

Transformando el comercio minorista
para un mundo on demand

@business on demand



Retail on demand

Una visión clara para su éxito

Todos los minoristas tienen sus competidores.

Los comerciantes minoristas saben cómo competir.

En su mundo, los clientes quieren precios más bajos, un cajero más rápido y una atención calificada. Los compradores con experiencia de Web quieren hacer pedidos en línea, mientras que los visitantes frecuentes esperan incentivos. Los nuevos competidores mezclan el comercio masivo y las tiendas de conveniencia. Por otro lado, usted tiene que tomar importantes decisiones tecnológicas – ya sea para establecer los principios o para mejorar la experiencia del cliente en el almacén – y las opciones son abrumadoras.

Sin embargo, es importante encontrar soluciones que parezcan correctas hoy y puedan crecer con su tienda. Porque la inestabilidad económica hace que la protección de inversiones a largo plazo sea esencial.

Entonces ¿cómo se distingue usted?

Actualiza su tienda antes que sus competidores lo hagan. Equipa a su mano de obra con las habilidades y conocimientos que necesitan para ofrecer una atención perfecta al cliente. Establece un estándar más alto para confiabilidad y tiempo productivo. Y toma una estrategia integrada a la tecnología, vinculando la tienda a la empresa. Es muy importante tener una imagen del cuadro completo, porque ayuda a minimizar los costos y los riesgos y le permite adoptar nuevas soluciones – en una única tienda, en tiendas múltiples, o a través de la cadena de abastecimiento.

Ahora usted necesita una estrategia ganadora.

El Retail on demand ayuda a presentar una visión concisa y clara de cómo los comerciantes minoristas pueden alcanzar estos objetivos sin perder el enfoque en lo esencial. Está proyectado para ayudar a mostrar cómo su tienda puede desarrollarse para enfrentar los desafíos de un mundo on demand y ofrece un camino tecnológico para saber cómo llegar hasta allí. El Retail on demand es un poderoso catalizador para el cambio – y está proyectado para ayudar a los comerciantes minoristas a tornarse más sensibles a los clientes, más variables y ágiles en sus operaciones, más enfocados en lo que hacen mejor y más flexibles ante los cambios.



Imaginando el futuro del



comerciante minorista

En un mundo on demand, los comerciantes minoristas enfrentan cuatro desafíos principales.

1. Crear un entorno de compras dinámico, enfocado en el cliente.

La creación de una experiencia superior de compras puede ayudar a construir la fidelidad y motivar a sus clientes a gastar más en su tienda. Para hacer esto, los comerciantes minoristas on demand identifican qué desean los clientes. Con esta información, usted puede responder rápidamente con nuevas marcas, números extraordinarios y servicios el almacén. Usted puede identificar a sus mejores clientes y lanzar mercadeo directamente para ellos. Y puede implementar tecnología proyectada para ayudar a atender a las necesidades más urgentes de sus clientes.

Por ejemplo, los quioscos inalámbricos pueden ofrecer incentivos dirigidos para poseedores de tarjetas de fidelidad. Los dispositivos de Web montados en carritos pueden permitir que los clientes coloquen remotamente un pedido de comestibles y reciban un

aviso cuando esté listo para ser retirado. Los dispositivos portátiles de compra personal pueden ayudar a los clientes a localizar los artículos. Los canales de auto-servicio permiten que los clientes se atiendan a sí mismos, mientras que los puntos de venta (POS) de alta potencia ayudan a mejorar la velocidad del cajero.

Para encontrar el software que puede ayudar a mejorar la experiencia de compra, los minoristas on demand pueden seleccionar aplicaciones IBM flexibles, rápidas, proyectadas para el ambiente de comercio minorista, o tener acceso a aplicaciones de una amplia red global de Asociados de Negocios IBM. Con estas ofertas, usted puede usar datos del cliente para colocar en los estantes artículos de gran movimiento, en el momento justo, en las cantidades justas. También puede ayudar a mejorar la conveniencia del cliente extendiendo los POS para incluir nuevas aplicaciones que perfeccionen la eficiencia y aumenten las opciones de servicios, tales como ventas de combustible o pedidos de revelado de fotos.

