



商道智行 务求慧成

— IBM “智慧商务” 新闻发布会

李永財 先生

IBM軟體事業處大中華區行業解決方案業務總經理



IBM 智慧商務

◆ 智慧商務為我們帶來**巨大商機**

- 智慧商務（Smarter Commerce）的全球商機預計可達700億美元，在中國今年預計可達27億美元
- 根據中國電子商務研究中心報導，中國電子商務在2010年交易額已達7千億美元，年平均成長約22%。中國商務部也提出目標，預估在“十二五”後期，中國電子商務的市場規模可望占中國GDP的5%
- MIC預估，台灣B2C市場預估將有24%成長，達83億美元

◆ IBM收購產品及創新服務 佈建智慧商務**基石**

近年來IBM的計劃性併購（與電子商務相關之收購達25億），使我們成為業界唯一有能力針對日益複雜的電子商務整體商業生命週期，提供完整IT解決方案及服務的供應商。從購買、行銷、銷售及客服，我們都可以通過有效的IT服務，讓客戶能為他們的顧客、合作夥伴及股東，在瞬息萬變的數位世界中，點石成金，創造真正的商業價值

◆ IBM大中華區技術業務強大資源 力助智慧商務**拓展**

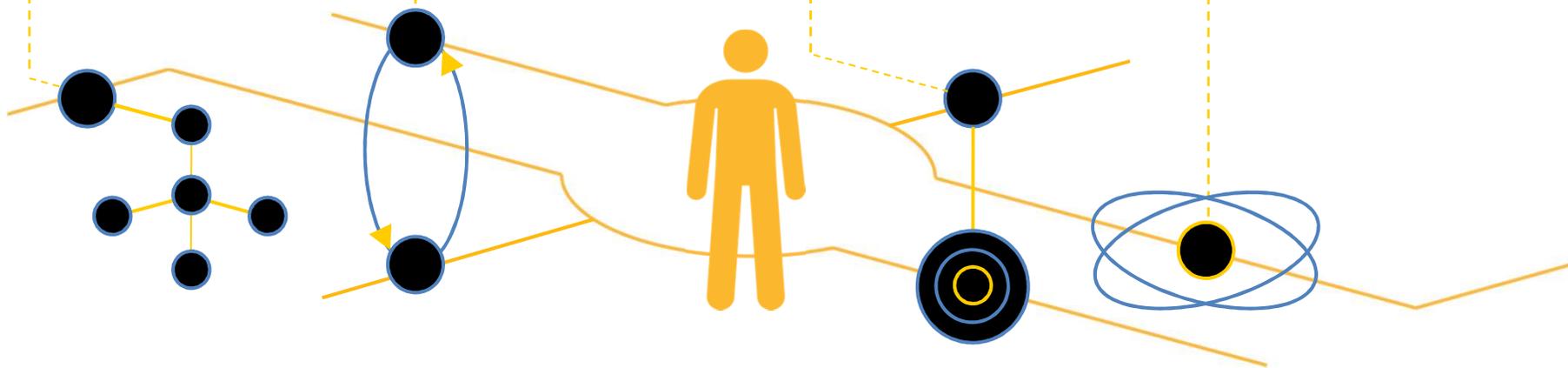
在大中華區，IBM整合包括硬體、軟體、服務、研發和銷售的業務團隊，共同開發這個前所未有的巨大商機。IBM將陸續推出一系列介紹智慧商務的活動，包括智慧商務課程等等

什麼是智慧商務？

- ◆ **智慧商務**是企業在採購、行銷、銷售其產品時，可以採用的一種更加智慧和靈動的方式。透過社群、協作、流程處理和分析，從而整合相關業務操作，並增強業務的交互作用。更加關鍵的是，智慧商務的著眼點，將會而且是只會建立在對產業的深刻洞察和瞭解之上。
- ◆ **智慧商務不僅只是電子商務**，是包括電子商務，同時也涵蓋了傳統商業運營的所有商務模式。智慧商務的核心是商務的智慧、整合、協同、和創新，並以最終用戶為中心的理念，一以貫之。

我們已經進入了以客戶需求為中心的時代

- 如今，客戶能夠毫不受限地訪問大量資訊，並將資訊與世界即時分享。
- 社交網絡和行動商務明顯改變了買方與賣方之間的動態關係。
- 客戶對服務、價格和交付的期待正在不斷增長。
- 這完全改變了產品採購、製造和經銷的方式，讓業務變得比以往更加複雜。



