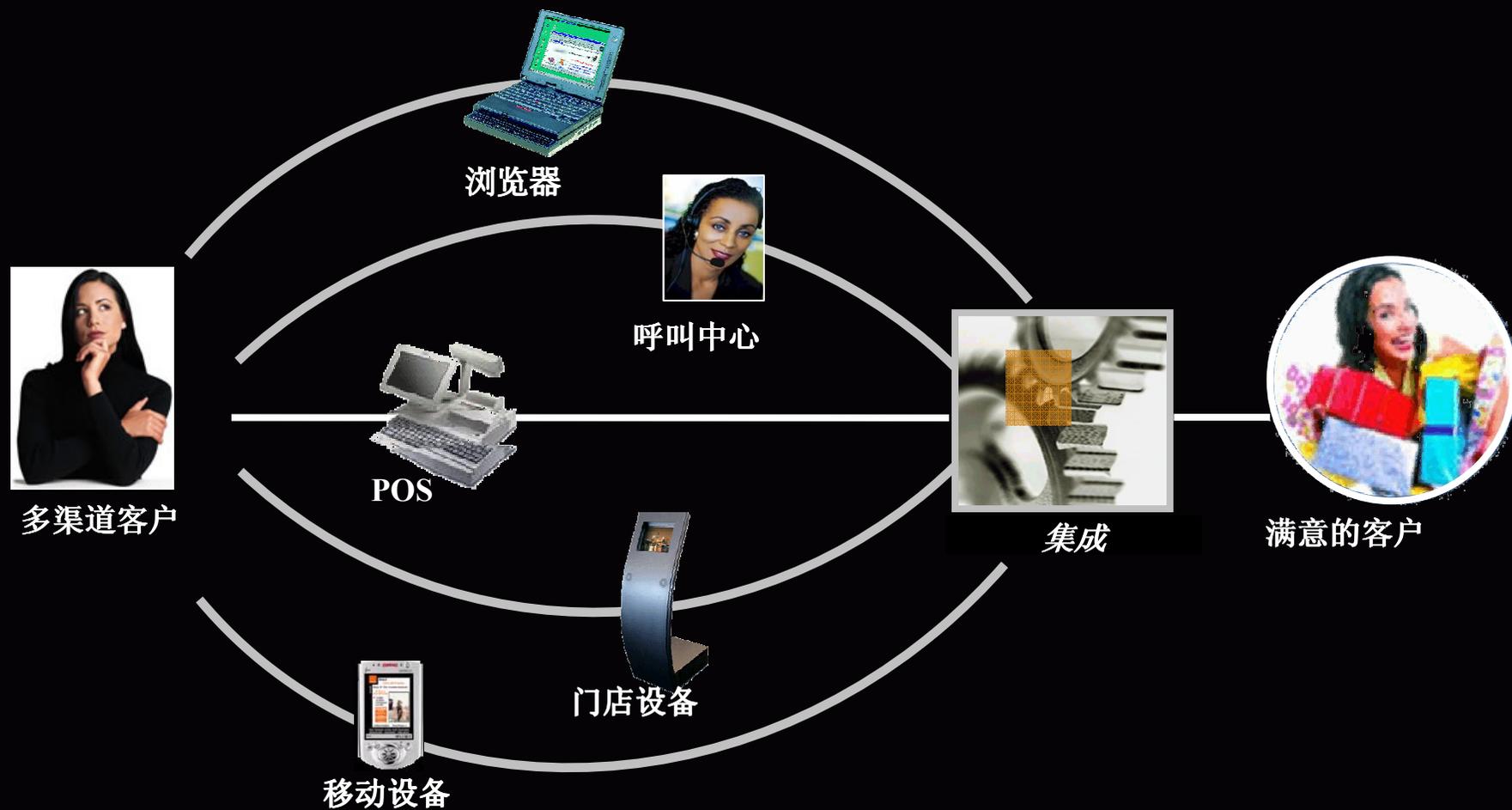
可用性

可扩展性

基础平台



增强的购物体验-多渠道整合





增强的购物体验

智慧的零售业解决方案:提供更加“智慧的”购物体验



智慧是 ...

和身在异国的朋友一同购物并分享对产品的看法



智慧是 ...

通过手机浏览商品信息、查看其它买家对商品的评价并与其他商品进行比较



智慧是 ...

电话提交订单，在网上进行支付，到实体店去取货



智慧是 ...

