

为按需应变世界转变日用品零售业

@business on demand



# 按需应变的零售 清晰的成功前景规划

## **每个零售商都面临着竞争。 日用品零售商知道如何竞争。**

在这个行业中，顾客想要的是更低的价格、更快捷的结账以及专业的服务。熟悉 Web 的购物者希望能在在线订购，而经常光顾的顾客则希望能看到激励举措。新的竞争者包括各种大型超市和便利店。与此同时，您要作出重大的技术决策 — 不管是加强基础设施还是改善店内体验 — 而可以选择的方案非常之多。然而关键是要找到一个现在十分适合、以后也能随着您的商店发展而发展的解决方案。因为经济的不确定性使长期投资保护变得相当重要。

## **如此一来，您如何使自己显得与众不同呢？**

您要先于竞争对手对商店进行升级。要对员工进行必需的技能 and 知识培训，才能为顾客提供完美无缺的服务。要对可靠性和正常运行时间设立更高的标准。并且要采取综合的方法来掌握技术，将商店和企业连接起来。全景式的思考方式是至关重要的，因为它有助于将成本和风险降到最低，并使您能够采用新的解决方案 — 在单家商店内、跨多家商店或者贯穿整个供应链环节。

## **现在，您需要一份行动计划。**

按需应变的零售可以帮助提供一个清晰、简明的前景规划，阐明日用品零售商可以实现这些目标而不会失去对基本面的关注。其目的是帮助展示您的商店如何发展才能满足按需应变世界的挑战，并提供关于如何实现这一目标的详细的技术蓝图。按需应变的零售是促进变化的强力催化剂 — 它旨在帮助日用品零售商对顾客的响应更快、运作更富有变化性和灵活性、更注重自己的专长以及在面临变化时有更强的机动性。





展望

# 日用品零售业的未来

在随需应变世界中，日用品零售商面临四大挑战。

## 1. 创建动态的、以顾客为本的购物环境。

创造出色的购物体验有助于建立顾客对商店的忠诚感，并促使顾客在您的商店逗留更长的时间。为此，随需应变日用品零售商要了解顾客的需要。有了这一信息，您就可以通过提供新品牌、特价商品以及店内服务，快速作出反应。您可以辨识最佳顾客，并直接向他们推销。您也可以运用一些有助于满足顾客最迫切需求的技术。

例如，无线自助亭可以为会员卡持有人提供有针对性的计划。装在购物车上的 Web 图形输入板使顾客可以远程下熟食

订单并在可以提货时收到通知。手持个人购物设备可以帮助顾客找到商品。自助结帐通道使顾客可以进行自助服务，而高性能的销售点 (POS) 系统则有助于提高结帐速度。

为了找到有助于改善购物体验的软件，随需应变零售商可以选择 IBM 专为日用品零售业设计的快捷、灵活的应用程序，也可以充分利用由庞大的 IBM 业务合作伙伴全球网络提供的各种应用程序。通过这些产品及服务，您就可以利用顾客数据保证热销品得到适时适量的供应。您也可以通过将 POS 扩大到包括可提高效率和增加服务项目（如燃料销售或照片处理订单）的新应用程序，为顾客提供更多的方便。

2. 将效率提到最高，从而将成本降到最低。降低成本要求您以最高的效率管理您的商店、员工和库存。随需应变零售商通过商店和企业级管理的常用框架来实现这一目的。IBM 商店集成框架可以帮助提供一个用于优化零售业务流程的完整架构。该架构旨在使您能够集成多点服务，包括由无线技术驱动的面向消费者的普及系统。该框架可以帮助建立一种用于实时管理数据的简便统一的方法。这样，您就可以更迅速地作出更明智的商店管理决策。随需应变零售商也可以通过使用可升级 POS 平台帮助降低所有权总成本，这些平台可以随您的业务的发展而扩展，并可以帮助您将来不必总是重新购买硬件就能添加 POS 能力。



### 3. 培训员工，使他们提供出色的服务。

高要求的顾客坚持要求快速、高质量的服务。但是频繁的员工流动使日用品零售商难以将受过良好培训的团队始终留在销售现场。这就是按需应变蓝图将用于以下目的的技术包括在内的原因：使员工生产率达到最高，使您的团队更容易提供周到而积极的客户服务，并使您在培训上所花的时间和费用降到最低。

按需应变零售商可以通过自助结账降低劳动成本，这些自助结账系统使您能够更有效地为客户服务。按需应变零售商将耗时任务 — 如找商品 — 转移到支持 Web 的自助亭，帮助员工将精力集中到客户服务上。而且，您可以通过传到手持设备上的实时消息向经理通知时间安排冲突或库存缺货的情况。

