

# IBM 智慧商务

以客户为中心，引领商务新思维





1990

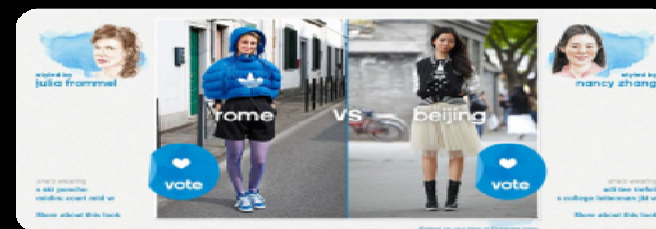
现在



# 现在全球性品牌正把目标伸向您的市场和客户



# 全球商务先驱都在期盼并交付全新商业模式



## 现实情况： 权威客户彼此联系

1.10

千亿分钟，去年用于社交网站上的时间，每4.5分钟的在线时间有1分钟用在社交网站上

90%

线上消费者信赖推荐  
70% 信赖陌生用户

### 如果您能做到以下两点将会怎样：



- 您可以利用消费者洞察增加销量？
- 您可以轻松地为客户引介新服务？



**中国移动做到了！**  
根据用户偏好提供定向个性化服务



**台新银行做到了！**  
保障了电子银行服务的安全性，提升了业务量

# 商务先驱正在以权威客户为中心，革新并重新定义价值链

有备无患的  
供应链

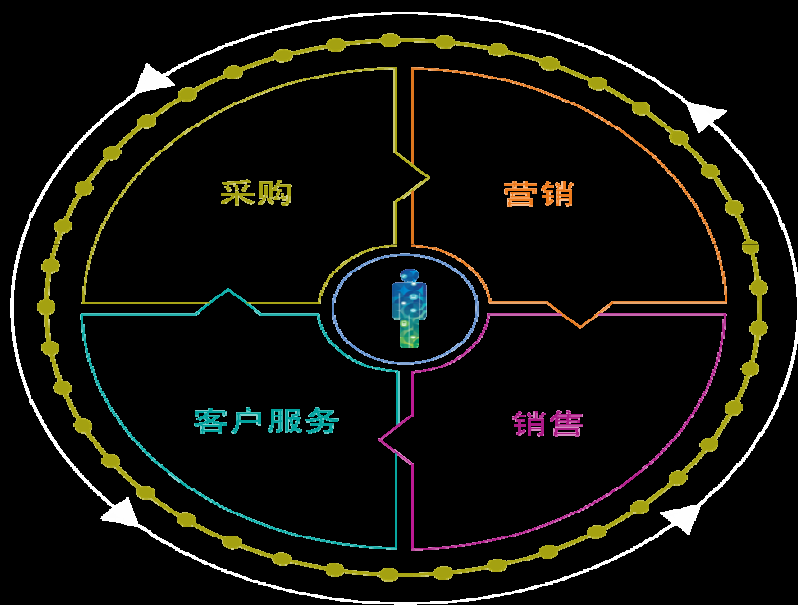
因客户而异的  
个性化营销

可以预知客户需求  
的客户服务

无处不在的  
客户销售



# 智慧商务实现了商务周期每个阶段的转型



## 采购

- 优化供应链执行

## 营销

- 跨所有渠道创建、交付并衡量相关信息

## 销售

- 借助出色的客户体验创建商机，达成销售

## 客户服务

- 完美的服务与交付

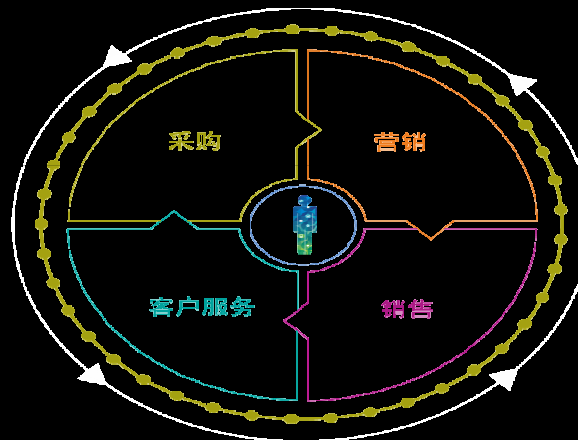
## 智慧商务整合并同步价值链

### 采购

推动获取新的客户需求洞察，助您更好地预测问题、更快地响应商机

### 客户服务

创建协调的系统，帮助预测客户需求、交付一致服务



### 营销

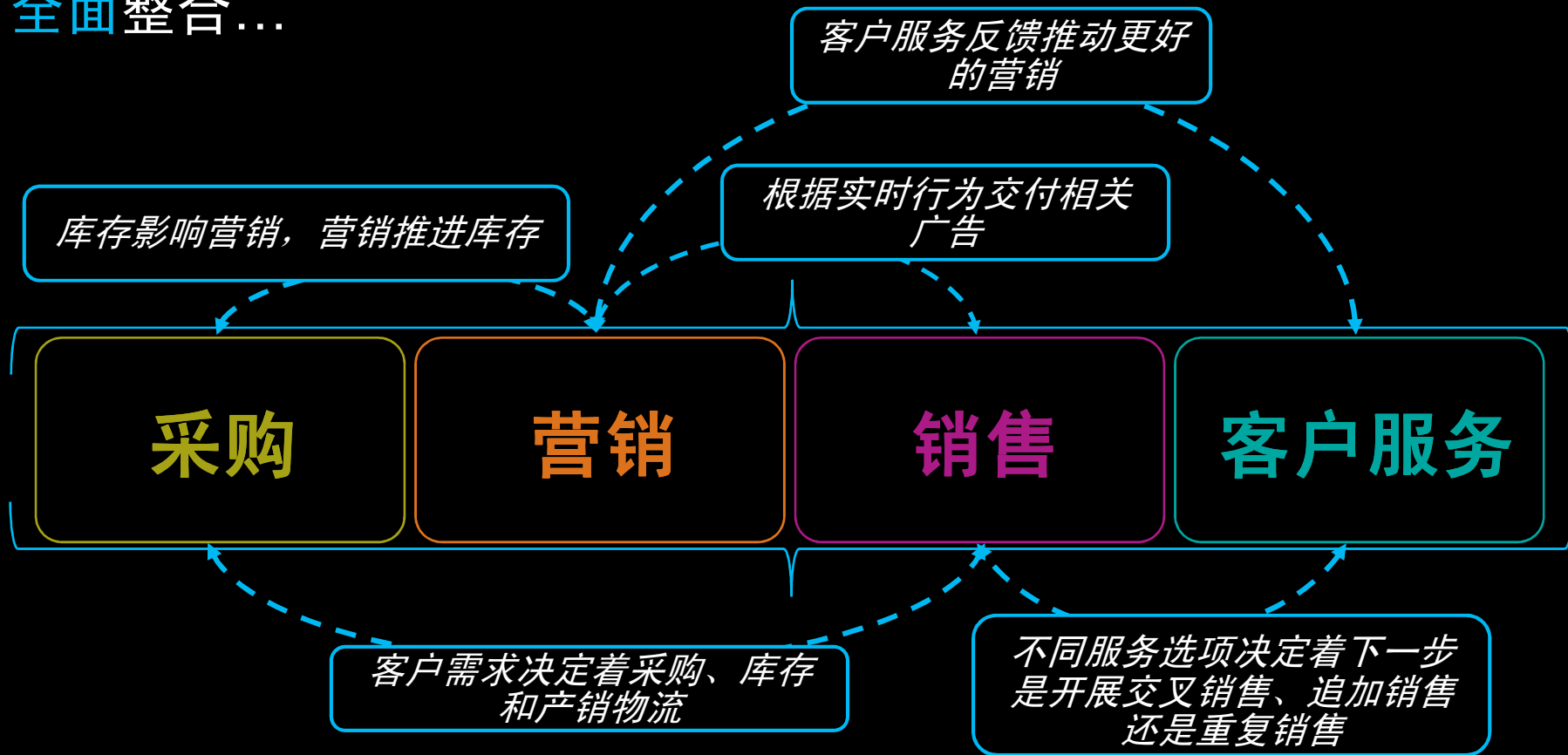
