

汇众智 赢成长

—IBM及合作伙伴中小企业解决方案博览会
简单方案助力企业成长！



IBM Retail Integration Framework (RIF)

IBM 零售集成框架

Hans Chai

chaihua@cn.ibm.com

当今的零售行业正在面对着一系列的挑战

零售行业正在变得越来越细碎和复杂，传统上的边界也越来越模糊。

现在的销售渠道多种多样，如商店、网站、呼叫中心，甚至家庭 (例如电视购物) 等，因此需要一致的品牌形象、营销策略、服务和体验。零售商需要拥有更强大的能力，才能够更有效的在如此众多的销售渠道中运作自己的生意。

随着技术的迅速发展，消费者获得信息的渠道越来越多，他们期待零售商能够为他们提供更好的消费体验。

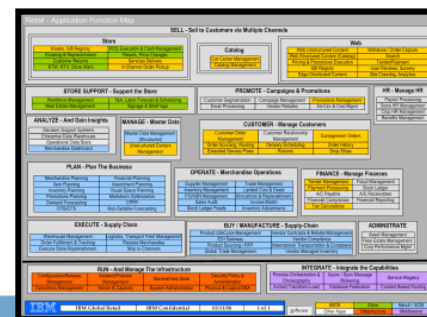
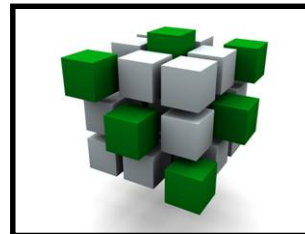
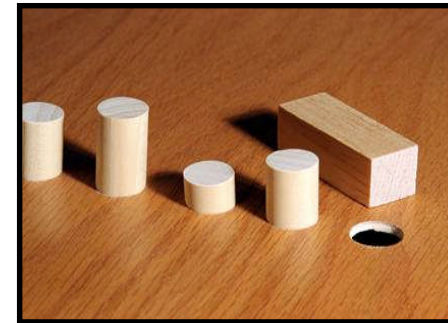
42% 的世界500强 IT Executives 声称他们的IT系统过于复杂，以至维护成本平均超支29%之多。

31% 的消费者表示自己曾有过差劲的购物经历，48% 的消费者表示自己听某些人说过这类差劲的购物经历，他们会避免到这类商店消费。

越来越多的零售商从原来关注货架上有什么可卖，转变为更多地关注什么人在商店里面购物，他们需要什么，他们正在买什么，他们为什么这样做。

导致这些挑战的原因

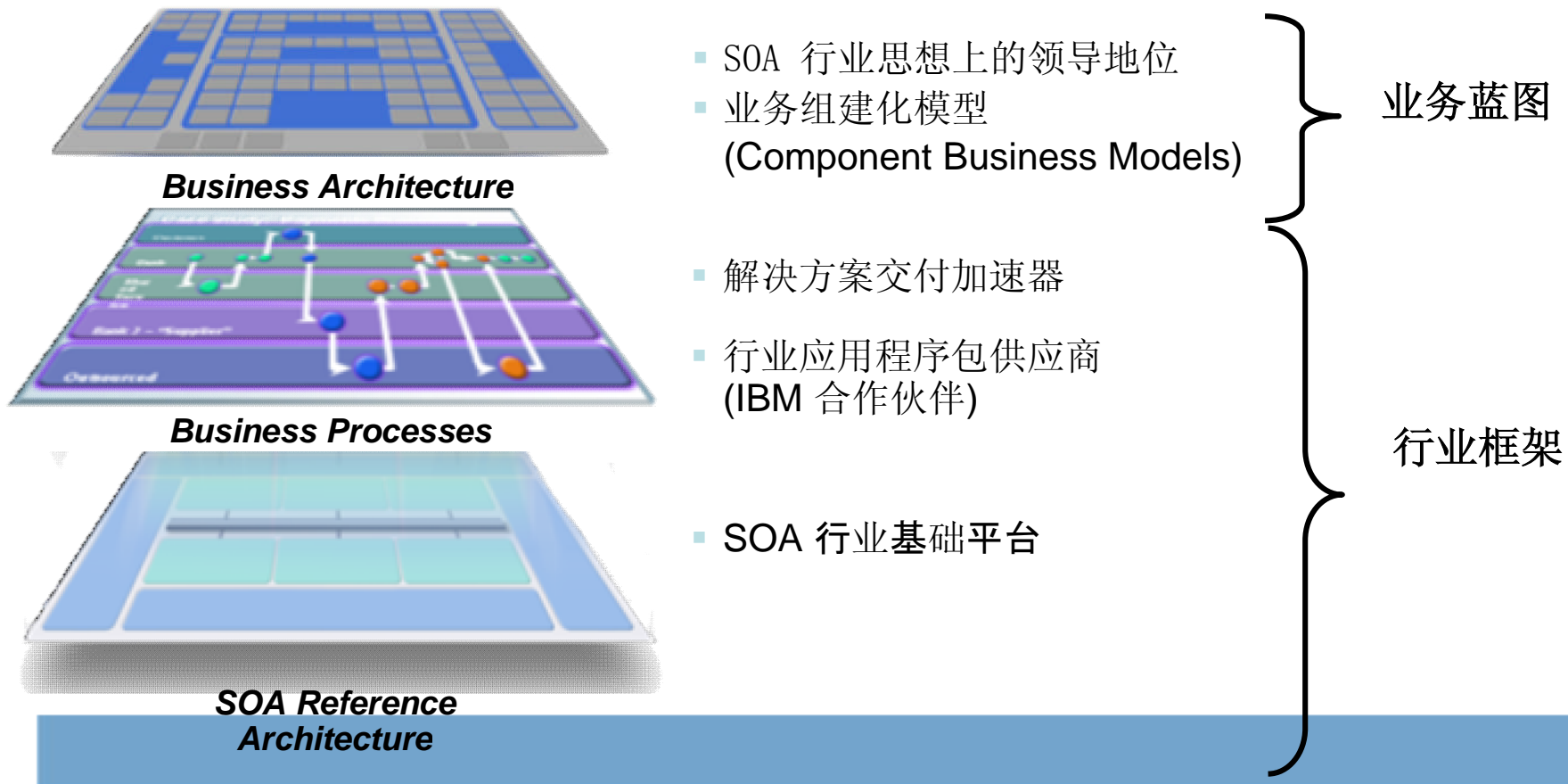
- 条块分割的业务单元，不同的需要和优先级
- 现有的主要行业软件包通常非常复杂，并且集成的代价异常高昂
- 冗余的、细碎的，甚至相互冲突的信息存在企业的各个角落
- 大量的应用程序包基于不同的技术和相互重叠的功能



IBM 零售集成框架

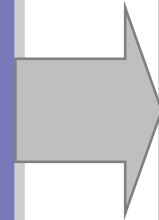
“想象一下，如果IBM包装出一个面向零售行业的ERP平台，包含全球服务、WebSphere和其他基础架构相关的产品，这样可以帮助零售商构建一个更迅速更佳可选择部署ERP的基础平台。这或许可以帮改变零售行业ERP的游戏规则，提供一个可选择的基础架构层，独立于套装应用软件提供商...”

