



Making retail smarter

Tendencias y direcciones del autoservicio

Franco Lospennato, Brand Manager RSS Colombia

AGENDA

- **Tendencias tecnologicas que conducen al autoservicio**
- **Autoservicio en IBM**
- **Ventajas del Kiosko AnyPlace**
 - Retail Hardening
 - Infrared Touch
 - Otras ventajas competitivas
- **TCO/ROI Ejemplos**



AGENDA

- **Tendencias tecnologicas que conducen al autoservicio**
- **Autoservicio en IBM**
- **Ventajas del Kiosko AnyPlace**
 - Retail Hardening
 - Infrared Touch
 - Otras ventajas competitivas
- **TCO/ROI Ejemplos**

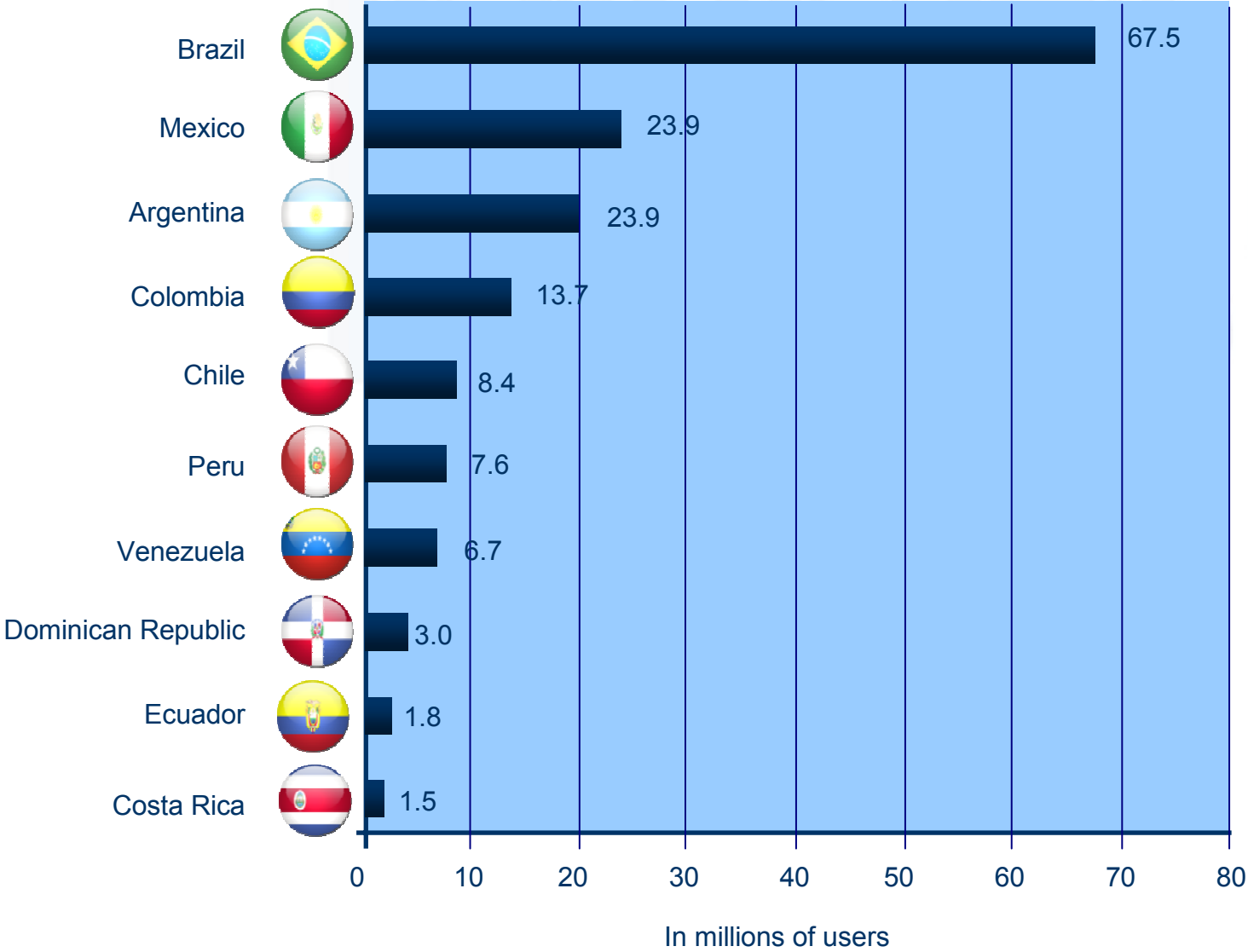




Se estima que **1.8 billiones de personas** o **26.6%** de la población mundial está online



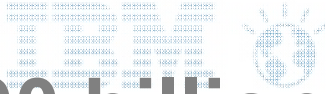
America Latina – Top 10 Paises con Internet





Si Facebook fuese un país, sería el **3er Mas Grande** país en el mundo
(Entre India y U.S.A.)