及时准确的获得量身定制的促销活动信息



企业营销战略-精准营销

- 目标商品? → 赛扬处理器打折促销
- 显示位置? → 商城暑期促销活动专区
- 目标客户? → 一级分销商
- 活动时间? → 每周三
- 满足条件? → 顾客浏览奔腾处理器并且赛扬处理器库存 > 50K




推荐商品 × × ×



显示满100¥直降20¥促销活动



推荐商品 × × ×



采购配额 < 60% 的渠道合作伙伴



ATP库存不足



运费打折10%



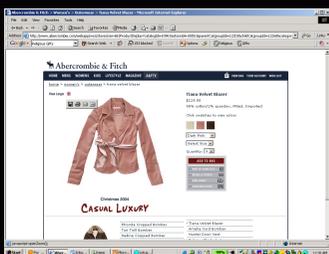
企业营销战略-营销实验

应用场景：服装零售商冬装产品新品上市



实验步骤

1. 控制元素

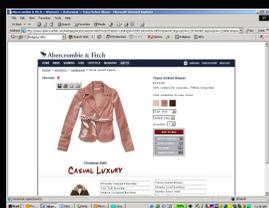


2. 实验



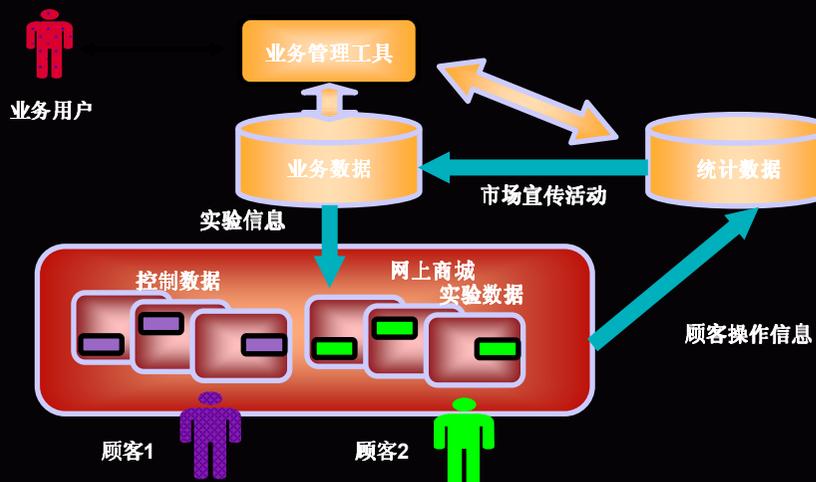
- 不同商品图片
- 有效期5天
- 实验人群：50%网站用户

结果



- 实验样本人群 = 5,000
- 75% 点击率