2. Maximizar la eficiencia para ayudar a minimizar costos

La reducción de costos requiere que usted administre su tienda, su mano de obra y su inventario con la máxima eficiencia. Los minoristas on demand realizan esto a través de un plan común para administrar al nivel de empresa y de tienda. El IBM Store Integration Framework puede ayudar a proporcionar una infraestructura completa para racionalizar los procesos de negocios del comerciante minorista. Está proyectado para permitirle integrar múltiples puntos de servicio, incluyendo dispositivos enfocados al cliente operados por tecnología inalámbrica. El Framework ayuda a establecer una forma unificada y fácil, de administrar datos en tiempo real. De tal manera que pueda tomar decisiones más rápidas, más informadas, de administración de la tienda. Los minoristas on demand también pueden ayudar a reducir el costo total de propiedad con plataformas de POS con posibilidad de actualización, que se proyectan para extenderse a medida que su negocio crece y puede ayudarle a agregar capacidades de POS en el futuro sin tener que hacer siempre la recompra del hardware.



3. Equipe los empleados para ofrecer un servicio excelente.

Clientes exigentes insisten en un servicio rápido, de alta calidad. Pero la alta rotación de personal muchas veces hace difícil que los comerciantes minoristas puedan mantener equipos bien entrenados en los corredores y pasillos constantemente. Ése es el motivo por el cual el camino on demand incluye tecnología proyectada para ayudar a maximizar la productividad del empleado, hacer más fácil ofrecer al cliente servicio atento y sensible y minimizar el tiempo y dinero consumidos en entrenamiento.

Los minoristas on demand pueden ayudar a reducir los costos de mano de obra a través de sistemas de auto-servicio que le permiten atender a los clientes con más eficiencia. Los minoristas on demand pueden ayudar a sus empleados a enfocarse en servicios al cliente deshaciéndose de tareas que consumen tiempo – como localizar artículos – para quioscos conectados a la Web. Y usted puede notificar a los gerentes sobre conflictos de programas o faltas de existencias a través de mensajes en tiempo real para dispositivos portátiles.

La tecnología de pantalla sensible al tacto y las interfaces gráficas de usuario (GUIs) intuitivas pueden ayudar a hacer más cortas las sesiones de entrenamiento y a reducir errores en los POS, estimulando la satisfacción de trabajo de los empleados.

4. Opere una empresa flexible.

Los comerciantes minoristas saben mejor que nadie que cada minuto de inactividad representa pérdida de renta y disminución de la fidelidad. Los minoristas on demand están equipados con soluciones en el almacén proyectadas para brindar soporte a los rigores físicos y operativos de los comerciantes minoristas. Comienza con sistemas de POS reforzados para minoristas. A seguir puede establecer una infraestructura abierta, agregando nuevos componentes y reemplazando las tecnologías actuales fácilmente y en forma económica. Para ayudar a garantizar la seguridad de la información, los minoristas on demand pueden implementar herramientas basadas en tiendas y en Web para ayudar a salvaguardar los datos de las transacciones personales. Las herramientas de gestión de sistemas le ayudan a monitorear completamente las operaciones de la empresa y dirigir alertas automáticamente, reduciendo la carga sobre los equipos de IT.

La elasticidad operativa depende también de la selección de un asociado tecnológico experimentado. Con IBM, usted puede confiar en un desempeño comprobado en el sector minorista, combinado con un servicio y soporte de categoría mundial. Nuestros clientes incluyen grandes marcas globales y también cadenas de almacenes menores y operaciones de un solo almacén, prueba de que IBM entiende las necesidades de todos los comerciantes minoristas. De hecho, IBM es un líder del mercado mundial en POS con más de dos millones de sistemas instalados en 100 países.

IBM Retail Store Solutions



portafolio

Los ladrillos que construyen la visión del minorista on demand se encuentran en este portafolio de productos de POS reforzados para minoristas y tecnologías de próxima-generación para tiendas del IBM Retail Store Solutions y Asociados de Negocios IBM autorizados.



Software



IBM VisualStore

El IBM VisualStore es una aplicación de POS proyectada para supermercados e hipermercados. Denle adición al núcleo de las funciones del almacén, esta aplicación ofrece un motor de promociones incorporado y puede ser ejecutado en múltiples plataformas de OS, incluyendo Linux.

IBM Supermarket Application

El IBM 4680-4690 Supermarket Application (SA) es una aplicación de POS diseñada para supermercados e hipermercados minoristas internacionales y multinacionales. Es ejecutado en el IBM 4690.

IBM 4690 GUI ASTRA

El IBM 4690 GUI ASTRA permite a los minoristas crear un GUI basado en Java™ – para operación de pantalla sensible al tacto, conectividad de Web o integración de e-business – en aplicaciones de POS basadas en el 4690 de IBM, aun cuando estén altamente personalizados.

IBM 4690 Operating System

Proyectado específicamente para el comercio minorista, el IBM 4690 OS es considerado uno de los más confiables sistemas operativos. Proporciona una base funcional sólida, confiable para aplicaciones de POS, instalaciones internas y e-business.