**500 billiones min/mes se gastan en Facebook
(2,500 min./promedio de usuario)**

8.3 billones horas

347 millones dias

49 millones semanas

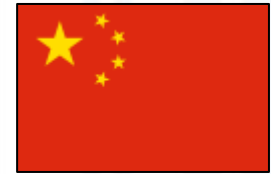
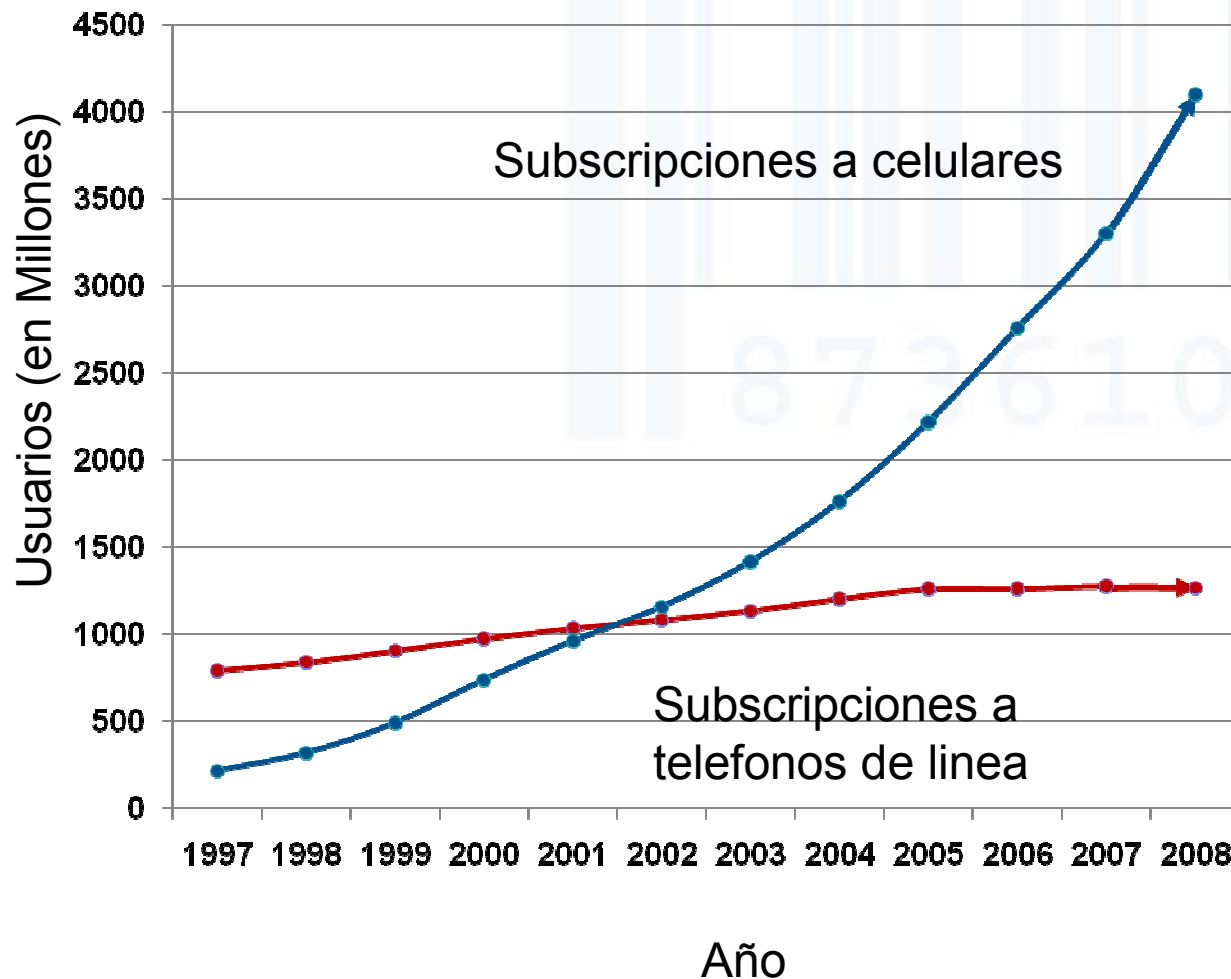
1.6 millones meses

137 años total

En promedio, los usuarios gastan 10% de su tiempo en Facebook



Curva de Crecimiento del uso del celular a nivel Global



China tiene mas de 500 millones de usuarios de celulares



Nigeria tiene mas de 43 millones de usuarios de celulares (hab. 155M) – esto es 17 veces los telefonos de linea

La suscripción de teléfonos celulares en América Latina crece rápidamente, hoy es más común que suscripciones a internet

TOP MOBILE COUNTRIES IN LATIN AMERICA					
Pais	Poblacion (en millones)	Suscripciones a Celular	Subs. a Celular (Por cada 100 personas)	Telefonos fijos/Celulares	Subs. a Internet (Por cada 100 personas)
Brazil	194	173,959	90%	4.2 : 1	8%
Mexico	110	83,528	76%	4.3 : 1	9%
Colombia	46	42,160	92%	5.6 : 1	5%
Argentina	40	51,891	129%	5.3 : 1	9%
Peru	29	24,700	85%	8.3 : 1	3%
Venezuela	29	28,124	98%	4.1 : 1	7%
Chile	17	16,450	97%	4.6 : 1	10%
USA	315	298,404	95%	1.9 : 1	27%
UK	61.57	80,376	130%	2.4 : 1	30%

Fuente: ITU ICT Statistics Database

Uso de la web via celulares en auge, compra via celulares en crecimiento constantemente.

- El número total de usuarios de teléfonos celulares con acceso a internet sobrepaso el número total de computadores de escritorios con acceso a internet por primera vez en el 2008.
- En Japón, mas de **\$10 billones** se gasta en compras via teléfono celular
- Al final del 2010, las compras via celular en Europa va a sobrepasar a la de EEUU.
- En 2015, **\$119 billiones** se gastarán a nivel mundial en compras vía celular (Esto representa menos del 8% del total del comercio electrónico)



AGENDA



- **Tendencias tecnologicas que conducen al autoservicio**
- **Autoservicio en IBM**
- **Ventajas del Kiosko AnyPlace**
 - Retail Hardening
 - Infrared Touch
 - Otras ventajas competitivas
- **TCO/ROI Ejemplos**



Retailers experimentan hoy plazos de ejecución de 6 a 10 meses

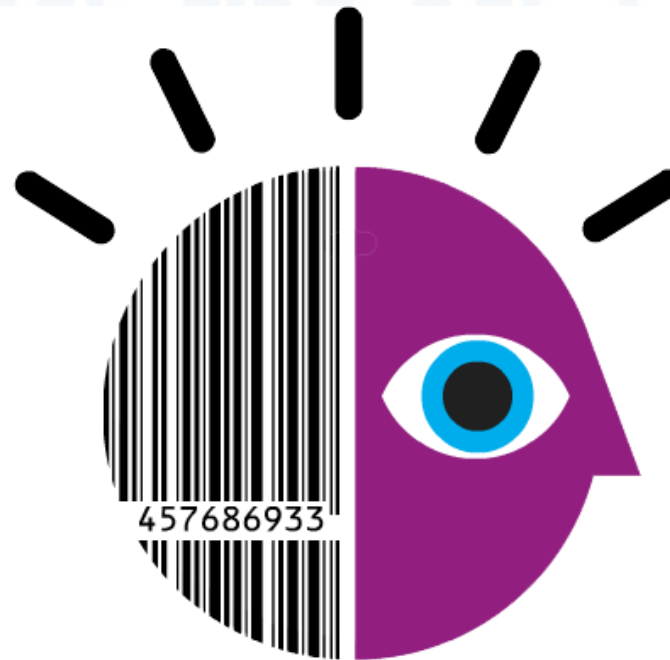
Las cadenas de suministro han amontonado \$1.2 trilliones en excesos de inventario

