

IBM 软件
WebSphere

利用跨渠道商务
提高您的品牌体验价值

IBM

IBM

现在，电子商务已成为企业开展业务不可或缺的部分。借助 Web、呼叫中心、多媒体终端和手机等这些多样化客户沟通渠道的营销与销售手段使得企业的经营变得更加高明。

IBM®WebSphere® Commerce 是一个真正与客户互动的平台，它能帮助您通过这些接触方式和销售渠道提供始终如一的跨渠道体验。IBM 解决方案优化了每个沟通渠道的互动并使各种销售渠道的体验紧密相连，从而为客户提供一个更优质的购物体验。



新顾客

如今，网络顾客比几年前变得更加精明并且要求更高。在购物中，这些顾客体验了与新的接触方式、销售渠道和内容格式的互动，从而接受了新技术并显示出更加成熟的购买行为。他们希望能够自己选择购物的时间和地点并能与所选品牌进行持续、相关和及时的互动，但不关心是通过何种互动渠道。并且，无论在何地以何种方式购物，他们希望能得到有关产品、服务种类、质量以及供货能力方面的信息。

因此，重新定义跨渠道战略是十分重要的。您的工作重心应当放到优化每一个互动上来，而这则需要关注单个的客户体验，从而形成一个与所有客户渠道保持一致的单个品牌体验。

想想看：

根据 IBM 商业价值研究院提供的数据，80% 的全球客户希望利用科技手段进行购物和采购，36% 的客户愿意用两种或以上的科技手段浏览以及购买他们需要的商品。（来源：IBM 商业价值研究院，2010）。

当顾客在使用各种渠道时，确保客户享有完美的体验变得愈发重要。尽管接触一个品牌的方式不一样，但购物者希望每个渠道有同样的价格、商品、促销以及折扣。通过实现跨渠道购物体验的一致性，IBM WebSphere Commerce 提供了一个综合客户消费过程的平台。利用 WebSphere Commerce，您能为客户提供个性化和一致化的交叉销售与增值销售服务、促销以及跨渠道的定向服务。这些渠道包括 Web、移动设备、联络中心、多媒体终端、销售终端（POS）以及电子邮件。

跨渠道精准营销

为了更进一步使购物体验个性化，WebSphere Commerce 将带您了解跨渠道和跨接触方式的事件以及学习如何进行反应 - 并且利用跨渠道精准营销引擎在预定义时限内控制这些反应。WebSphere Commerce 还能使您与客户群体或单个客户建立并开展对话，通过传递前后关联的定向营销信息，从而在客户选择多渠道时保持他们对品牌的忠诚度。

Web

WebSphere Commerce 是一个强大的电子商务平台，能拓展网上体验，从而为您的企业提供一个跨渠道的解决方案。这个解决方案将为您提供一个即完美又完整的网络体验，并且通过转变客户购物体验从而提高您的品牌力量。通过 **Web 2.0** 技术、简便易行的业务工具以及精准营销能力，**WebSphere Commerce** 旨在帮助您改革电子商务体验，从而为您的客户提供难忘的品牌体验。

想想看：

根据 **IBM 商业价值研究院** 的数据显示，**2006 年到 2011 年**，手机用户数量将增长 **191%**，即全球接近有 **10 亿手机用户**（来源：**IBM 商业价值研究院，2008**）



手机

随着移动设备日益增长的使用以及无线宽带的普及，**WebSphere Commerce** 使智能手机成为浏览网上目录新的客户沟通渠道；可用于横向的产品比较；接收营销、促销、商店位置、可用库存

的信息；以及完成交易。手机商店模型为智能手机提供了实现了“取出即用”支持 - 允许企业迅速把手机作为一种做生意的新型渠道，同时在新的客户接触方式中完美地利用跨渠道精准营销引擎的力量。

联络中心

很多零售商发现他们现有的呼叫中心应用不能承受大容量的请求，并且他们的呼叫中心代表不能充分地掌握来自其他销售渠道的客户和订单信息。**IBM WebSphere Commerce** 销售中心利用 **WebSphere Commerce** 运行时优化了内容、订单管理、促销及采购能力并为联络中心代表提供所需要的跨渠道客户服务与增值销售的功能。因此，您可以统一包括联络中心在内的品牌体验，并在本渠道中扩展一个一致的品牌体验。

多媒体终端

根据 **IBM 多媒体终端** 解决方案，您可以扩展到另一个沟通方式以确保一致的客户体验。这个自助服务的解决方案，通过运行 **WebSphere Commerce** 软件，能使您在扩展产品服务、建立忠诚度以及减少成本的情况下丰富品牌体验。**WebSphere Commerce** 是一个在客户沟通方式中提供丰富的、互动的、一致的体验平台。

销售终端（POS）

WebSphere Commerce 结合了 **POS** 设备，进一步拓展了跨品牌体验。将 **POS** 技术与电子商务技术结合起来提供即时数据以及客户信息，从而量身定



制服务，如智能的交叉销售、在其它当前可用的商店或仓库查询库存，来挽回销量。



客户互动平台

WebSphere Commerce 可以通过一致性的跨渠道品牌互动来帮助您为客户提供更优质的购物体验。根据跨渠道解决方案，您可以为客户提供完美的体验。无论客户选择网络、多媒体终端还是商店的销售终端，他们都能看见同样的产品和价格、享有同样的折扣和同样的促销活动；同时也使得您能灵活安排这些渠道的指定内容、消息以及促销活动。

更多信息

要了解更多有关 WebSphere Commerce 的信息，请联系当地的 IBM 市场代表或 IBM 业务合作伙伴，亦可访问：
ibm.com/websphere/commerce。

© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Global Services
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

美国印刷
2010 年 3 月
All Rights Reserved

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 WebSphere 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标和注册商标。如果这些名称和其他 IBM 已注册为商标的名称在本信息中首次出现时使用符号 (® 或 ™) 加以标记，这些符号表示本信息发布时由 IBM 拥有这些根据美国联邦法律注册或普通法注册的商标。这些商标也可能是其他国家或地区的注册商标或普通法商标。Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。

本出版物中提到的 IBM 产品或服务并不暗示 IBM 将在所有国家或地区提供这些产品或服务。