IBM Retail Environment for SuSE Linux

El IBM Retail Environment for SuSE Linux (IRES) es una oferta Linux de IBM que se basa en el sistema operativo SuSE Linux. Está optimizado para el comercio minorista, incluyendo un modelo de mantenimiento y soporte y proyectado para trabajar con el IBM SurePOS y sistemas IBM @server xSeries y middleware de IBM a escoger.

IBM Store Integration Framework

El IBM Store Integration Framework proporciona una arquitectura Web services confiable en el ámbito de la tienda que ayuda a conectar a los consumidores y empleados a informaciones críticas en tiempo real. Basado en estándares del sector abierto y la capacidad comprobada del WebSphere, el Framework proporciona la infraestructura de integración para agregar nuevo software y hardware en la tienda.

IBM Store Integrator

El IBM Store Integrator, un componente del Store Integration Framework, que ayuda a extender y mejorar la capacidad de las aplicaciones del 4690 OS POS usando herramientas Java. Mediante la apertura de la plataforma de POS para compartir lógica de negocios y extensiones, los minoristas pueden asimilar la capacidad de sus soluciones

de POS existentes para ofrecer un servicio único y diferenciado al cliente en dispositivos móviles o fijos.

IBM Data Integration Facility

El IBM Data Integration Facility, un componente del Store Integration Framework, que permite a los minoristas asimilar los datos de ventas en tiempo real para análisis de todo el sistema.

IBM Business Partner Applications

Los Asociados de Negocios IBM proporcionan la especialización y los conjuntos de conocimientos específicos requeridos para desarrollar un software altamente personalizado y dirigido a los comerciantes minoristas de todo el mundo. Estas aplicaciones permiten a los minoristas integrar una amplia gama de capacidades en los POS para ayudar a aumentar la satisfacción del cliente, mejorar la captura de información y reducir el tiempo de espera del cliente. Las mismas incluyen también las soluciones del Ready for IBM Retail Store Innovations para uso con las tecnologías de IBM POS e IBM Kiosk.



Hardware



1



2



3

1. IBM SurePOS 700 Series

Con velocidades de procesador de hasta 2,4 GHz y tecnología Intel®, el IBM SurePOS 700 Series ofrece la velocidad y potencia para ayudar a los comerciantes minoristas a dar soporte a e-business, impulsar la gestión de relaciones con el cliente (CRM), acelerar el entrenamiento y cautivar clientes. Ofrece una gama de opciones en velocidad, tamaño, color y conectividad y se ejecuta en IBM 4690 OS, Linux, IBM PC DOS 2000 y Microsoft® Windows®.

2. IBM SurePOS 300 Series

El IBM SurePOS 300 Series es el más económico sistema de POS distribuido en el catálogo de IBM. Con potencia de procesamiento de hasta 1,2 GHz, este sistema de economía de espacio ofrece configuraciones thick-client o thin-client, opciones de medios de almacenaje, Ethernet de alta cantidad de información y una plataforma abierta para OS y software de aplicación.

3. IBM SureOne

El sistema IBM SureOne es un sistema de POS totalmente integrado proyectado para minoristas conscientes del presupuesto y para aquellos que operan en áreas donde el espacio es limitado. Su diseño compacto, todo en uno incluye las herramientas que los minoristas necesitan para administrar una tienda, eliminando la necesidad de complejos sistemas de integración.

Comprenda la visión del minorista on demand con el auto-servicio IBM



4. IBM Kiosk

El IBM Kiosk proporciona una robusta plataforma, con acceso a Web para auto-servicio. Puede ayudar a los comerciantes minoristas a realzar la experiencia de compra, atraer a nuevos clientes para su tienda y asistir en el aumento de la circulación de clientes.

IBM SureMark Printers

Estas rápidas y silenciosas impresoras térmicas de alta calidad para recibos, ayudan a los minoristas a reducir los tiempos de transacción, personalizan los recibos con mensajes de mercadeo y maximizan el tiempo operativo del POS.

5. IBM Self Checkout

Esta línea de sistemas IBM Self Checkout, flexible y completa, ayuda los comerciantes minoristas a aumentar la satisfacción del cliente y reducir los costos a través de una gestión flexible de la mano de obra y atiende una creciente demanda por auto-servicio.

IBM SurePoint Solution

Las pantallas sensibles al tacto de IBM incorporan la tecnología de rayos infrarrojos para mejorar la calidad de imagen y maximizar la exactitud en la interacción del usuario. Debido a que la alineación óptica fija de la pantalla sensible al tacto permanece durante toda la vida útil de la pantalla, no se necesita la re-calibración que consume mucho tiempo. Estos productos son duraderos y sellados para ayudar a proteger contra el polvo y los derramamientos inevitables en el entorno minorista. También puede escoger pantallas planas de color, sin tacto, de 12" o 15".