Retailers pierden \$93 billiones por año por que no tienen los productos indicados

El mundo ha dejado la era de la información y ha ingresado en la era de la recomendación

92% de los adultos investigan en línea y piden opiniones de otras personas antes de comprar un producto en un almacén

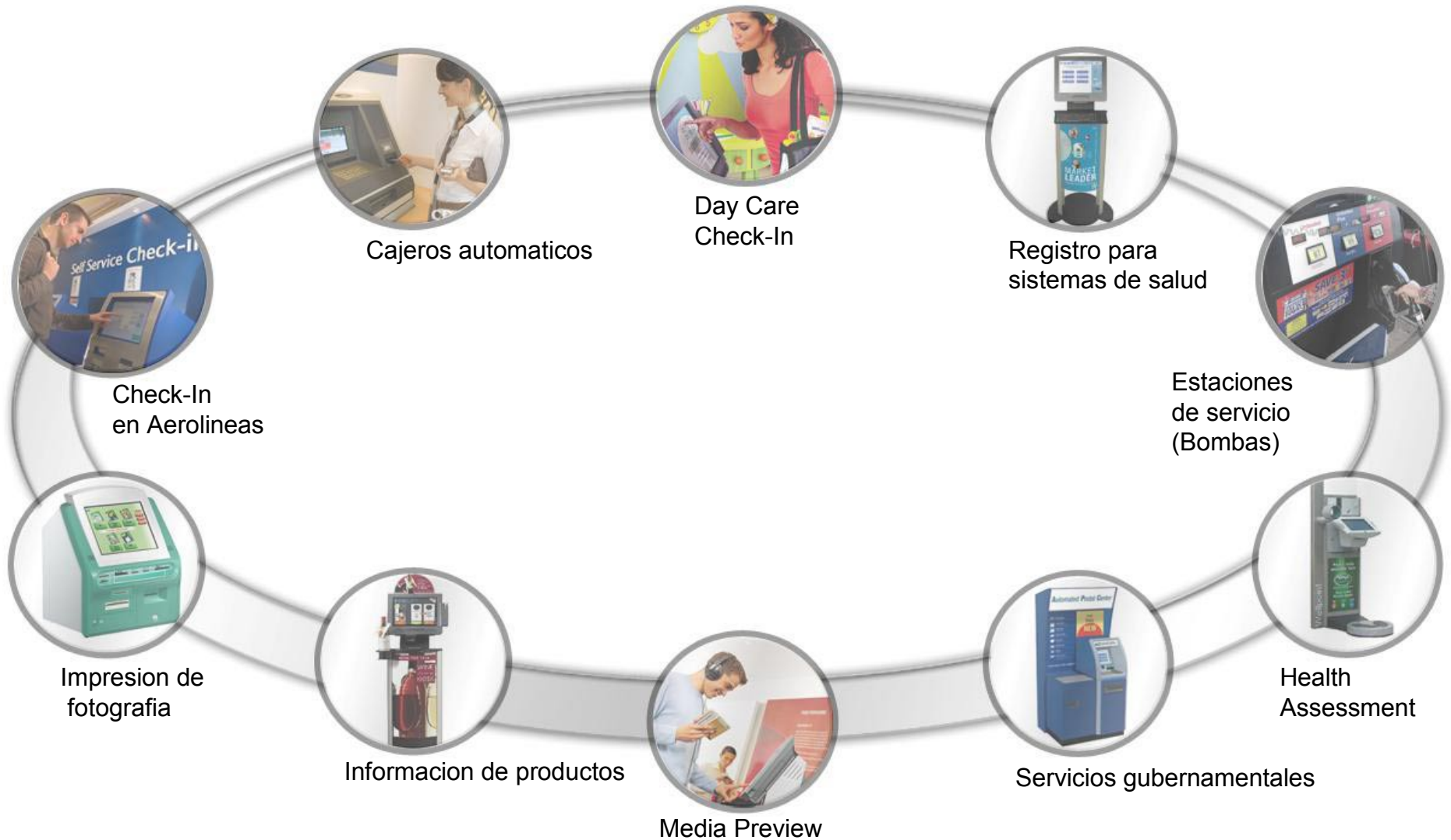
Para hacer negocios con los compradores en un planeta inteligente, necesitamos construir un sistema de retail mas inteligente



Tecnologías existentes a transformar

- Supply Chains & Inventory Management
- Consumer Acquisition & Loyalty
- Self-service
- On-demand shopping

Hoy en día los clientes experimentan el autoservicio...



El autoservicio trata desafíos comunes del negocio a través de industrias y de geografías

- Tener información relevante al momento de la toma de decisión.
- Permitir que las compañías ofrezcan una gama de productos más amplia sin los costes de inventario adicionales
- Tratar preocupaciones ambientales para mejorar imagen de marca, para aumentar la satisfacción del cliente y para mejorar resultados.
- Automatizar tareas rutinarias (tales como checkout) que permite que los retailers redefinan recursos valiosos y personal
- Entregar promociones dirigidas a los clientes leales. Integrando Base de datos de CRM con POS
- Recortar costos automatizando tareas administrativas y facilitando la comunicación entre asociados y encargados
- Incrementar la satisfacción del cliente reduciendo los tiempos de espera.



IBM Retail Store Solutions: Un líder de la innovación

- Más de 35 años de experiencia en Retail
- #1 en ventas de POS en el mundo, desde 1992
 - Mas de 4.5 millones de unidades de POS
 - El doble de base instalada respecto al numero #2 y #3 combinados
- Líderes del autoservicio en retail
- El número más alto de patentes de la industria
 - Los inventores de RSS desarrollaron el código de barra

“Mas del **60%** de los **100** top retailers a nivel mundial usan IBM POS en sus operaciones.”
(IHL Consulting, 2007)

“El kiosko **AnyPlace** de IBM es el más desarrollado para retail del mercado.”
(SelfServiceWorld 2007)

“Los usuarios de **productos de autoservicio de IBM están liderando**, en porcentaje de revenue, en el mercado del autoservicio y también en el performance de la transacción.(Aberdeen Research, 2009)

Cientes kioskos IBM para autoservicio – Multiples segmentos

Food Service



Grocery



General Merchandise/Specialty



Cientes kioskos IBM para autoservicio – Múltiples segmentos

Travel/Transportation



Healthcare



Gaming & Hospitality



Cientes kioskos IBM para autoservicio – Múltiples segmentos



AGENDA

- Technological Trends Driving Self-Service
- Self-Service at IBM
- **The AnyPlace Kiosk Advantage**
 - Retail Hardening
 - Infrared Touch
 - Other Competitive Advantages
- TCO/ROI Examples
- Customer Examples



La familia AnyPlace ofrece una ultra-compacta y versátil plataforma para optimizar la eficiencia de los empleados y mejorar la experiencia de los clientes.