Rob Garf, AMR, Prior to IBM's Retail Integration Framework announcement



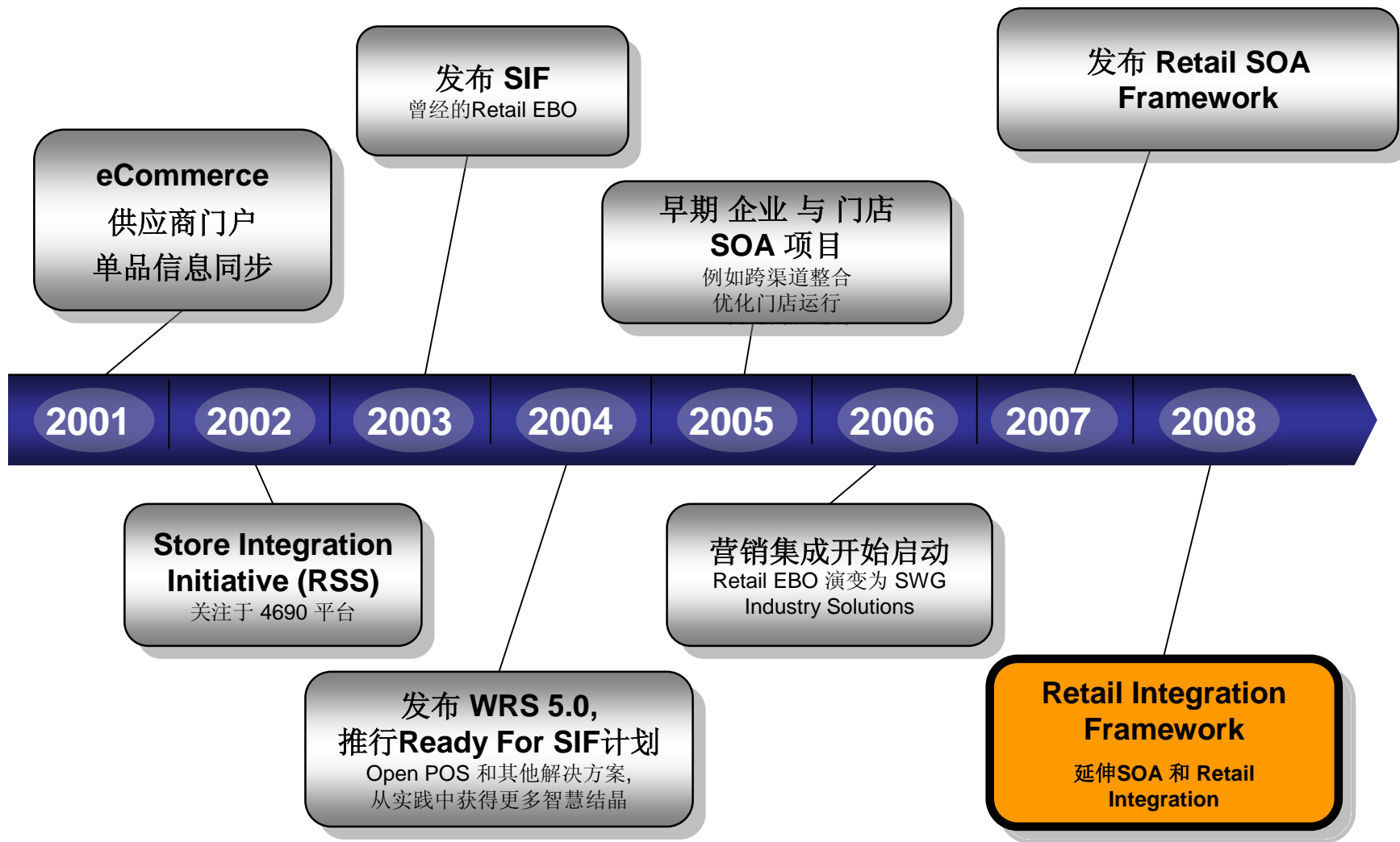
IBM 零售集成框架 – 零售解决方案的基础平台

- IBM 零售行业绘制的 SOA 蓝图
 - 已与久负盛名的IBM中间件产品
- 不断发展中的一系列预建立，可重用，面向行业的解决方案加速器
 - 让重要的事情实现起来更简单
 - 利用行业最佳经验和遵从行业标准
- 用于集成标准零售行业应用软件包，客户自有和遗产应用程序的框架
- 允许从小处做起并根据企业自己的步伐逐渐成长
 - 可以根据自身需要添加零售相关功能
 - 延展通用的技术平台



- 更多选择
 - 允许选择最恰当的应用和ERP应用系统模式应对特定的业务需要
- 更快响应速度
 - 加速为客户传递价值的过程，减少项目风险和代价，集成过程更简单更快速
- 更加灵活
 - 借助SOA 的能力，允许快速和经济地引入新的功能应对业务的变化

IBM Retail Integration Framework 与 SOA一同发展



The Retail Integration Framework is built upon a SOA and extends the Store Integration Framework

Retail Integration Framework
是建立在SOA的基础之上
并且
扩展了 **Store Integration Framework**



18

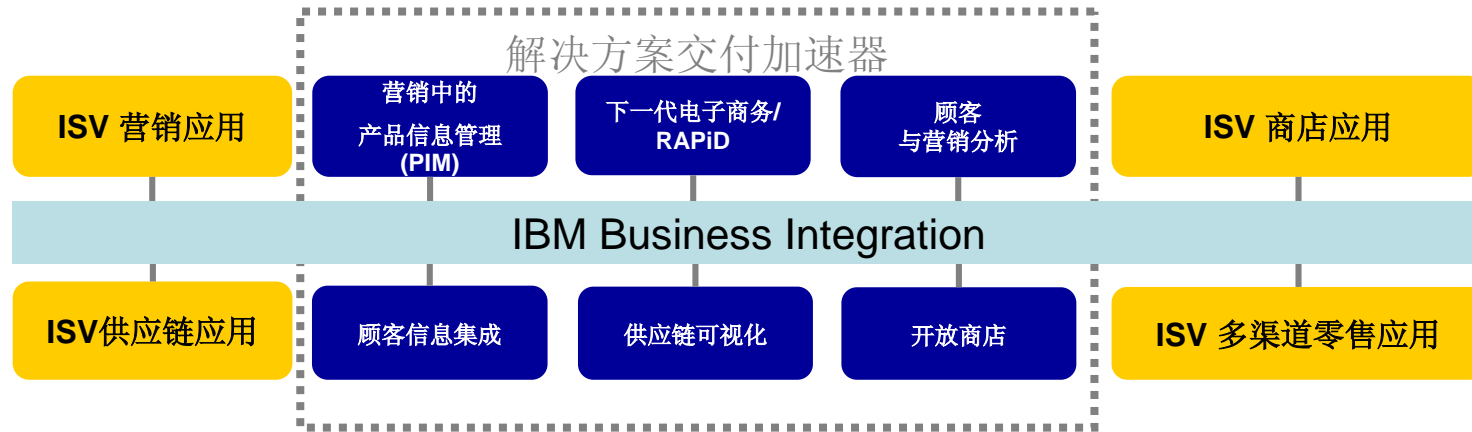
Ready for IBM Retail Store Innovations - Retail Integration Framework
IBM 合作伙伴