9500萬條

Twitter網站每天產生的
微博客資訊數量

75%

認為公司不會在廣告中表明
真實資訊的使用者百分比

930億美元

由於庫存問題而產生的銷
售額損失

權力已經轉移到客戶手中

—不斷壓縮的利潤和不斷變化的範式

在這個顧客至上的新時代，企業需要

- 綜合來自各通路的客戶洞察，藉此理解並預期客戶行為和需求，並予以回應。
- 根據客戶需求改變供貨和採購方式，並且在擴充的價值鏈範圍內優化供應商的交互作用。
- 在對的價格、時間和地點，行銷、銷售並交付對的產品。
- 為客戶提供無懈可擊的服務，預測客戶需求，提高客戶忠誠度。

商務轉型，成功企業常保競爭優勢



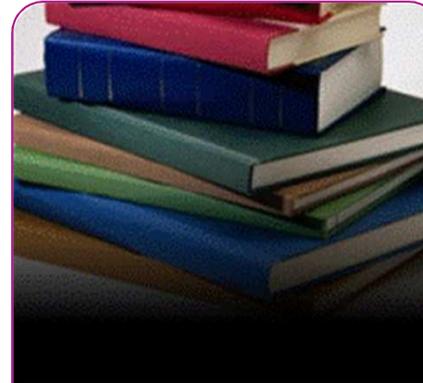
95%

國際運輸公司整合合作夥伴時縮短的時程。



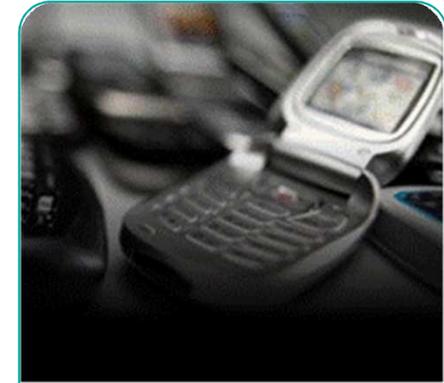
41%

寵物零售公司每位網路訪客的銷售額增加程度。網站打開和點擊率，比同業平均水準提高了五倍。



70%

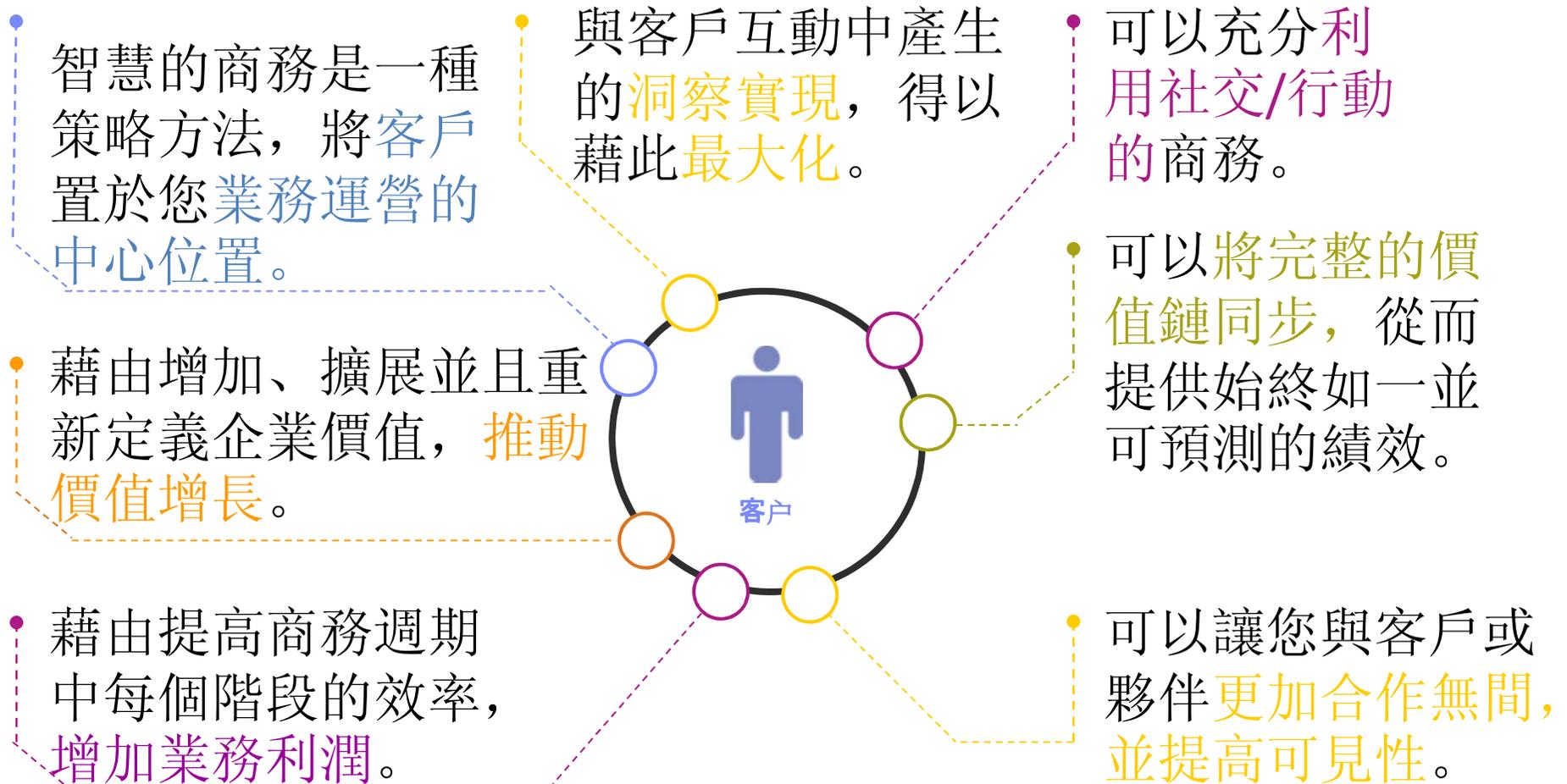
某教育、學習和研究解決方案之領先供應商，每年在直接面向客戶業務收入方面的增長程度。