- **Fits Virtually Any Place! Retail & beyond . . .**
 - Ultra compact – Starting at 2.8” deep & 14 pounds
 - Wireless ready
- **Compelling Interactive Experience**
 - Choice of 19”, 17” & 15” Infrared touchscreens
 - High quality graphics and audio
- **Robust Platform**
 - AMD Dual Core Turion™ processors
- **Easily Customizable/Brandable**
 - Fits any environment
 - Retail/Self Service Hardened
- **Easy to Install, Manage and Service**
 - Better serviceability/usability
 - Superior systems management processor/Remote Mgmt. software
- **Cost effective for pervasive placement**
 - More affordable mainstream model & options



IBM Technologies for Retailing Environments are “Retail Hardened” by Design

Systems designed for harsh environments

- Materials – High quality sheet metal / stainless steel counters
- Components – ‘A-list’ key suppliers
- Holistic design – optimized to work together
- Reliability – 7-year benchmark, reinforced hinges

Manufacturing innovations

- Board flex testing
- Power cycling
- Round robin testing
- Extended burn-in
- Pre-shipment integration



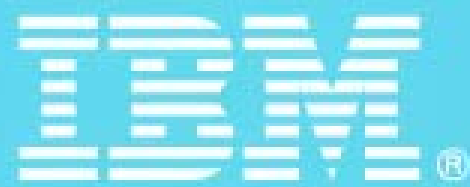
Testing to higher standards

- ESD – tested up to 15,000 volts (PC standard 8,000 volts)
- Dust & dirt – “IBM Retail Dirt”
- Thermal dynamics – (- 40 degrees F to 140 degrees F)
- Spills & drips – Dripping & dumping large liquid cup
- Magnetic, operational vibration, and drops (36” drops)

Why IBM?

- Experience – 40% staff average + 10 years retail experience
- Resources – Equipment & research investment, greater IBM
- Focus – RSS dedicated to POS since 1972
- Presence – Over two million POS shipped & installed WW

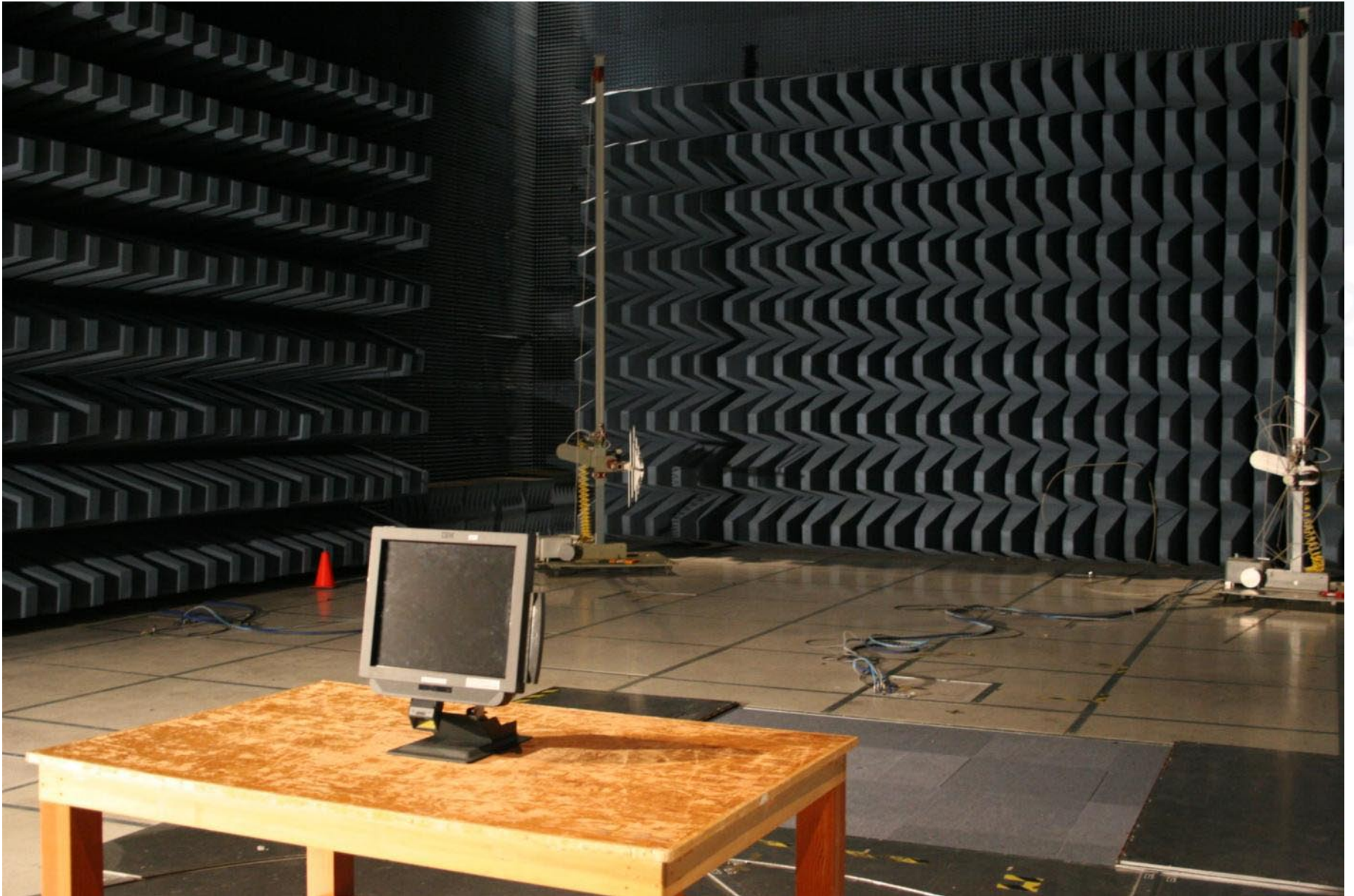
Los ambientes de retail son duros, no controlados.
¿Que podemos hacer en nuestros
Kioskos Anyplace
para soportar este ambiente?