触摸屏技术和直观的图形用户界面

(GUI) 有助于缩短培训期并减少 POS 的错误，从而提高员工工作的满意度。

### 4. 经营一家灵活的企业。

日用品零售商比任何人都清楚：每一分钟的停业时间都意味着收入的流失和老顾客的减少。按需应变零售商配备了店内解决方案，可以经受日用品零售的物理和运作的考验。首先是安装特为零售业强化的 POS 系统。接着，您可以建立一个开放的架构，这样就可以以节省成本的方式轻松地添加新组件并替换当前的技术。为了确保信息安全性，按需应变零售商可以部署基于商店的和基于 Web 的工具，这些工具可以帮助保护个人交易数据。系统管理工具帮助您监视整个企业的运作并自动发送警报，从而减轻了 IT 团队的负担。

运作的灵活性还取决于选择一个经验丰富的技术伙伴。与 IBM 合作，您可以依赖它在日用品零售业已得到验证的历史记录，以及世界级的服务和支持。我们的日用品零售商客户包括全球的大品牌和较小的连锁店及独立商店，这证明 IBM 了解所有日用品零售商的需求。实际上，IBM 是零售 POS 的全球市场领先者，它在 100 个国家或地区安装了两百多万个系统。



IBM 零售商店解决方案

## 组合

在该组合包中可找到有关“随需应变的零售”前景规划的构建块，该组合包括特为零售业强化的 POS 产品和来自“IBM 零售商店解决方案”和授权的 IBM 业务合作伙伴的下一代商店技术。





### IBM VisualStore

IBM VisualStore 是一个为超级市场和大型超市设计的 POS 应用程序。除了核心日用品零售功能，该应用程序还提供内置的促销引擎，并可以在多个操作系统（包括 Linux）平台运行。

### IBM Supermarket Application

IBM 4680-4690 Supermarket Application (SA) 是为国际性和跨国超市和大型超市设计的 POS 应用程序。它可在 IBM 4690 OS 和 Microsoft® Windows® 2000 上运行。

### IBM 4690 GUI ASTRA

IBM 4690 GUI ASTRA 使零售商可以在 IBM 的基于 4690 的 POS 应用程序（即使这些应用程序已经高度客户化）上创建基于 Java™ 的 GUI — 以提供触摸屏操作、Web 连接或电子商务集成。

### IBM 4690 操作系统

IBM 4690 操作系统是专门为零售而设计的，它被视为可用的最可靠的操作系统之一。该操作系统为 POS、后台和电子商务应用程序提供了一个稳固的、可靠的功能基础。

### IBM Retail Environment for SuSE Linux

IBM Retail Environment for SuSE Linux (IRES) 是来自 IBM 的 Linux 产品，它是基于 SuSE Linux 操作系统的。它已针对零售进行了优化（包括一个支持和维护模型），并可以与 IBM SurePOS 和 IBM @server xSeries 系统以及精选的 IBM 中间件一起工作。

### IBM 商店集成框架

IBM 商店集成框架提供可靠的商店级 Web 服务体系结构，该体系结构帮助消费者和员工实时获得重要信息。在开放的行业标准和经证实的 WebSphere 能力的基础上，该框架提供了用于在商店中添加新的软件和硬件的集成架构。

### IBM Store Integrator

IBM Store Integrator 是商店集成框架的一个组件，它使用 Java 工具帮助扩展和提高 4690 OS POS 应用程序的能力。通过开放用于扩展和业务逻辑共享的 POS 平台，零售商可以充分利用他们现有的 POS 解决方案的能力在固定或移动设备上提供独特的且与众不同的客户服务。

### IBM 数据集成工具

IBM 数据集成工具是商店集成框架的一个组件，它允许零售商充分利用实时销售数据进行系统范围的分析。

### IBM 业务合作伙伴应用程序

IBM 业务合作伙伴为全球范围的日用品零售商提供开发高度客户化和有高度针对性的软件所必需的专业技术和具体知识体系。这些应用程序使零售商可以在 POS 上集成广泛的能力，帮助提高客户满意度、获得更多信息并减少顾客等待时间。其中还包括可与 IBM POS 和 IBM Kiosk 技术一起使用的 Ready for IBM Retail Store Innovations 解决方案。



# 硬件



1

## 1. IBM SurePOS 700 系列

凭借速度高达 2.4GHz 且采用了 Intel® 技术的处理器，IBM SurePOS 700 系列现在有极好的速度和能力来帮助日用品零售商支持电子商务、推动客户关系管理（CRM）、加快培训速度并赢得顾客。它在速度、大小、颜色和连接方面提供一系列的选择，并且可以运行 IBM 4690 OS、Linux、IBM PC DOS 2000 和 Microsoft Windows。



2

## 2. IBM SurePOS 300 系列

IBM SurePOS 300 系列是 IBM 产品服务组合中最具成本效益的分布式 POS 系统。这种节省空间的系统具有高达 1.2GHz 的处理能力，它主要有以下特色：胖客户机或瘦客户机配置、存储介质选项、高带宽以太网以及用于操作系统和应用程序软件的开放平台。



3

## 3. IBM SureOne

IBM SureOne 系统是一个完全集成的 POS 系统，它是为有预算意识的零售商和那些操作空间有限的零售商设计的。其紧凑的全功能设计包括了零售商运营商店所必需的工具，这样就不需要进行复杂的系统集成了。