- 22% 购买率
- 30% 销售业绩增长

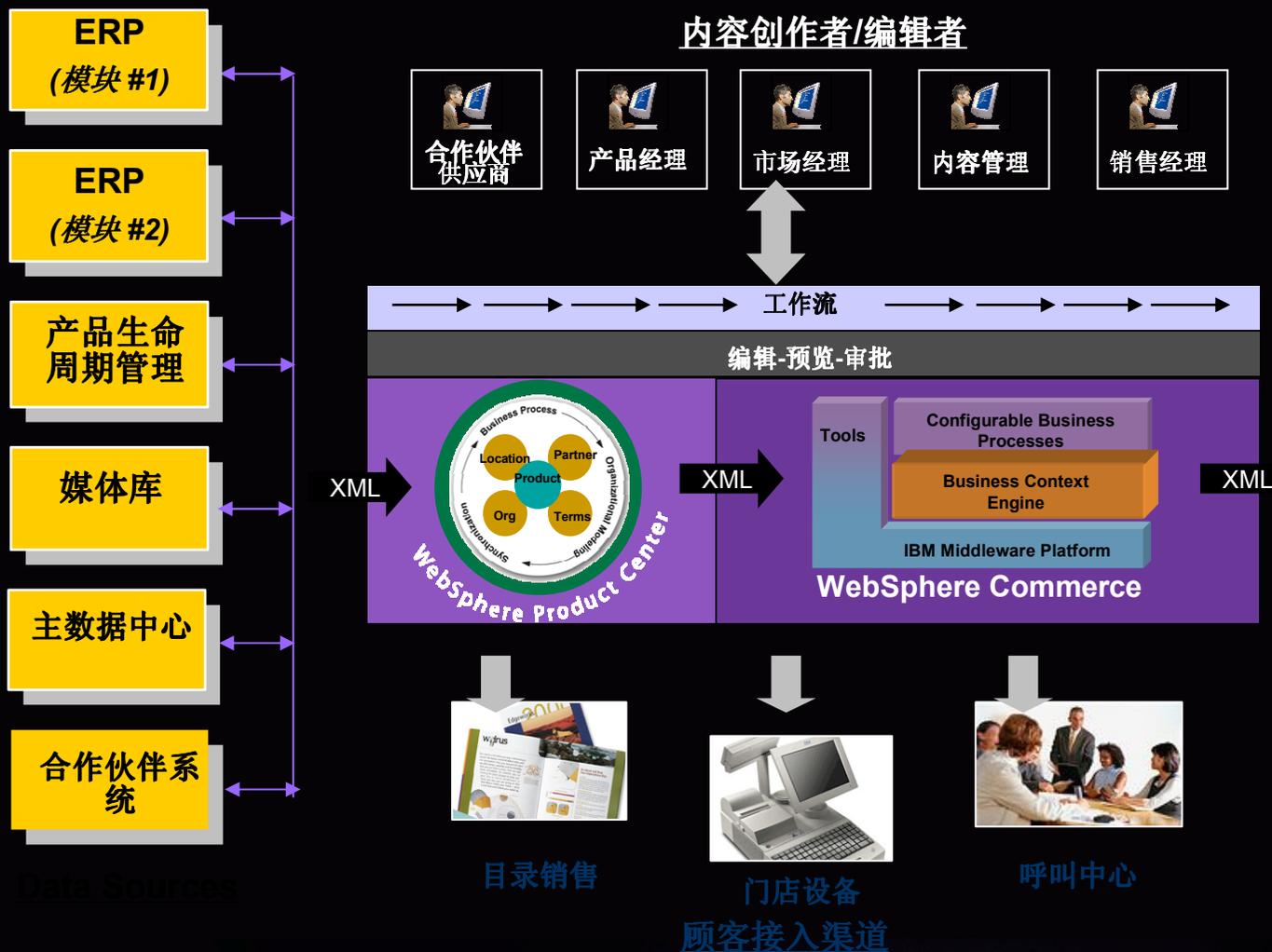
下一轮实验





企业营销战略-商品信息管理

数据源



数据加载

WebSphere Commerce



B2B 商城



B2C 商城



内部站点

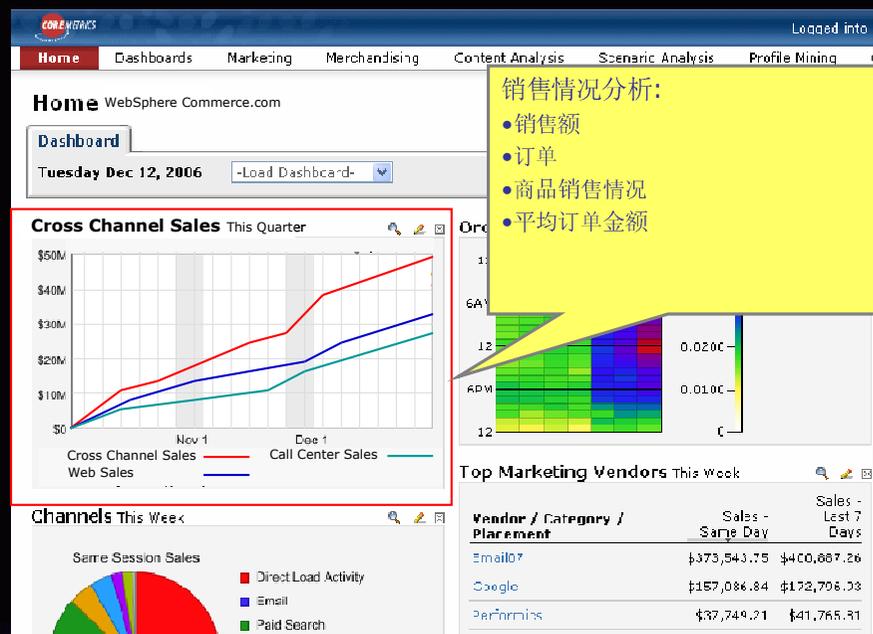
电子商务渠道



企业营销战略-商业智能

核心能力

- 跨渠道数据收集与分析
- 结合行业最佳实践，为零售业量身定制的报表模板
- 支持完整端到端的商业智能流程，包括数据抽取、数据挖掘、分类统计、报表生成与事件触发
- 形成从数据收集、跟踪、分析到市场策略调整的完整业务闭环





企业营销战略

智慧的零售业解决方案:制定更加“智慧的”企业营销战略



智慧是 ...

制定准确有效的产品营销策略



智慧是 ...

顾客关注企业动态并乐于接受有关市场活动的广告信息



智慧是 ...

随时掌握第一手的业务数据，洞悉企业运营情况



智慧是 ...