Ready for Retail Integration Framework (RIF)

截至目前，多家中国软件开发商正在积极参与R4RIF认证工作
2家中国公司已经通过RIF认证





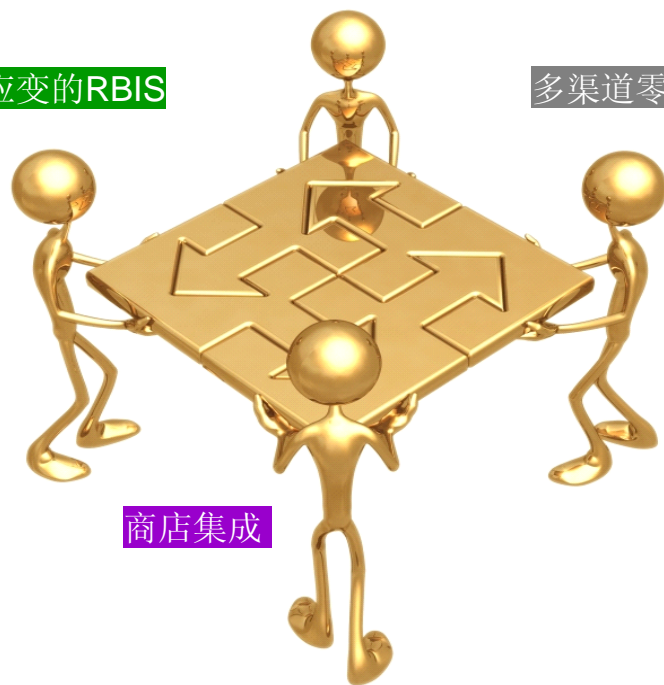
解决方案交付加速器	描述
核心营销 (营销中的产品信息管理)	管理产品，产品属性和特征，可以作为引进、协作、工作流、管理与配送的平台，基于企业环境的主数据模型和面向各种零售企业软件和外部供应商的双向数据集成。
单一视图的客户信息 (客户信息集成)	管理顾客的属性和信息，可以作为协作管理平台，机遇企业环境的主数据模型，并且提供零售企业软件之间的双向数据集成能力。
下一代的电子商务 (RAPiD)	增强版本“starter web eStore”，包含预集成的搜索引擎，简化目录加载的工具，一系列支持Web 2.0特性的线图...
客户与营销分析	洞察顾客的视角，支持跨越众多零售环节的多渠道分析，从而让营销活动更加有的放矢
供应链计划与执行 (供应链可视化)	呈现零售供应链中的重要事件，与诸多渠道中的交易与分析系统无缝连接，减少管理环节中的意外和降低运营成本
Total Store (开放商店)	提供业务系统集成，多渠道销售和供应链/履约系统扩展，也为当今零售店提供支持POS和复杂技术与功能的架构和基础平台

四大解决方案领域

营销与供应链集成

按需应变的RBIS

多渠道零售集成



商店集成

供应链可视化

营销中的产品信息管理(PIM)

下一代电子商务/ RAPID Asset

客户数据集成

Total Store - 开放商店

零售商业智能- 客户与营销分析

营销与供应链集成
之
供应链可视化

供应链可视化: 核心特性

使得以客户需求为驱动的供应链的想法成为可能，将“推”的模式转变为“拉”的模式，从而减少库存成本，增加回报。

让零售商和供应商可以实时协作并交换数据，保证需求与供给同步。

真正提供在所有顾客、贸易伙伴和零售商接触点的实时可视化的库存信息。

让全球范围内的资源协作、供应商管理和业绩管理更加顺畅，最小化物流运作中的“惊异”和减少运作成本

优化产品生命周期管理，从研发，到发布、配送、销售和补货，再到下架的整个过程

业务人员需要运作层面的可视化才可以帮助解决下列问题

不满意的顾客
会大大损害商业信誉
(人言可畏)