La habilitación de clientes para auto-servicio será crítica en el mundo on demand. El IBM Retail Store Solutions proporciona a los minoristas dos maneras para atender esta creciente necesidad y da un potente paso hacia la visión del minorista on demand. Los sistemas IBM Self Checkout dan a los compradores control sobre exploración de artículos, permitiéndole a usted mantener más pasillos abiertos y reducir el tiempo de espera para todos los clientes. Con el IBM Kiosk, usted puede imprimir cupones, ofrecer comparaciones de precios, explicar los beneficios de la tarjeta de fidelidad y realizar promociones especiales. Estas dos soluciones ayudan a transformar la experiencia dentro de la tienda y atrae nuevos clientes. Y ayudan a eliminar costos permitiéndole aumentar el rendimiento y ofrecer nuevos servicios sin agregar empleados.

Servicio y Soporte



National Retail Services Center

El National Retail Services Center (NRSC) es un grupo de servicios dentro del IBM Retail Store Solutions que puede ayudar a los comerciantes minoristas a implementar la visión retail on demand y guía mientras ayuda a minimizar el tiempo y riesgo típicamente asociados con la personalización y la compleja integración de la solución. El NRSC se especializa en la integración e implementación de soluciones al nivel de tiendas entregadas a través de IBM y de los Asociados de Negocios IBM.

IBM Technical Support

Si usted tiene urgencia o si necesita mantenimiento de rutina, nuestros ingenieros de servicio proporcionan una asistencia sensible, rápida, que pueda ayudar a mantener su tienda de comestibles operando con la productividad máxima.

IBM Global Services

Este equipo de especialistas enfocados en los minoristas puede entregar la planificación inicial así como tener un papel importante en la ejecución de soluciones increíblemente variadas y complejas de e-business en sus tiendas.

IBM Global Financing

El IBM Global Financing es una opción atractiva para comerciantes minoristas que necesitan superar las limitaciones del presupuesto. Este grupo puede ayudarle a reducir el desembolso de capital inicial y ofrecerle una solución integral.

IBM Business Partners

Una variada red global de Asociados de Negocios IBM autorizados suministra el software personalizado y los servicios que muchos comerciantes minoristas necesitan para competir efectivamente.

IBM es un líder de Mercado mundial
en POS





Experimentélo ahora mismo

Para aprender más sobre la visión del minorista on demand y cómo el portafolio de products de IBM Retail Store Solutions puede permitir que su empresa se torne más sensible, variable, enfocada y flexible, por favor contacte su representante local IBM o visite:

ibm.com/industries/retail/store

IBM Latin America HQ
One Alhambra Plaza
Coral Gables, FL 33134
USA

La página inicial de IBM puede ser encontrada en ibm.com

IBM, el logo IBM, y el logo, e-business on demand, ebusiness on demand (logo), @server, SureMark, SureOne, SurePoint, SurePOS, WebSphere y xSeries son marcas registradas de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos, otros países, o ambos.

Intel es una marca registrada de Intel Corporation en los Estados Unidos, otros países, o ambos.

Java es una marca registrada de Sun Microsystems, Inc., en los Estados Unidos, otros países, o ambos.

Microsoft y Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos, otros países, o ambos.

Otras empresas, nombre de productos y servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de otros.

Las referencias en esta publicación a los productos o servicios de IBM no implican que IBM tenga la intención de colocarlos a disposición en todos los países en que IBM opera. Copiar o hacer download de las imágenes contenidas en este documento está expresamente prohibido sin el consentimiento por escrito de IBM.

IBM no asume ninguna responsabilidad o compromiso por cualquier uso de la información contenida en este local. Nada en este documento debe operar como una licencia o indemnización expresa o implícita bajo los derechos de propiedad intelectual de IBM o de terceros. No hay garantías ofrecidas en este documento de ningún tipo incluyendo pero sin limitarse a las garantías implícitas de comercialización o conveniencia para un propósito en particular.

IBM continuará mejorando los productos y servicios a medida que surjan nuevas tecnologías. Por consiguiente, IBM se reserva el derecho de alterar especificaciones y otras informaciones del producto sin aviso previo. Por favor contacte su representante de marketing IBM o un revendedor autorizado para información sobre configuración estándar específica y opciones.

 Impreso en papel reciclado conteniendo 10% de fibra recuperada de desechos.

Impreso en los Estados Unidos de América
02-04

© Copyright IBM Corporation 2004
Todos los derechos reservados.

G507-0636-04