缩短产品上市时间，对市场变化作出快速响应



议程

1

智慧零售业阐述

2

IBM零售业电子商务解决方案概述

3

解决方案-增强的客户体验

4

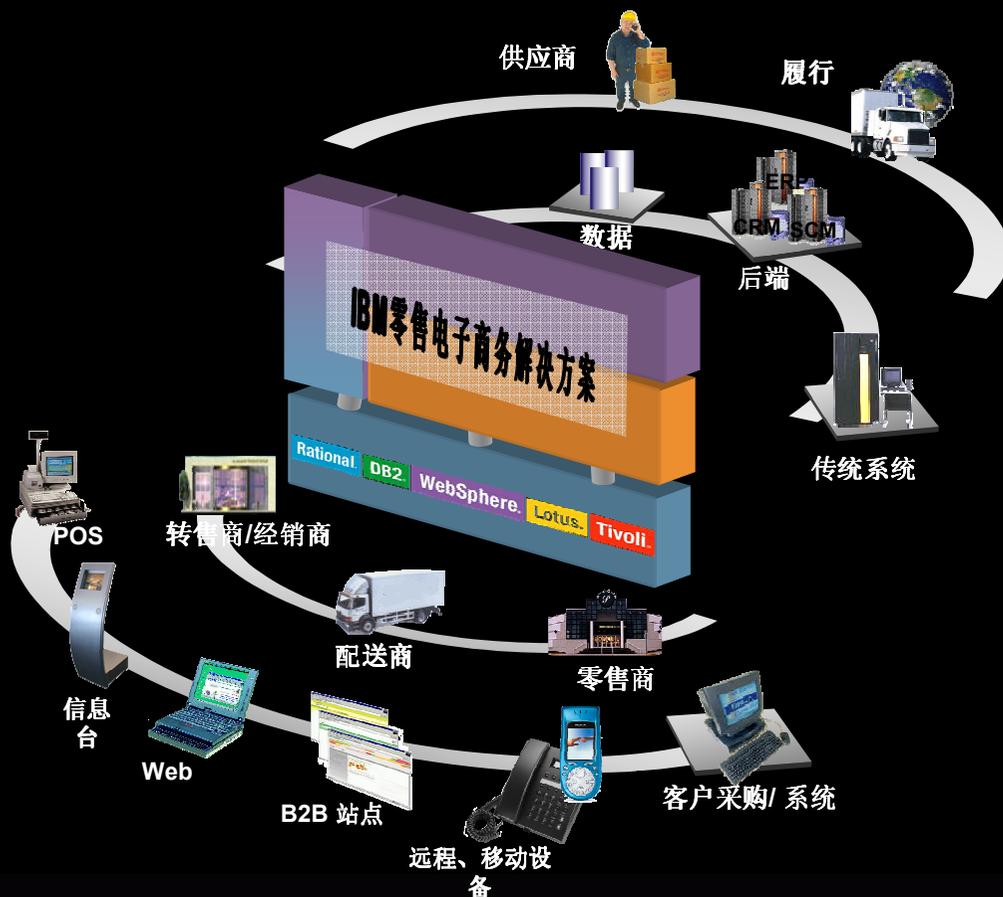
解决方案-企业营销战略

5

解决方案-运营体系



企业运营体系-运营支撑系统集成



- 优化业务流程
- 跨越多接入渠道的流程整合
- 连接合作伙伴与供应商
- 一体化的数据和业务视图
- 确保集成环境的安全性
- 构建与IBM中间件之上，利用开放标准和工具，以便最大限度地提高集成灵活性