376%

一家總部位於美國的全國性通訊服務供應商，藉由降低客訴，所增加的投資報酬率。

IBM放眼未來：智慧的商務



智慧商務主要關注以客戶為中心的三個面向

客戶洞察

在現今商業環境中，您需要深入的洞察力，掌握客戶行為和需求，並轉化為即時的行動。

客戶價值策略

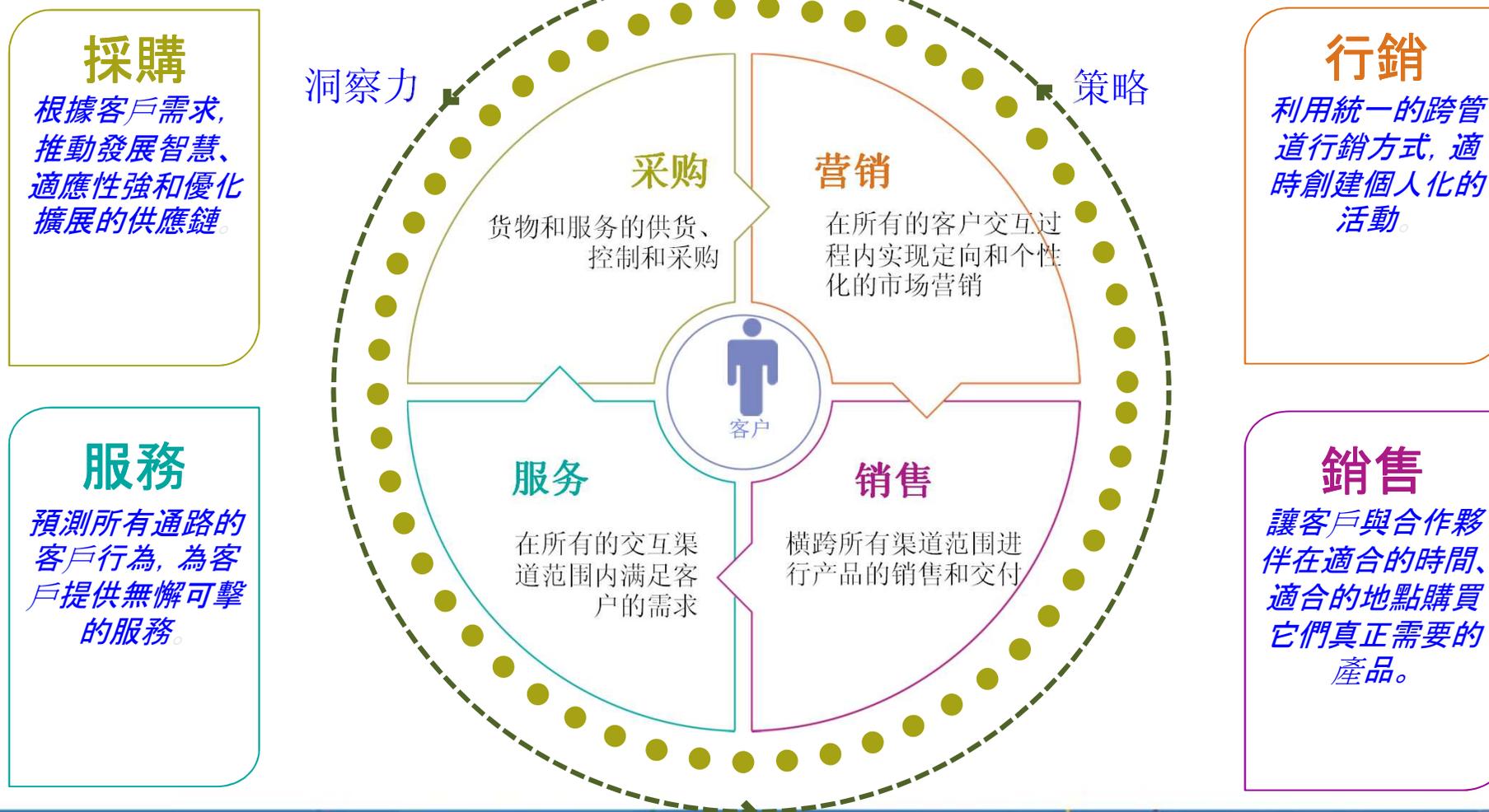
此外，您必須重新思考您的客戶如何定義價值，以及這將如何挑戰您的價值鏈，以確實掌握商機。