We shock it. . .



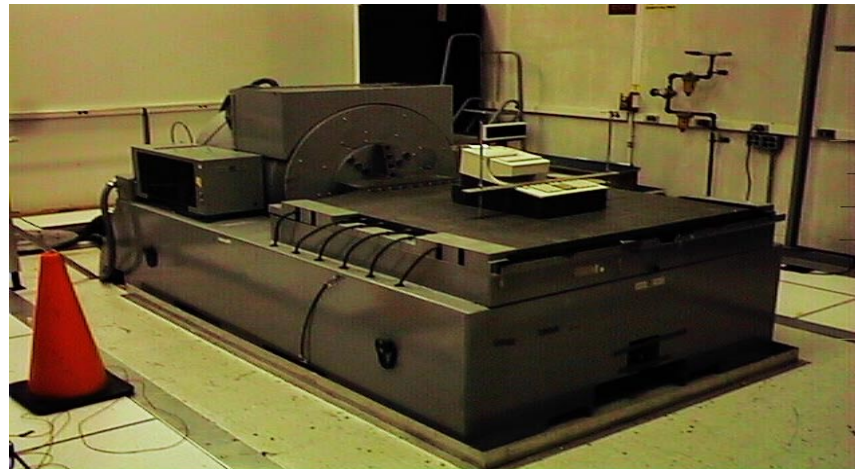
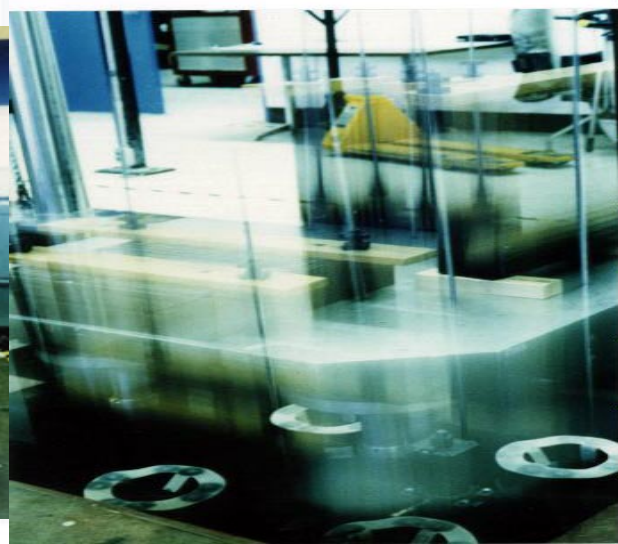
We electrocute it . . .



We drown it . . .



We shake it . . .



We bake it. . .

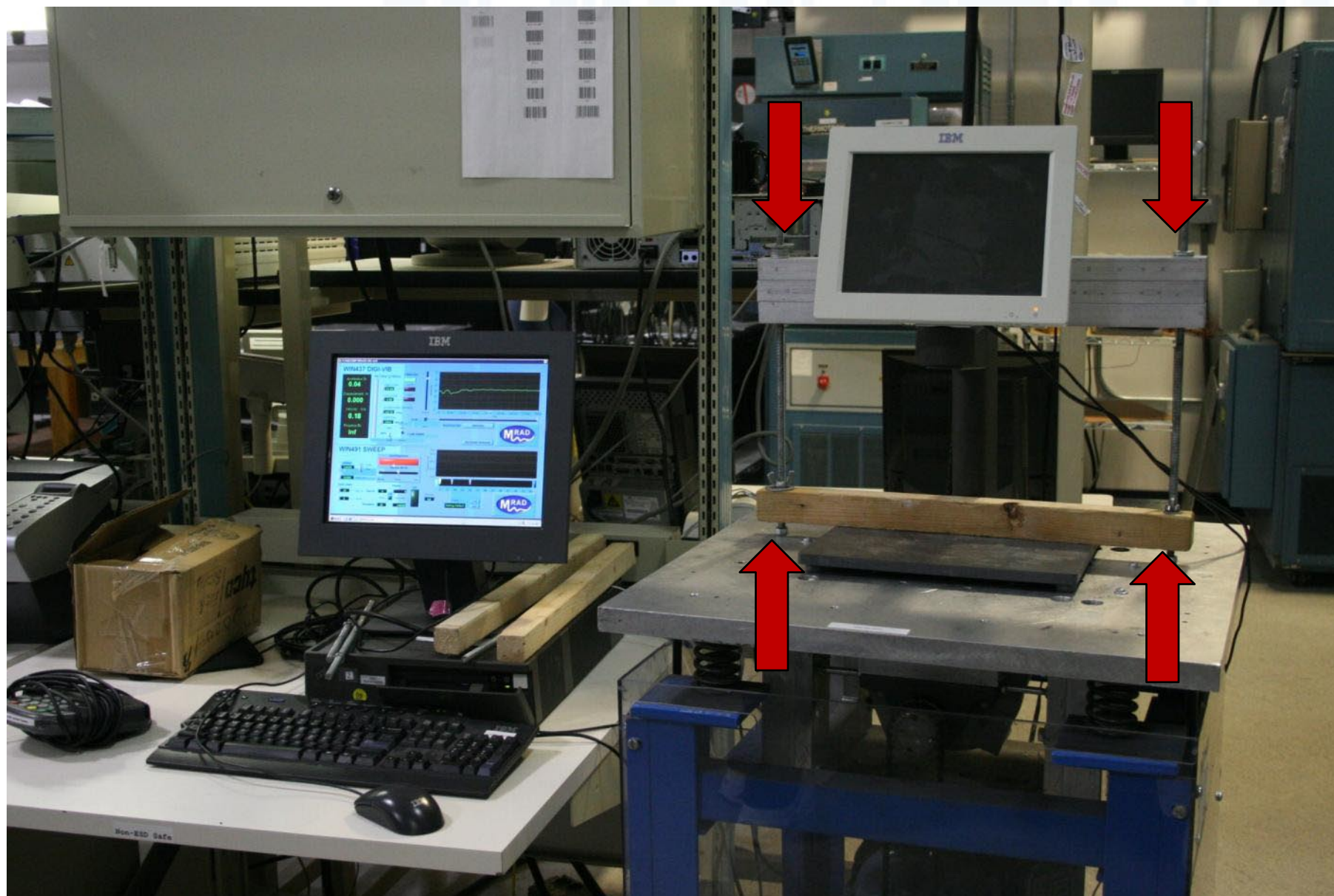


We freeze it . . .