缺货意味着失去生意

意外事件意味着浪费资源
和增加成本

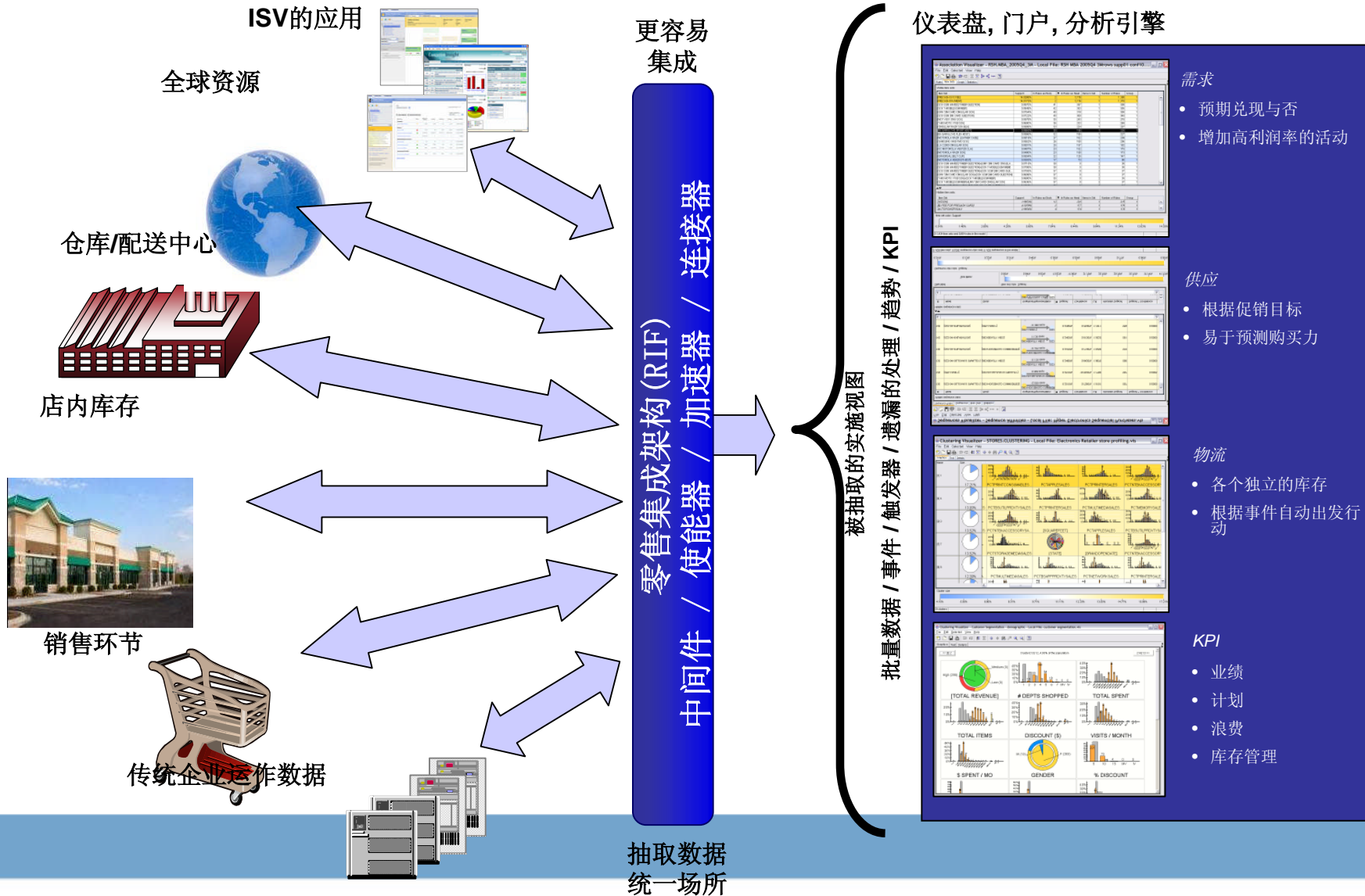


不良的工作量管理
导致不满意的雇员

纸面操作和手工流程
妨碍可视化能力

供应链中断
意味着成本激增

可视化供应链 - 逻辑视图



供应链可视化 - Demo



营销与供应链集成
之
产品信息管理

核心营销: 产品信息管理

取代非结构化的单品创建流程，取而代之以标准化的人工和自动化流程，加速单品引进过程。

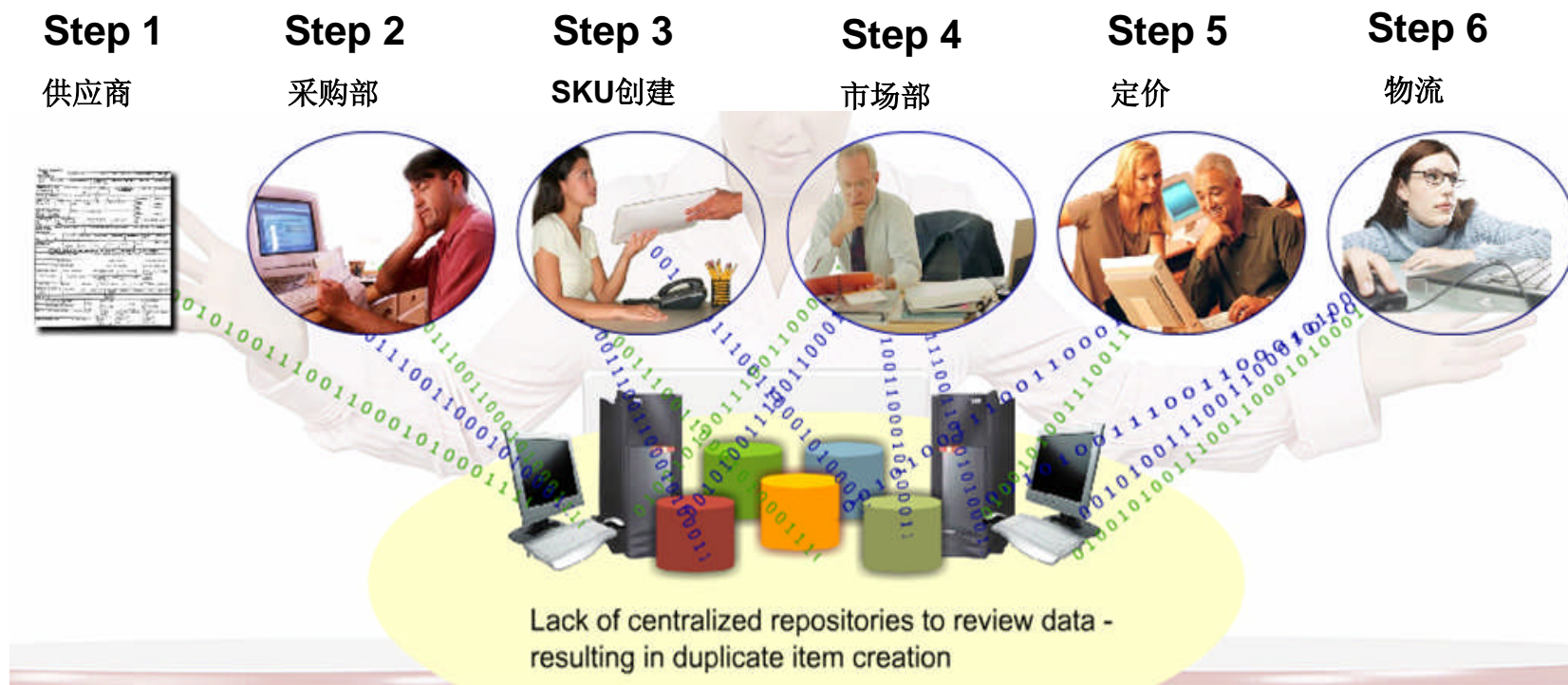
减少单品/供应商信息上的错误和疏失，更加有效地输入和维护主数据。

增强营销财务和ERP类型的应用系统，使得业务流程可以跨业多个业务系统。

减少因为多重数据源导致的冗余与冲突。

在层次管理组织架构中改善数据质量和增强时效性

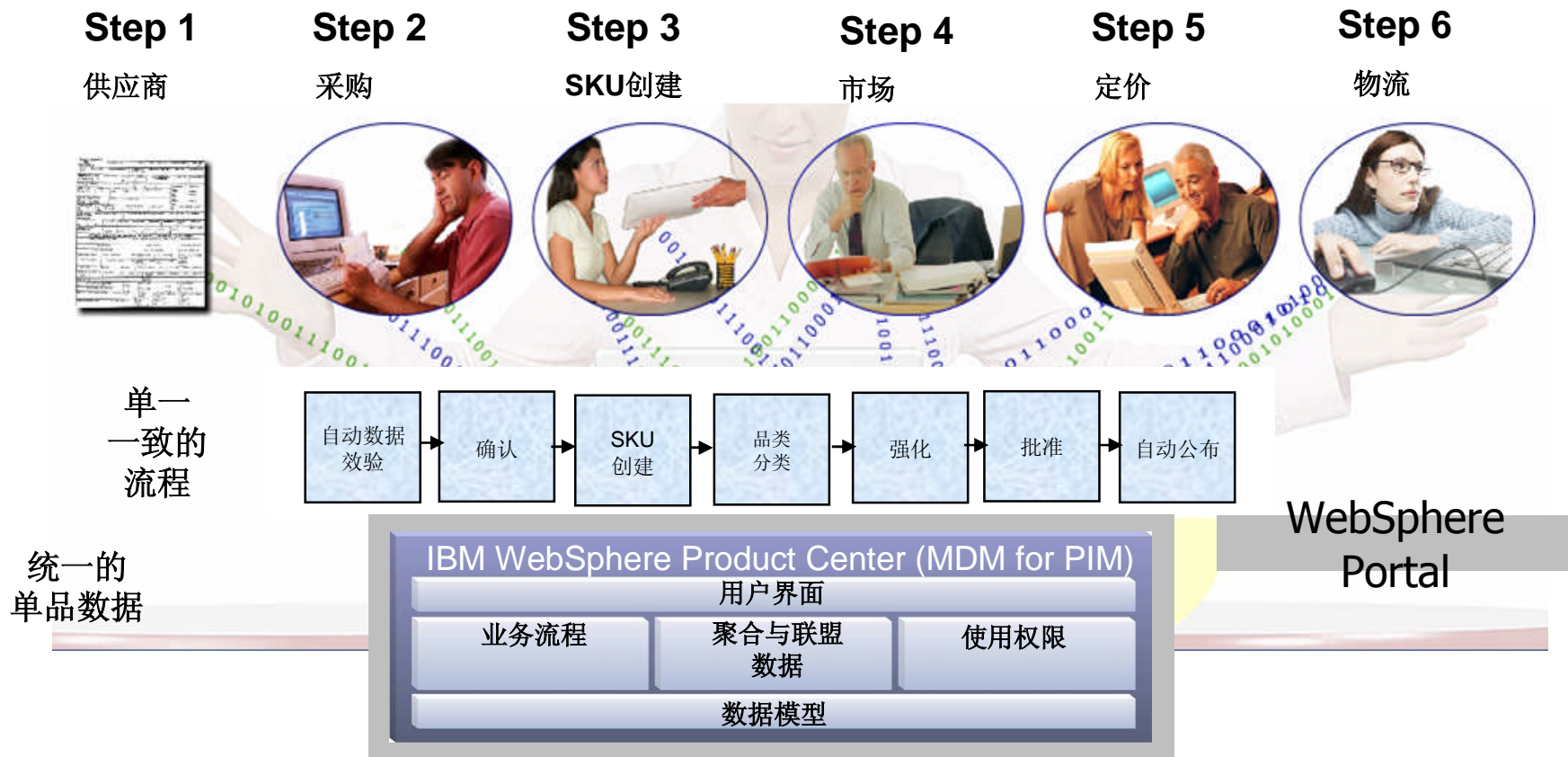
产品信息管理(PIM)所面临的挑战



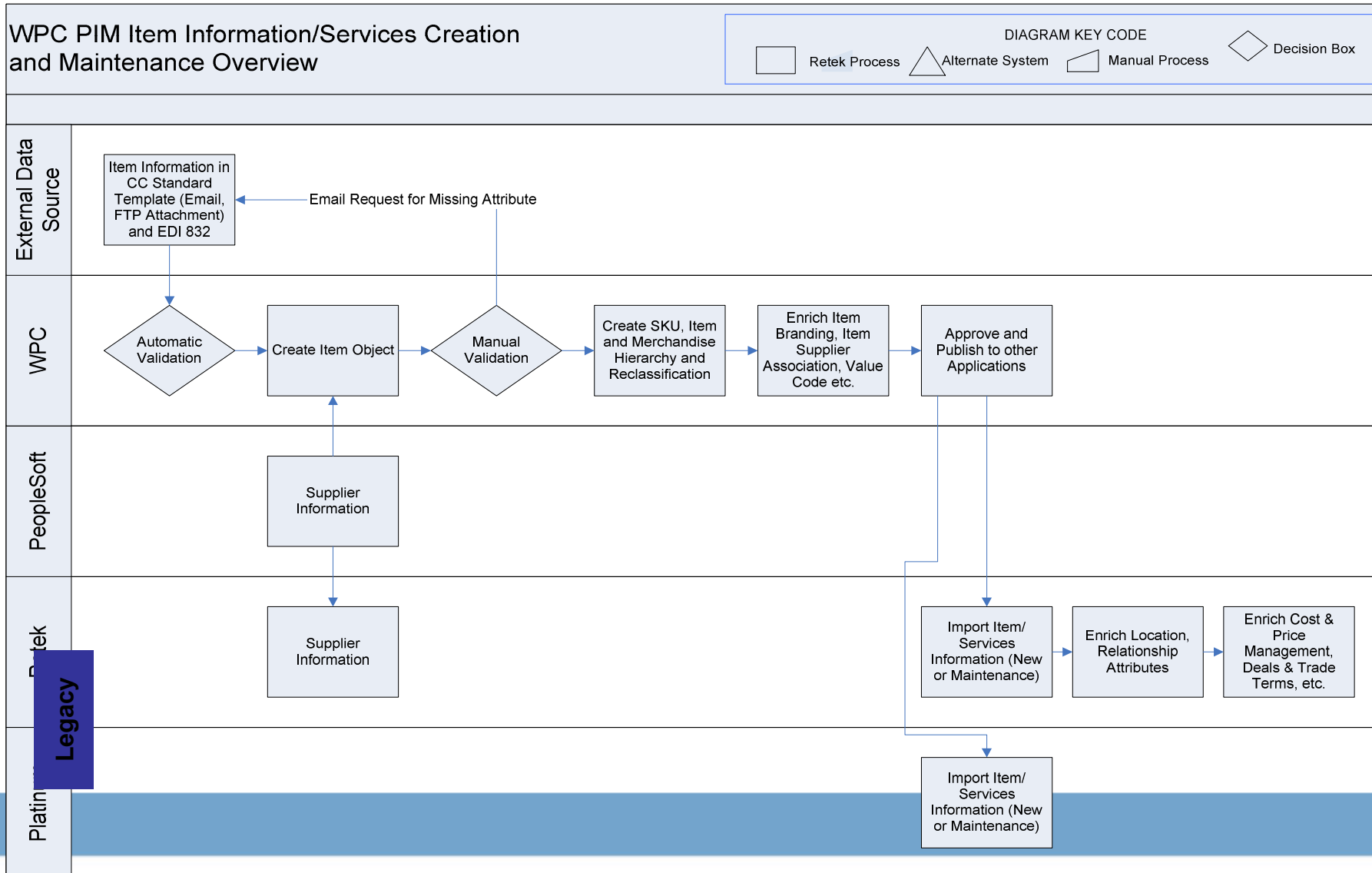
缺少集中的数据视角，而导致过多重复性的创建数据纪录。

零售集成架构中针对产品信息管理的解决方案

同步内外部流程加速对市场的反应速度