企业运营体系-运营支撑系统集成

渠道



电话

商城

移动设备

自助终端

POS

销售前端

呼叫中心
接触中心
在线客服

B2C/B2B
电子商务

POS
实体门店

销售支撑服务

销售

订单管理及执行

库存管理

商品主数据管理

客户管理

销售管理

销售支撑

ERP
销售

ERP
采购及补货管理

ERP
物流及配送管理

财务软件
财务及记账管理

CRM
客户规划

数据中心
企业数据仓库

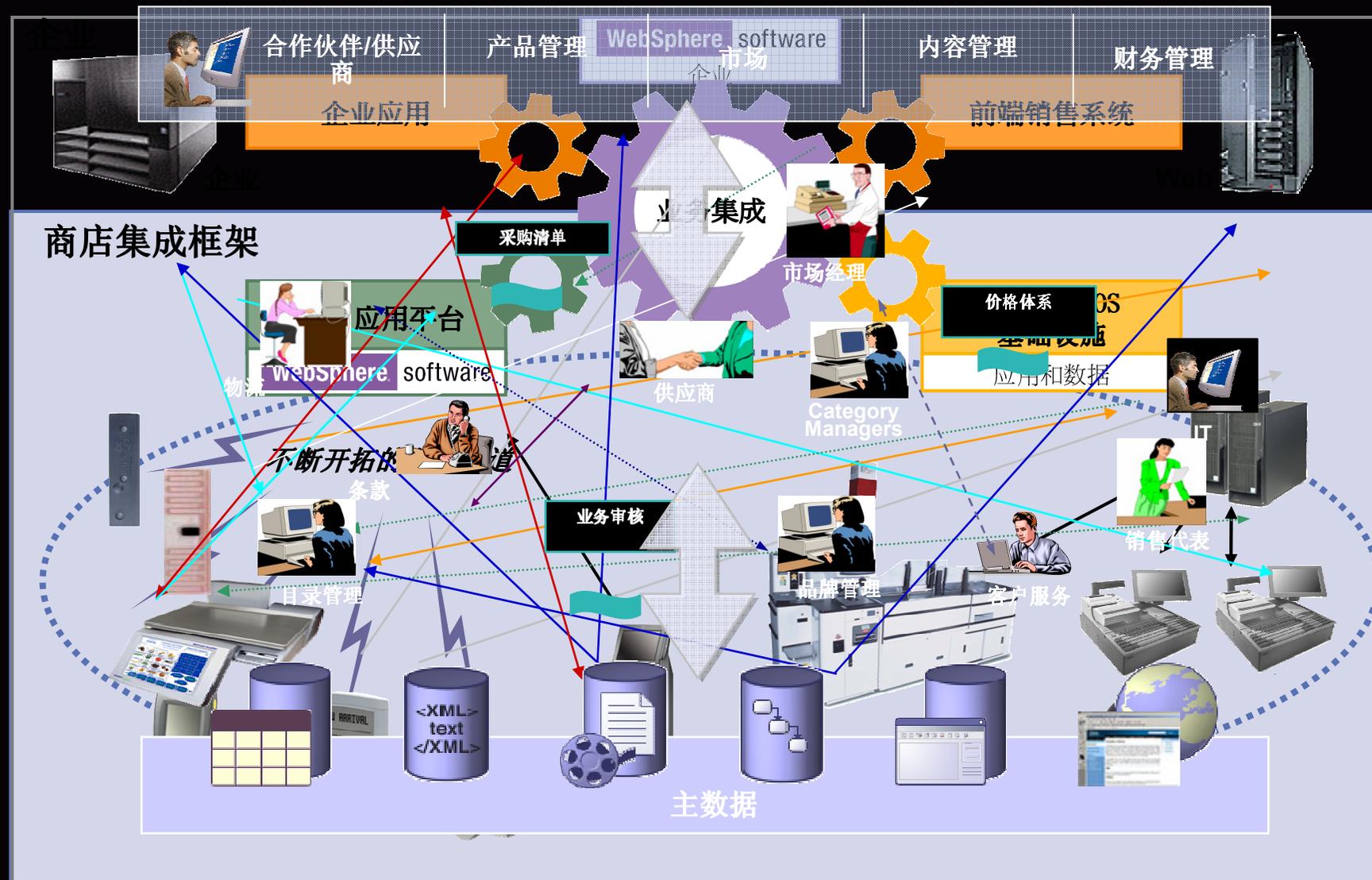


企业运营体系-优化的订单处理流程





企业运营体系-统一的业务与数据视图





企业运营体系

智慧的零售业解决方案:建立更加“智慧的”企业运营体系



智慧是 ...

销售代表能够迅速准确获取当前顾客的注册信息并能根据以往的购物历史提供购物建议



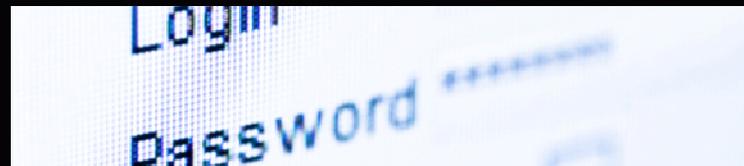
智慧是 ...

随时跟踪订单的履行情况，无论该订单处于支付、捡配还是运送环节



智慧是 ...

业务人员在统一的业务管理界面上进行操作，无需在多个系统之间进行切换



智慧是 ...

在不影响客户购物体验的前提下压缩系统运营成本



谢谢!



问题

周 彬

zhoubbin@cn.ibm.com

了解更多信息，请访问：

www.ibm.com/websphere/commerce