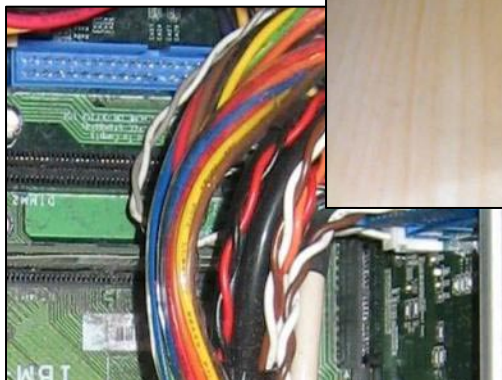


52

We crush it . . .



And more! 🌐



¿Y EL RESULTADO?



VENTAJAS DE LA TECNOLOGIA TOUCH INFRAROJA

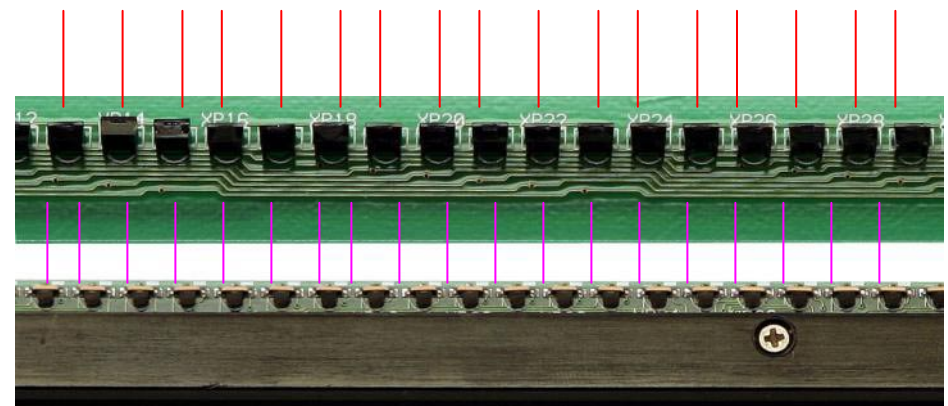
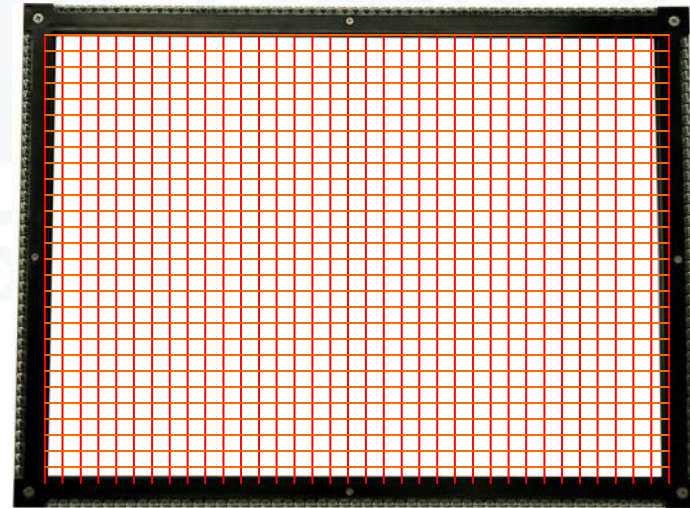


IBM Infrared Technology More Robust And Reliable Than Any Other Touch Technology

	APR	AT4 4-wire resistive	AccuTouch 5-wire resistive	IntelliTouch surface wave	SecureTouch surface wave	iTouch surface wave	Surface capacitive	Projected capacitive	CarrollTouch infrared
Environmental:									
Temperature	++	○	○	○	○	○	++	++	++
Humidity	++	○	○	○	○	○	○	++	++
Shock; Vibration	○	++	++	○	○	○	○	○	++
Altitude	+	○	○	○	○	○	○	○	++
In-vehicle	-	+	+	○	○	○	○	○	++
Chemical Resistance	++	++	++	○	○	○	--	++	++
Scratch Resistance	++	○	○	++	++	++	○	++	++
Breakage Resistance	○	○	○	○	++	++	○	++	++
Safe Break Pattern	○	+	+	○	++	○	○	++	++
Dust; Dirt	++	++	++	○	○	○	++	++	++
Liquids	+	++	++	- ⁹	- ⁹	- ⁹	++	++	++
Rain	+	-- ¹⁰	-- ¹⁰	--	--	--	○	++	+
Snow	○	--	--	--	--	--	-	++	-
Ice	○	--	--	--	--	--	-	++	-
Ambient; UV Light	++	- ¹¹	- ¹¹	○	○	○	○	○	++
Fly on Screen	++	○	○	○	○	○	○	○	++
Non-Glass Surface Possible ¹²	++	++	++	○	○	○	○	++	++
Works Through Other Materials	+	○	○	○	○	○	○	++	+
Durability; Wear	++	-	+	++	++	++	+	++	++
EMI; RFI	++	○	○	○	○	○	-	-	++
Surrounding Metal	++	○	○	○	○	○	-	-	○

Tecnología Touch Durable

- **Tecnología Touch Infraroja**
 - Excelente Calidad de Imágen
 - Extremadamente Confiable
 - Libre de calibración
 - Inmune a interfases externas
 - Sellado contra derrames y polvo
 - Reduce el brillo
 - No se requiere esfuerzo para tocar
- **Mejoras**
 - Proceso de fabricación
 - Reducción en el tamaño de los componentes
 - Mejoramiento del material
- **Incremento de puntos para tocar**



Las pantallas IBM no tienen el problema de reflejo, logrando mejorar la experiencia visual