示例: 产品信息管理 (PIM) 在Retek营销系统中的参考业务流程



多渠道零售集成
之
下一代电子商务/RAPiD

以客户为中心的新一代多渠道零售业务模式

客户通过多种渠道进行消费的趋势与日俱增

跨渠道销售正在帮助零售商获得更多的市场份额。在2012年在线消费将增加38%。

消费者越来越精明 – 要求更高的透明度和一致的跨渠道的消费体验。

因此零售商必须改善在线销售能力，应对各种不同的消费习惯和选择标准。

至少42% 的零售商声称因为预算上的原因而不能有效地提供以客户为中心的集成一致的多渠道销售解决方案

当今的零售商需要有效地为他们的客户提供一致的服务，而不论跨越何种渠道或者设备

商店
(面对面)



网站



呼叫中心



移动设备



店内自助设备



可选择性

让顾客选择自己喜欢的方式进行消费

一致性

保证一致的品牌承诺和客户满意标准

内容可获得性

在正确的时间提供正确的互动方式

连续性

让不同接触点的服务保持连续

‘RAPiD’ 是一组加速器，包含一个在WebSphere Commerce平台上预制的“起步商店”

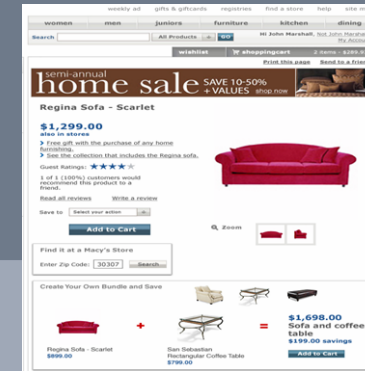
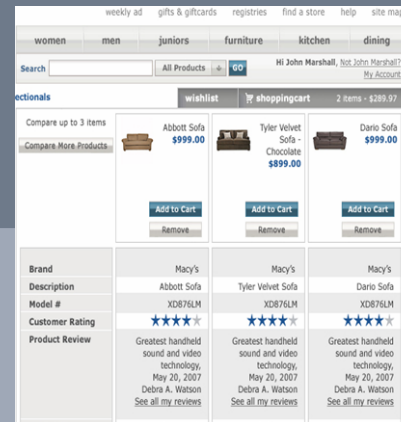
增强时效性