客戶與合作夥伴的合作

為了創建獨具特色的客戶體驗，需要有一種智慧的方式，讓您更加高效地聯接、協作、處理商務。

.....在瞬息萬變的世界裡，協助客戶和合作夥伴提高公司生產的價值。

智慧的商務 讓商務週期的每個階段都脫胎換骨



IBM 面向智慧商務的整合式產品

價值鏈策略和服務

創新和業務價值

創新並調整業務模型，提高客戶的價值。

行銷與客戶管理

協調銷售、行銷與運營之間的關係，從而促進與客戶的溝通。

運營和組織模型

設計運營、供應鏈和組織模型，提供客戶價值。

核心業務解決方案

核心業務流程

採購

- 貿易合作夥伴管理
- 供應商管理
- 供應鏈可見性
- 物流管理
- 庫存優化

行銷

- 預測分析/建模
- 行為細分
- 跨管道活動管理
- 搜索優化、廣告定位
- 行銷資源管理

銷售

- B2B和B2C跨管道商務
- 分散式定單協調
- 實施與供應鏈優化
- 移動商務
- 零售商店

服務

- 交付與服務規劃
- 客戶自助式服務支援
- 逆向物流
- 案例管理

高級分析

存儲分析 | 採購分析 | 消費者忠誠度 | 預測性和規範性 | 社會分析 | 網路分析 | 主機資料管理

工作負載優化系統

關注于靈敏性、集成化和自動化的系統、存儲和軟體，促進提高相關的業務成果

解決方案願景：利用顧客的歷史互動記錄，實現跨管道的即時產品推薦

- 以顧客的購買和互動經驗為依歸，強化並引導顧客的購物體驗
 - 藉由整合各通路的 **Coremetrics LIVEProfile** 和 **Sterling Order Management**，提供客戶的購物記錄和偏好資訊
 - 基於 **WebSphere Commerce** 並整合 **Sterling Configure, Price, Quote (CPQ)** 功能的購物入口，監測正在被瀏覽或者放進購物車的商品資訊
 - Coremetrics Intelligent Offer** 能提供顧客挑選商品的即時分析資訊，並對照過往的購買活動資訊，從而透過 **WebSphere Commerce Precision Marketing** 提供商品推薦，或提示與先前的購買活動不一致。店內的零售終端使用的是 **Retail Store Systems**，在平板電腦上採用的是 **Sterling Store Mobile**

顧客瀏覽感興趣的商品（如家庭劇院）



您確定您需要的是網路串流格式的家庭劇院？您的電視機規格是否相容？



... **Sterling Order Management** 也知道客戶最近購買的相關產品（如HDTV）



Coremetrics Intelligent Offer 分析顧客過往的購物資訊，目前的商品挑選情況，通過 **WebSphere Commerce Precision Marketing** 來為顧客提供產品推薦