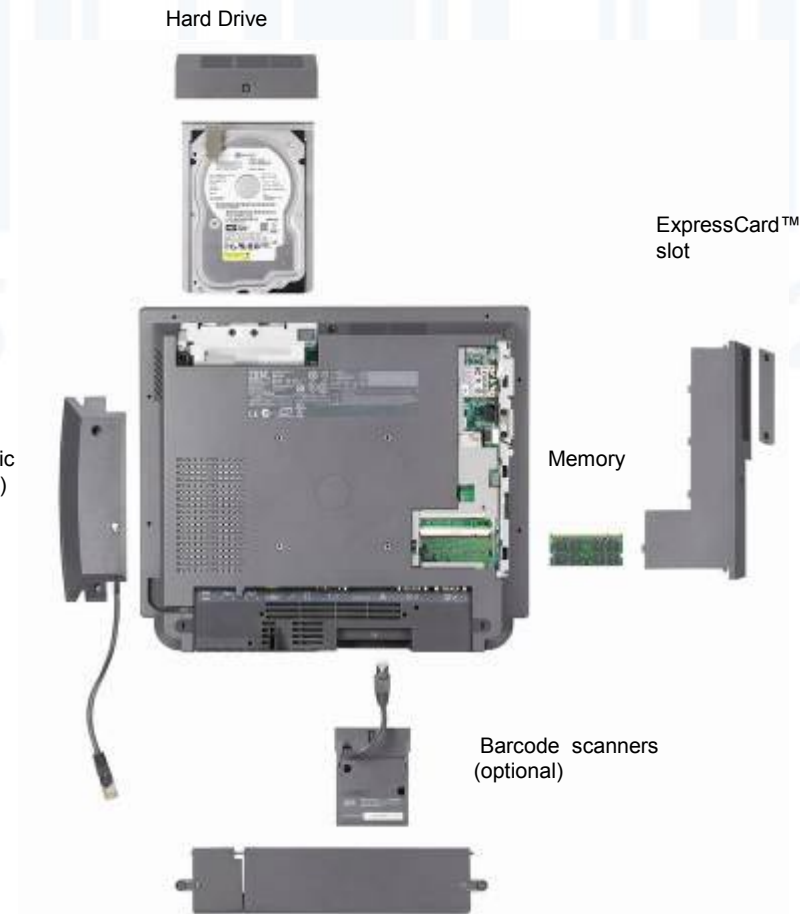


VENTAJAS COMPETITIVAS DEL KIOSKO ANYPLACE

AnyPlace Products Built for Serviceability

■ Highlights

- 1 Tornillo para la tapa trasera y frontal
- Acceso a la mayoría de los componentes sin remover el frente.
- #2 destornilladores para todo el equipo
- La tapa trasera puede ser removida sin desconectar los cables de I/O
- Los slots de memoria son accesibles desde la puerta lateral
- El LCD y la placa inversora pueden ser Reemplazadas de manera independiente
- Puerto USB ubicado debajo de la parte frontal





Light-Path Management



Service Processor

Basado en la arquitectura de System x
Posee un Microcontrolador dedicado



Local Diagnostics

LEDs provee diagnosticos rapidos
Determinación confiable de problemas
Aislamiento de fallas (memory, drive, Power..)
Unidades reemplazables por el cliente



Remote Management

Interface para monitoreo proactivo desde un sitio central via software remoto notificando sobre eventos. Mantenimiento proactivo

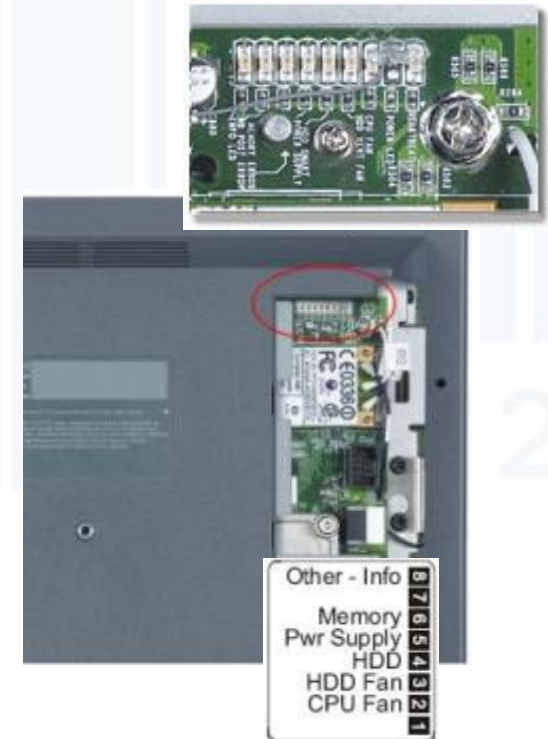
Administrador LightPath: LEDs

■ Panel trasero

- INFO
- MEMORY (memoria)
- POWER SUPPLY (fuente de poder)
- HDD (disco)
- HDD FAN (ventilador del disco)
- CPU FAN (ventilador del procesador)