减少商业风险

实现

总体拥有成本

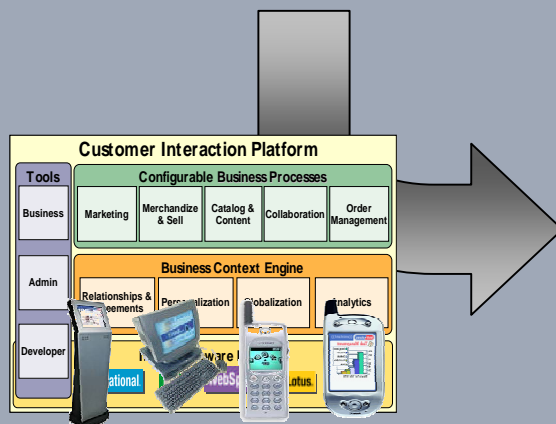
- 以零售最佳实践为基础的实现方式
- 在销售流程上体现核心产品功能



增强产品属性
提供更多信息帮助决定如何购买

增强产品属性
比较能力

- RAPiD 模块提供:
- 产品架构和设计
 - 用例
 - 线图
 - 模板
 - 产品配置
 - 代码组件
 - 外围产品的预先集成

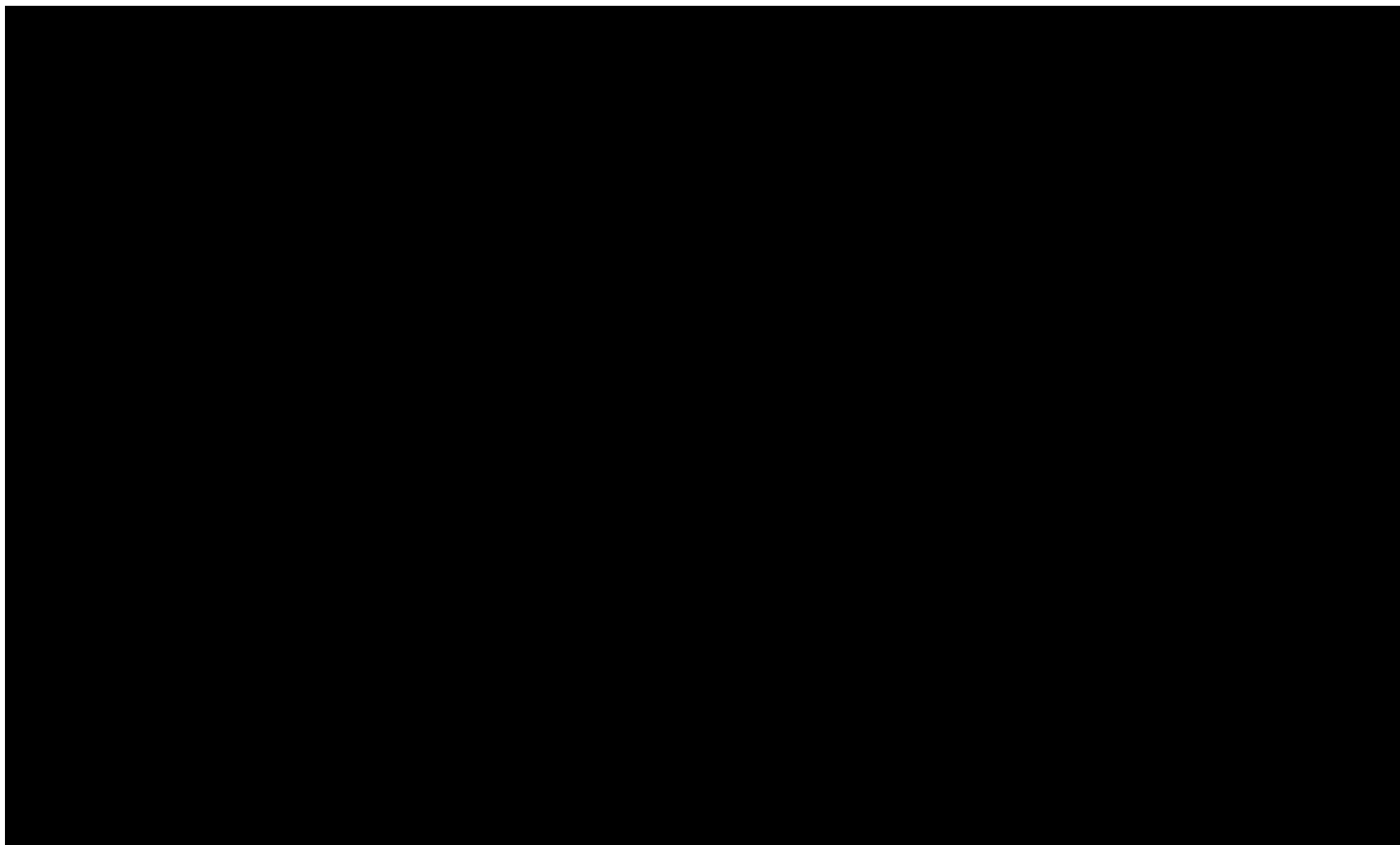


根据客户喜好决定显示方式
(存货量, 图片的尺寸, 排序规则)

汇众智 赢成长

IBM express
advantage™

下一代电子商务 - Demo



多渠道零售集成
之
客户数据集成

以消费者为中心的多渠道销售 – 单一视点的客户信息

只有50% 的零售商认识到多渠道消费的顾客比单一渠道的顾客更有利可图

因为，来自不同渠道的相互重叠和冲突的信息阻碍了零售商更进一步的针对客户的一致的和个性化的促销活动。

零售商需要了解更多的客户信息，例如住房情况、消费能力和消费喜好等，从而指导业务运作

所期待的解决方案应该有能力智能的集中管理客户数据和数据的质量，管理相应的客户事件，并前瞻性地提醒其他业务系统做出恰当的行为。

以客户为中心的多渠道销售需要单一视角的客户信息

E-Mail 促销系统



呼叫中心

商店



10% off

地址更新服务

客户为中心的业务服务

Name: Jane F. Smith

Address:
Home - 437 East St
Billing - 437 Easy St

Interaction History:
Service Issue 4/23/06
Web Order 2/2/06
Store Order 1/5/06

X-Sell / Up-Sell Items:
5432, 4355

Privacy Preferences:
Solicitation - E-mail

Life Events:

Privacy & Security Management

Data Quality Management

Event Management

客户视角仪表盘

数据挖掘 > 过滤并转换为可用的数据

典型的模板

- 客户收益率
- 客户种程度分析
- 购物篮分析
- 付款方式分析
- 消费者概要信息
- 交叉销售分析

典型的评价方式

- 消费者数量
- 平均消费额
- 每次购物量
- 消费频率
- 平均利润率

典型的维度

- 产品类型
- 细分市场
- 商店位置
- 部门

每次购物分析

- 避免错误的产品促销
- 增加高利润率的行动

推测下次消费

- 确定促销目标
- 预测消费

商店定位

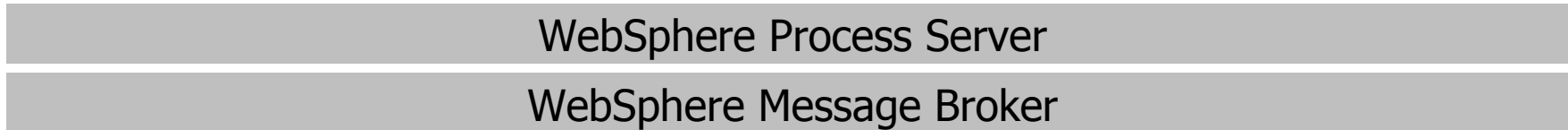
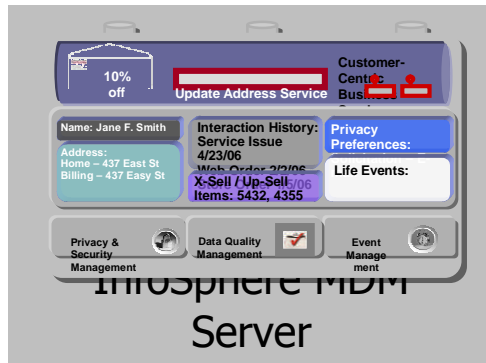
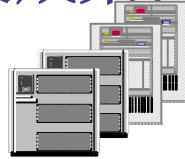
- 为品类主管提供参考依据
- 建议改善陈列

客户细分

- 有针对性的市场活动
- 提高忠诚度
- 带动客户到更高的细分定位

客户单一视图:零售集成架构中的组件

企业运作数据



商店集成
之

Total Store - 开放商店

TotalStore 解决方案 的商业价值

作为以客户为中心的策略的一个部分，零售商正在努力提供新颖的、创造性的且有别于其他的服务方式。虽然可以比较容易地采纳新兴技术，但是也要同时照顾现有的遗留系统。

集成多种消费渠道，提高客户满意度。

零售商希望可以从现有POS数据中获得更高的洞察力，指导改善业务流程。通常这需要在众多的异类系统和应用中集成业务数据。

越来越多的顾客需要和其他驱动力(例如，拓展国际市场，复杂的定价策略，各地不同的法律和规章制度)让POS和其他店内系统难于应付。特别是很多零售商还在使用过时的店内系统。

POS和其他店内系统需要高效率的、可靠的且有弹性的底层基础架构的支持。对店内基础架构的有效监控和管理是非常至关重要的。

挑战: 零售商需要拥有出色的运作能力和高效的工作团队, 为客户提供丰富的消费体验



业务上的
挑战

区分

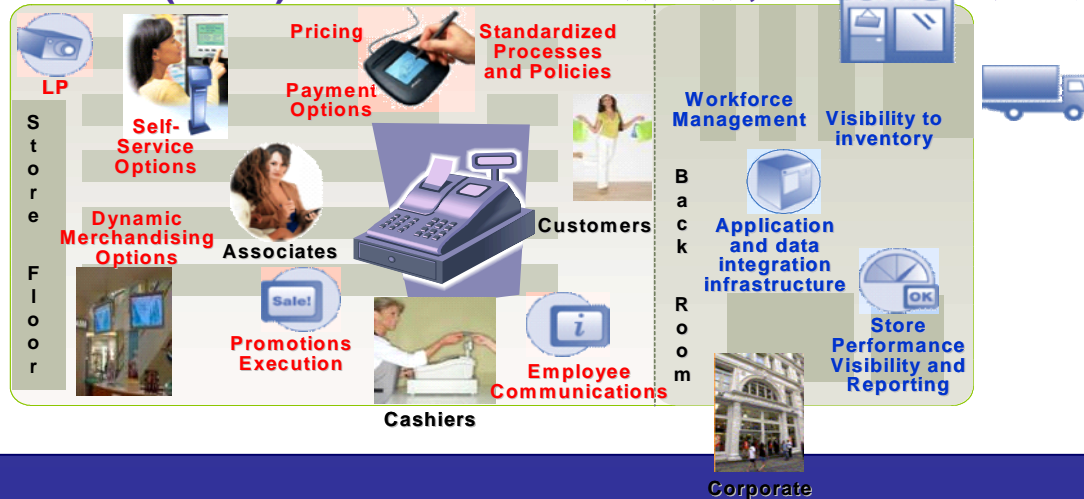
塑造品牌

关注组织优化

更快、更高效、
更加富有弹性

优化和带动

WebSphere Remote Server (WRS), RIF是IBM 中间件组件,是弹性最强壮的商店底层架构的基础



WebSphere Remote Server

可伸缩的运行环境

面向服务的架构支持基于开放标准化的操作平台, 商店基础设施支持商店内的应用和设备

应用服务器 (WAS)

- 高度可伸缩的、可靠的且安全的基于 J2EE 的平台
- SOA 支持 Web 服务方法
- 优秀的性能和管理工具

可靠的消息传递 (MQ)

- 在商店应用和企业之间安全、可靠地交付消息
- 商店使用的 SOA 平台与企业应用相连接

关系数据库 (DB2)

- 高效能的信息管理
- 一流的安全性和完整性
- 可伸缩的、可靠的和高度可用的
- 开放标准的遵从性

管理代理 (Tivoli)

- 支持灵活的、高度安全的软件分发, 并对商店软件和整个商店网络上的设备进行监控

Remote Systems Management (WAS, MQ, Tivoli)

- Software / data configuration
- Software / Data distribution across store network
- Master systems monitoring and management of store applications, runtime environment and store resident servers and devices