使用客户偏好和客户行为洞察，在适当的时间、通过适当的渠道交付适当的产品及服务

### 销售

助力客户随处展开调研和采购，并按其选择的时间与地点交付产品及服务



# 全面整合...



# 商机： 为逾 7000 艘轮船提供全面的供应链信息可视性



商务先驱可简化信息交换并保证其安全，减少合作伙伴的加入时间，并提供对供应链的可视性。

**裕廊港口做到了。**

# 商机： 提升营销精准度，特别促销活动增加到 600%



商务先驱对消费者行为进行实时智能分析，通过个性化促销为其提供独一无二的消费体验。

李宁体育用品  
做到了。

# 商机： 改善消费体验，2011 年收入增长至 10 亿美元



商务先驱建立电子商务增长平台，改善总体购物体验，以此增加销量

*Xiu.com 做到了。*

# 商机： 提供全新服务，确保与贸易伙伴的整合安全性



商务先驱引进新的客户服务，如在 ATM 机上开户或提前预定电影票。

台新银行做到了。

## IBM 助您加速走上智慧商务之路

您会调整业务模式  
以把握新商机吗？

您的运营可以预测  
并适应市场条件吗？

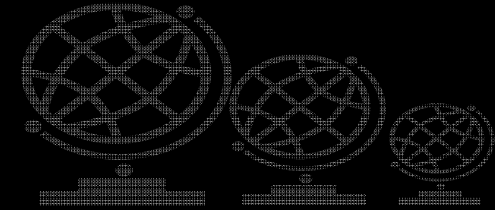


您交付跨接触点的  
非凡客户体验吗？

您在利用客户洞察  
重塑业务吗？

您的企业可以快速  
地跨价值链响应市  
场需求的变化吗？

证明：  
IBM 已准备好助您实现业务转型



1.4B

份文档在基于 IBM 云的供应商网络上进行从 EDI 至 Web 的交换

300K

家贸易实体在 IBM Sterling Network 上实时相连

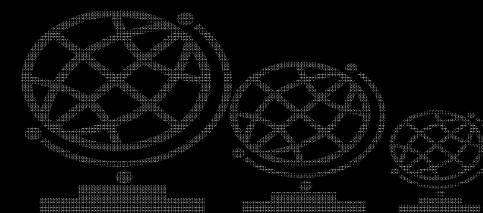