親愛的客戶，您可能也會對這台藍光播放器感興趣。

解決方案願景: 一個統一的, 跨管道的購物體驗



■ 通過多個互動管道, 提供一致的客戶訂單資訊

- **Coremetrics** 可用於追蹤顧客行為, 並做出相關的商品推薦
- 透過 **WebSphere Commerce** 提供用於電子商務的網站和訂單捕獲
- **Sterling Order Management** 能維護顧客訂單的一致資訊
- 來自 **Retail Store Systems** 的POS機台與整個系統整合



透過 **Coremetrics**, 把新款電視機的網路廣告提供給顧客

用 **WebSphere Commerce** 完成購買



透過手機等行動裝置瀏覽, 決定增添訂單內容



透過 **Sterling Order Management**, 致電客服中心或透過網路, 更改遞送、提取等訂單資訊,



到實體店提貨, 在 **RSSPOS** 中查看訂單,



Coremetrics Intelligent Offer 提示POS推薦特價中的新款電話機, 成交。。。



智慧的商務 對客戶意義何在？



Staples

對於資產達到240億美元的零售商Staples來說，“智慧的商務”意味著，讓27國超過10,000名B2C和B2B客戶改善個人化的購買體驗，藉此在所有交互管道範圍內，實現客戶體驗的轉型。



ING Bank

荷蘭ING Bank為一跨通路並重視網路業務的銀行，“智慧的商務”意味著，在多元通路中藉由即時的個人化產品服務，實現行銷方式的轉型，讓公司收入增加2000萬歐元，行銷成本降低35%，縮短週期時間。



Crocs

Crocs是一家價值達7億美元的製造商，“智慧的商務”意味著運營和供應鏈的轉型，由此以最低成本通過供應商網路，使網路客戶定單交付率（fill rate）達到近100%。

IBM Commerce as a Service 解決方案 助協助七匹狼在中國實現業務快速增長

挑戰

- 除了原有商務平台網站之外，七匹狼沒有其他電子商務系統及網站
- 沒有電子商務網站運營經驗
- 客戶期望通過最少的IT投入獲得業界領先的電子商務能力
- 關注訂單執行率

解決方案

- 基於WebSphere Commerce的IBM Commerce-as-Service電子商務服務解決方案，協助七匹狼優化原有平台訂單流程、加速訂單執行、提升使用者購物滿意度
- CaaS解決方案通過收益分享模式，降低前期風險與成本

成果

- 在單個促銷日獲得超過90萬美金的收益及1.6萬多個訂單，與原有平台相比，訂單增加了1000%
- 通過IBM CaaS解決方案，七匹狼公司每位員工每天可處理200個訂單，與以往相比訂單完成率提高了1000%