商店集成 - Demo

Store Integration Framework



支持灵活、成本有效的体系架构以改变转换您的商店。

按需应变的RBIS
之
客户与营销分析

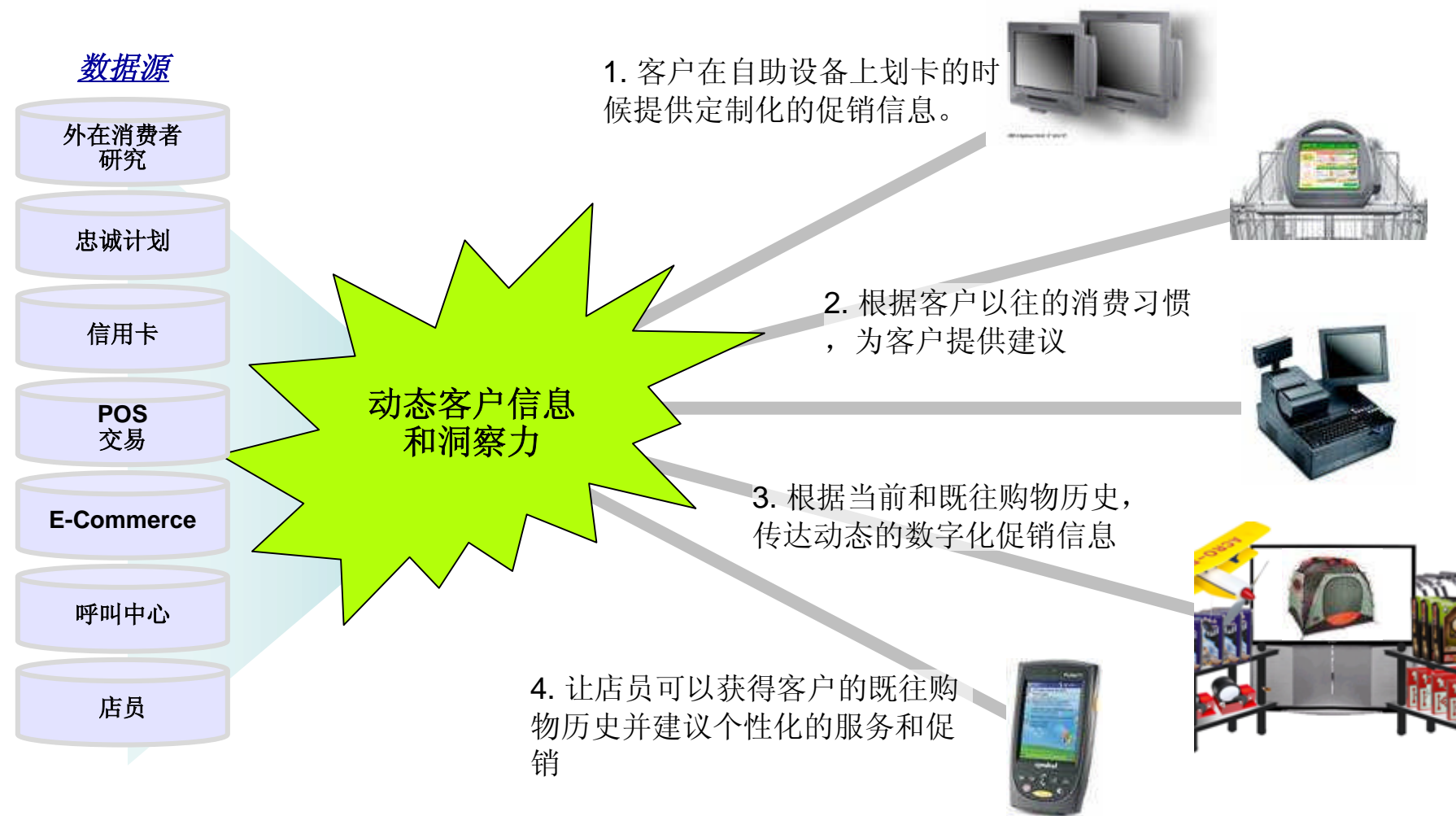
为什么需要零售商业智能解决方案 (RBIS) ?

仅仅投资于基本应用软件领域，以减少成本加快流程（自动化），已经不足以让零售商与众不同。

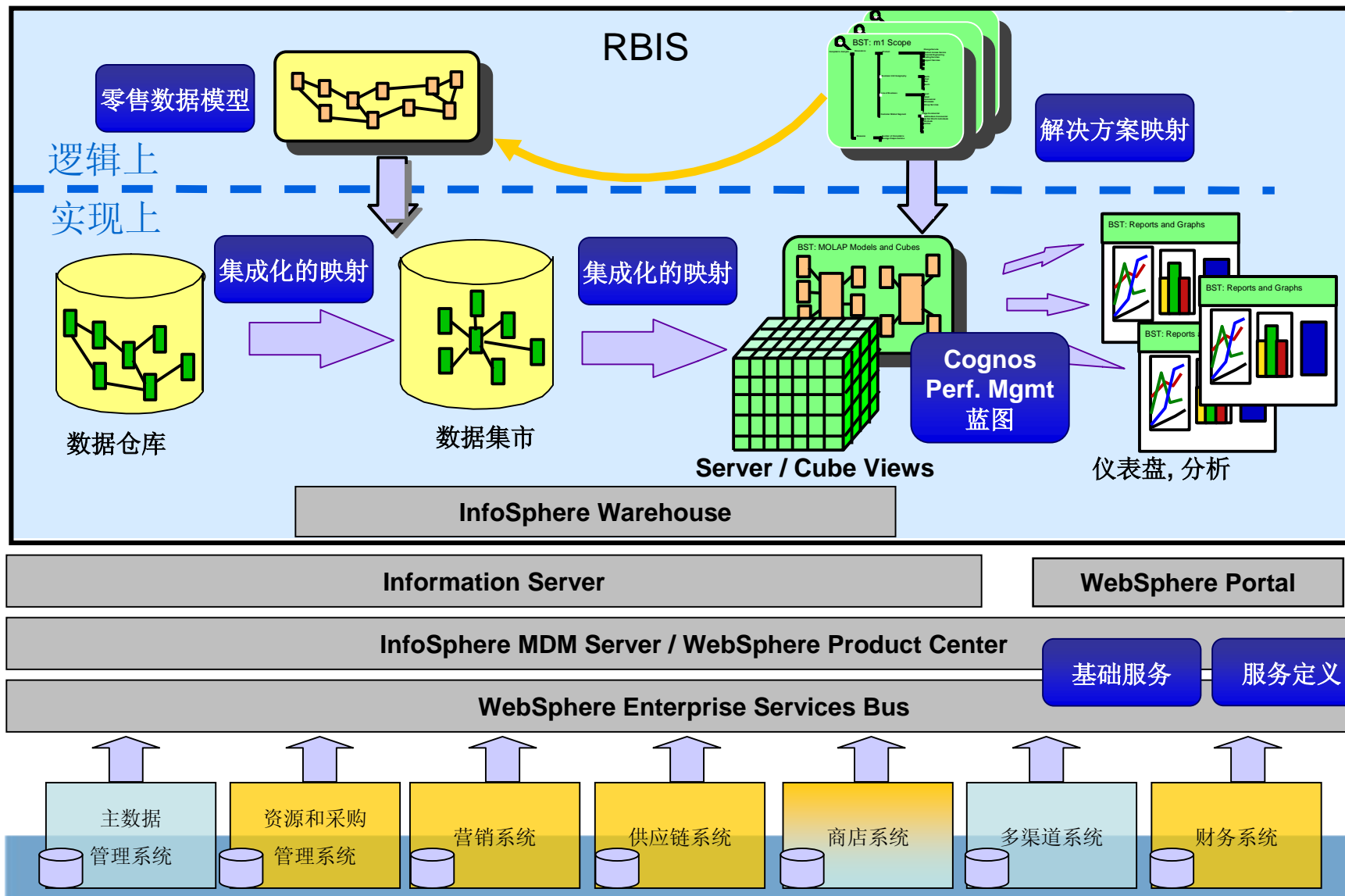
零售商现在必须更加关注如何创新和增加竞争力，这需要借助信息领域的力量。

由于消费者越来越强势，他们现在可以接触到更多的信息，并通过各种消费渠道进行消费，因此只有对消费者进行全面的分析才能够造就以客户为中心的企业。

零售商业智能解决方案的商业价值定位是 Information OnDemand



RBIS在零售集成架构中的组件



在SOA的基础上，将各种解决方案相互集成为完整的业务场景 - Demo

Retail Integration Framework 零售集成架构



质量 & 管理

谢谢！