14M

种产品和服务组合，针对各公司而设

\$27B

Internet Retailer 杂志评出的在线零售商 500 强销售额，它们受 Websphere Commerce 支持

# 证明： IBM 已准备好助您实现业务转型



**\$50<sub>B</sub>**

年度采购支出，代表我们的客户管理

**\$100<sub>B</sub>**

我们的年度基准报告分析的零售客户的商务价值

**50%**

的年收益和销售增长，这是在 B2C 和 B2B 销售模式中，我们的一些客户取得的成绩

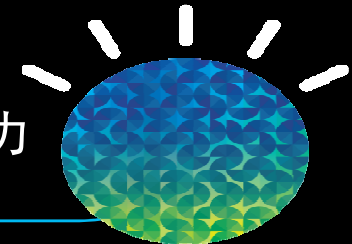
**2500**

位全球客户依赖于我们的营销解决方案



## 我们对智慧商务的投资

- 自 2010 年开始，投入超过 30 亿美元构建行业领先的采购、营销、销售和客户服务组合产品
  - 另外投入 90 亿美元用于分析组合产品
- IBM 依托中国并在中国投资
  - 增长、合作与本地化
  - 在 19 所大学里开展 37 项联合研究项目
- 实时社交、移动和分析功能，由 IBM 的领先研究助力，并经 Watson 项目认证
- 模块化、灵活的整合式解决方案
- 逾 2,000 种世界顶级品牌依靠 IBM 增强其业务洞察和执行力



## 您准备好了吗？

了解更多关于智慧商务的信息

[www.ibm.com/cn/smarterplanet/commerce](http://www.ibm.com/cn/smarterplanet/commerce)

进一步了解 IBM Business Value Accelerator 服务，助  
您开始走向智慧商务之路

欢迎参观北京 IBM 创新体验中心



THANK YOU!  
谢谢!