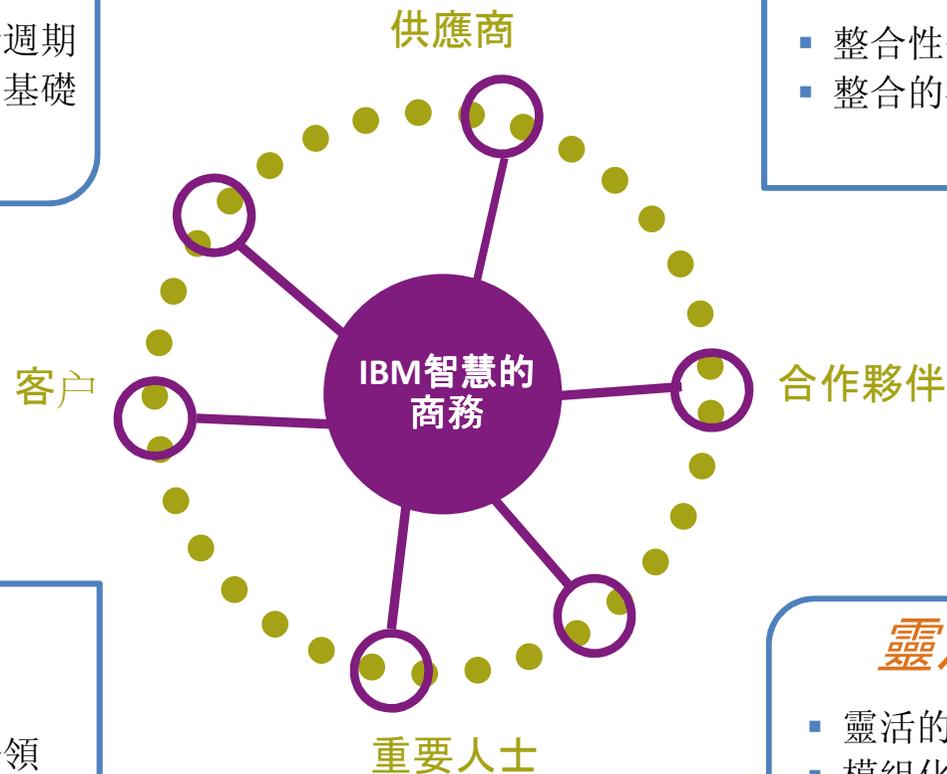
IBM的智慧商務的獨特之處？

綜合性

- 優化完整的商務生命週期
- 領先的軟體、服務和基礎設施

整合性

- 整合性分析
- 整合的行業解決方案



成效驅動

- 可衡量的業務成效
- 專門適用於某些業務領域的成效

靈活與開放

- 靈活的部署
- 模組化產品和彈性應用

透過組織創新，IBM軟體集團回應市場需求 (全球組織架構)



IBM軟體集團
解決方案部門

業務分析

Lotus

行業解決方案

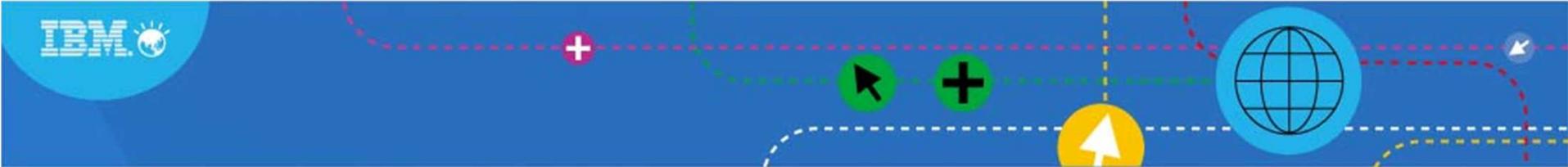
IBM軟體集團
中介軟體部門

WebSphere

Information Management

Rational

Tivoli



IBM軟體解決方案部門(全球組織架構)

我們的使命

憑藉IBM軟體在中介軟體領域的產品優勢，確定並發展解決方案軟體的一個全新領域；為企業用戶交付產業導向的價值主張。



IBM傾注全心，解決客戶端到端的需求



使銷售組織更加智慧



IBM是智慧商務的最佳合作夥伴

- 業界領先的功能和產品
 - 分析、B2B整合、決策優化、企業行銷管理、訂單管理、銷售和實施。
 - 模擬化方法，解決現今的重要挑戰，並且提高可靠性。
- 研發領域的領先公司。
- 自2010年起投入**25億美元**，傾力打造優化整合的智慧商務解決方案。
- 由**上千位專業顧問**提供的全新服務實踐。
- 具備**20多個產業的專業知識**，可為企業的具體需求量身訂做解決方案。
- **智慧運算**的領導品牌—多達**50,000名**可以優化系統的硬體和軟體發展人員，能夠管理商務應用產生的需求。

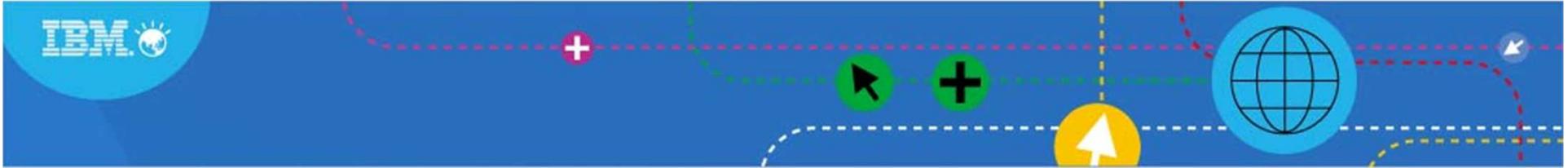
IBM 是您智慧商務的好夥伴

- 我們與您戮力同心，強化、擴展並重新定義您的商業模式，創造價值：
 - 有關客戶洞察力的行動
 - 發展您的客戶價值策略
 - 優化客戶與合作夥伴的協作
- 我們可以協助您解決當務之急，並且為未來的發展提前做好準備。
- 我們可以幫助您充分利用並拓展現有技術和投資。

...在迅速變化的數位世界中，提高您為客戶、合作夥伴和股東產生的價值。



全球超過**2,000**個頂
尖企業
都以IBM提高它們的
業務洞察力和執行力。



謝謝！