使用

# IBM 自助服务

实现“按需应变的零售”前景规划



#### 4. IBM Kiosk

IBM Kiosk 为自助服务提供支持 Web 的强健平台。它可以帮助日用品零售商改善购物体验、将新顾客吸引到您的商店并有助于增加顾客流量。

#### IBM SureMark 打印机

这些快速、安静、高质量的热敏式收据打印机帮助零售商减少交易时间、定制包含销售消息的收据并使 POS 正常运行时间达到最长。



#### 5. IBM 自助结账

这一系列灵活而完整的 IBM 自助结账系统帮助日用品零售商提高客户满意度、通过灵活的人力管理减少成本并满足对自助服务日益增长的需求。

#### IBM SurePoint 解决方案

IBM 触摸屏显示器融入了红外技术，帮助提高图像质量并使用户交互的准确率达到最大。因为触摸屏的固定光学调准在显示器的整个生命期中持续有效，所以不需要进行耗时的重新校准。这些产品很耐用，并且被封装起来以保证在零售过程中不会沾上不可避免的灰尘和溅渍。您还可以选择 12” 或 15” 非触摸平板彩色显示器。

在按需应变世界中，使顾客可以进行自助服务是至关重要的。IBM 零售商店解决方案提供两种方法供零售商满足这种日益增长的需求，并向“按需应变的零售”前景迈出了强有力的一步。IBM 自助结账系统使购物者可以控制商品扫描，这样您就可以保持更多结账通道畅通，减少全体顾客的等待时间。利用 IBM Kiosk，您可以打印赠券、提供价格比较、说明老顾客卡利益并促销特价商品。这两种解决方案都有助于转变店内体验并吸引新分顾客。而且它们还使您不增加员工就能提高交易量并提供新的服务，从而降低了您的成本。



### **国家零售服务中心**

国家零售服务中心（NRSC）是 IBM 零售商店解决方案中的一个服务组，它可以帮助零售商实现“按需应变的零售”前景规划和蓝图，同时帮助使得通常与客户化和复杂解决方案集成相关联的时间和风险降至最低。NRSC 致力于集成和实现由 IBM 和 IBM 业务合作伙伴提供的商店级解决方案。

### **IBM 技术支持**

无论您遇到紧急情况还是需要例行维护，我们的服务工程师都能提供快捷、反应迅速的帮助，从而帮助您的日用品商店以最高生产率运作。

### **IBM 全球服务**

这个以零售为重点的专家团队可以提供预先规划，并且对于在您的商店中执行越来越复杂多变的电子商务解决方案起着关键作用。

### **IBM 全球融资部**

IBM 全球融资部对于需要克服预算约束的日用品零售商而言是一个具有吸引力的选择。这个团队可以帮助您降低初始资本支出，并提供一个更全面的解决方案。

### **IBM 业务合作伙伴**

由授权的 IBM 业务合作伙伴组成的多样化全球网络向众多日用品零售商提供他们进行有效竞争所必需的客户化软件和服务。

IBM 是  
零售 POS  
的全球市场领导者





## 立即体验

要更多地了解“按需应变的零售”前景规划以及 IBM 零售商店解决方案产品服务组合如何使日用品零售企业响应更迅速、更易于变化、重点更突出且更灵活，请与您当地的 IBM 代表联系或者访问以下站点：

[ibm.com/industries/retail/store](http://ibm.com/industries/retail/store)

## 国际商业机器中国有限公司

北京朝阳区工体北路甲二号  
盈科中心 IBM 大厦 25 层  
邮政编码：100027

IBM 主页可以在 [ibm.com](http://ibm.com) 上找到

IBM、IBM 徽标、e 徽标、e-business on demand、e-business on demand(徽标)、@server、SureMark、SureOne、SurePoint、SurePOS、WebSphere 和 xSeries 是 International Business Machines Corporation 在美国和 / 或其他国家或地区的商标。

Intel 是 Intel Corporation 在美国和 / 或其他国家或地区的注册商标。

Java 是 Sun Microsystems, Inc. 在美国和 / 或其他国家或地区的商标。

Microsoft 和 Windows 是 Microsoft Corporation 在美国和 / 或其他国家或地区的注册商标。

其他公司、产品和服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。

本出版物中对 IBM 产品或服务的引用并不暗示 IBM 打算在所有有 IBM 业务的国家或地区中提供这些产品或服务。未经 IBM 的书面许可，严禁复制或下载本文件中包含的图像。

IBM 不对此处包含的信息的任何使用承担责任或义务。本文档中的任何内容均不应作为 IBM 或第三方的知识产权下的明示或暗含的许可或保证。本文档中未提供任何种类的保证，包括但不限于暗含的有关适销或适用于某种特定用途的保证。

IBM 在新技术出现时将增强产品和服务。所以，IBM 保留更改规范和其他产品信息而不作事先通知的权利。请联系您的 IBM 销售代表或授权代理商以获取关于特定的标准配置和选项的信息。

♻️ 使用含 10% 再生纤维的回收纸印刷。

美国印刷  
04-02

© Copyright IBM Corporation 2004  
All Rights Reserved.