■ Panel Frontal

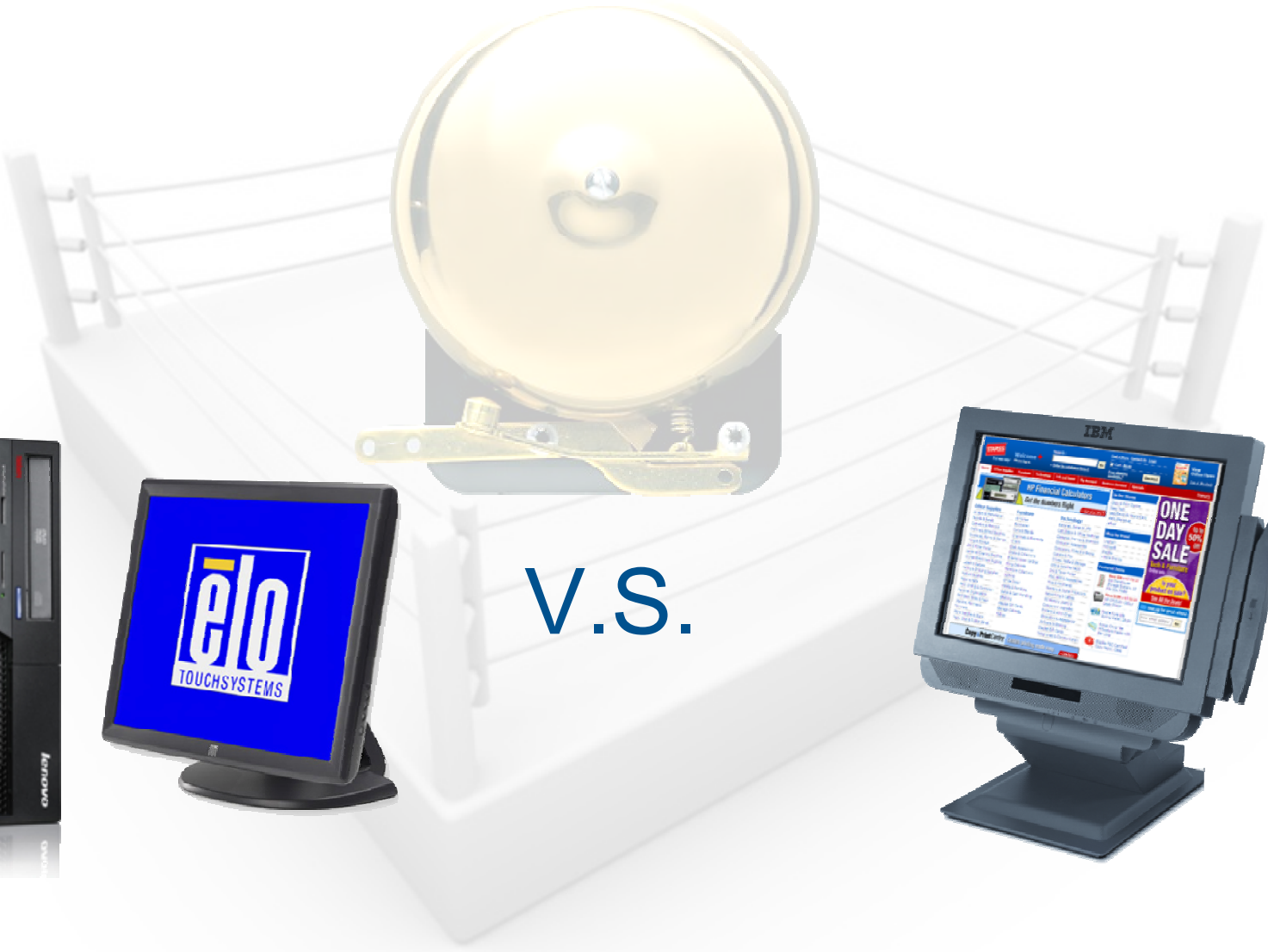
- Funcion dual LED
 - Evento del procesador (ambar)
 - Status del sistema de poder (verde)



AGENDA

- Technological Trends Driving Self-Service
- Self-Service at IBM
- The AnyPlace Kiosk Advantage
 - Retail Hardening
 - Infrared Touch
 - Other Competitive Advantages
- TCO/ROI Examples
- Customer Examples





V.S.



AnyPlace Power Management Offers Big Savings

POWER COMPARISON: APK vs. LENOVO PC								
	kWH 24x7	kWH 12 hr S3	\$/Year 24x7	\$/Year 12 hr S3				
4838	552	289	\$55.20	\$28.90				
Elo 1959L	377	NA	\$37.70	NA				
Lenovo m38p	367	NA	\$36.70	NA				
	Annual Savings/Unit		Annual Savings/1000		Annual Savings/1500		Annual Savings/2000	
	24x7	12 hr S3	24x7	12 hr S3	24x8	13 hr S3	24x9	14 hr S3
4838	\$19.20	\$45.50	\$19,200.00	\$45,500.00	\$28,800.00	\$68,250.00	\$38,400.00	\$91,000.00

- Assumes no S3 capability in Lenovo m38p/Elo 1959L configuration
- Assumes average cost of \$0.10 per watt

AnyPlace Kiosk is Built for Long Life (7+ Years)

HDD FAILURE

	Year 1	Year 2	Year 3	Year 4	Year 5	Year 6	Year 7
Deployed	1,600	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200
PC AFR	29	256	272	192	256	320	384
Service Costs (PC)	\$10,166	\$82,688	\$87,856	\$62,016	\$82,688	\$103,360	\$124,032
APK AFR	9	18	18	64	64	128	128
Service Costs (APK)	\$2,842	\$5,685	\$5,685	\$20,672	\$20,672	\$41,344	\$41,344
Service Cost Delta	\$7,324	\$77,003	\$82,171	\$41,344	\$62,016	\$62,016	\$82,688

NPV **\$276,217.63**

AFR RATES		
	PC	APK
Year 1	1.8%	0.055%
Year 2	8.0%	0.055%
Year 3	8.5%	0.055%
Year 4	6.0%	2.0%
Year 5	8.0%	2.0%
Year 6	10.0%	4.0%
Year 7	12.0%	4.0%

NON-HDD FAILURE*

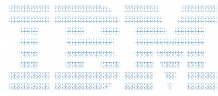
	Year 1	Year 2	Year 3	Year 4	Year 5	Year 6	Year 7
Deployed	1,600	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200
PC AFR	80	160	256	384	480	480	480
Service Costs (PC)	\$28,240	\$51,680	\$82,688	\$124,032	\$155,040	\$155,040	\$155,040
APK AFR	40	80	90	90	128	160	256
Service Costs (APK)	\$12,920	\$25,840	\$28,941	\$28,941	\$41,344	\$51,680	\$82,688
Service Cost Delta	\$15,320	\$25,840	\$53,747	\$95,091	\$113,696	\$103,360	\$72,352

NPV **\$306,680.59**

TOTAL NPV **\$582,898.22**

AFR RATES		
	PC	APK
Year 1	5.0%	2.5%
Year 2	5.0%	2.5%
Year 3	8.0%	2.8%
Year 4	12.0%	2.8%
Year 5	15.0%	4.0%
Year 6	15.0%	5.0%
Year 7	15.0%	8.0%

* APK rates include ALL service calls. Actual HW failure rates are lower.



Con los Kioskos Anyplace de IBM, se consiguen ahorros en

- Ahorros por consumo de energía
- Ahorro por durabilidad del producto PCs 3 años APK 7 años o más
- Ahorros por tasa de falla en componentes.



Gracias!!!

