

食品零售商要如何面對
隨需應變的挑戰



隨需應變的零售商

引領食品零售商走向成功的方案

所有零售商都面臨激烈競爭

食品零售商更是明白競爭的本質

食品零售商清楚知道激烈的競爭來自四面八方，如：一般消費者要求物美價廉、快速結帳及專人服務，網路通偏好線上購物，而主顧客則要求購物回饋，新型態競爭者又包含了多元量販商以及便利商店；此外，食品零售商還得全方位評估重大科技的決策，這些來自四面八方的競爭壓力，讓零售商倍感吃力，甚至很難尋求對策；因此，在不明朗的經濟現況下，投資者必須小心保護長期投資。

如何凸顯營業特色？

比競爭者更早將店面更新、加強員工吸收新知以投消費者所好、訂下高標準準確度、營業時間以及使用科技整合方案，將企業本部與各門市串連等都是不錯的方法，然而欲做到全盤縝密思考實屬困難。因為不論是單一零售店、多元商店或連鎖供應商，都必須將成本、風險和因應之道等，列入考量範圍。

須有完整專業規劃

「IBM 零售商店解決方案」有助於食品零售商在兼顧基本原則的情形下，以明確且精準的方案達到既能凸顯營業特色又可超越競爭者的目標。整體方案的設計以符合需求變化萬千的零售業為首要訴求，加上縝密科技系統的應用以達目標使命，如此完整專業規劃，有助食品零售商提供消費者更完善的服務、更多樣的選擇與更靈活的管理，業者的特色亦將因此更亮眼，予人朝氣蓬勃的新風貌；由此可見「IBM 零售商店解決方案」對食品零售商的助力不容輕忽。



預見未來



食品零售店

在需求變化萬千的食品零售業裡，業者面臨了四項關鍵挑戰

1. 為消費者量身打造一個充滿活力的購物環境

創造一個優質的購物環境，能夠提升消費者品牌忠誠度並且刺激消費行為，隨需應變食品零售店也因此獲悉消費者購物偏好，以多重管道，區隔出消費主顧客與市場，對上市新品、特價品及店內服務等做出立即反應。而當消費者來店消費時，使用新科技打造的流暢購物環境，都是食品零售店滿足消費者購物需求的絕佳利器。

例如：無線 Kiosk 可以刺激主顧客的消費、消費者可透過購物車上的網路平板電腦選購熟食並掌握取貨進度、掌上型

個人購物裝置 能幫助消費者找出商品所在、自助結帳台可提供消費者購物的自主權，銷售點 (POS) 系統可加速消費者購物速度等。

爲了加強店內營業軟體，隨需應變的食品零售店可以使用 IBM 廣大全球性事業夥伴 所授權的應用程式，進行消費者資料分析，在絕佳時機推出熱門商品，賺取利潤；此外，透過銷售點 (POS) 系統與新科技結合的延展性，食品零售店可以提升效率及增加多元化服務，如：加油和照片沖洗。

2. 擴大效率以降低成本

良好的經營管理可以降低成本，透過共同企業管理階層的組織架構，隨需應變零售專門店可以降低成本。「IBM 商店整合組織架構」提供的完整基礎架構，作業簡化，可讓零售業更有效地執行營業項目。該設計包含以無線科技為傳輸工具的完整系統，可助業者有效整合多元服務，創造既簡單又統一的即時資料管理，因此業者可以做出更即時的零售管理決策；此外，還有助於減少總營業支出，因為銷售點 (POS) 平台擁有絕佳的更新與擴充性，當業務量增加時，不須另購硬體設備，即可進行更新與擴充。



3. 使員工更有效地執行優質服務

強勢消費者經常要求高品質服務，然而員工高流動率卻讓食品零售商很難擁有訓練優良的銷售組員；因此，隨需應變的方案能將員工產能發揮極致，提供體貼負責的服務；此外，業者花在培訓的時間與支出亦相對減少。

透過自助結帳櫃台，隨需應變零售系統可以降低業者雇用員工的成本，並且更有效率地服務消費者。隨需應變零售系統擁有即時網路待命功能，可助員工擺脫搜尋存貨等費時工作，專注於銷售服務；此外，業者亦可使用掌上型即時訊息裝置告知店經理相關商品物流的衝突或落差。

觸控式螢幕與直覺式圖形使用者介面 (GUI)，可以縮短員工培訓期，減少高流動率造成的錯誤；此外，簡易操作更提高了員工工作滿意度。

4. 經營朝氣蓬勃的企業

食品零售商都知道業務淡季有損消費忠誠度及收入。隨需應變零售商的解決方案足以應付營業期的嚴格考驗，再刁鑽的問題，亦能迎刃而解，而這一連串的解決方案都是由超強的銷售點 (POS) 系統開始。接下來零售專門店可以建立一開放式基礎架構，輕易地增加新元件，取代現有科技，使開銷收效。而為了穩固資訊，隨需應變零售系統，使用店內與網路為基礎的工具，保障個人交易資料。系統管理工具可協助您全程監督整個企業的營運，並會自動傳送警示訊息。

經驗豐富的科技夥伴有助於經營彈性。IBM 在食品零售店的成功案例，結合了世界級服務與支援，讓食品零售商產生無比信賴感。IBM 的客戶涵蓋各行各業，從全球性品牌到小型連鎖店以及單一零售店皆有；因此，IBM 清楚知道食品零售店的各式需求。事實上，IBM 的銷售點系統於一百多個國家銷售安裝了二百萬套以上，位居全球第一品牌。



IBM 零售商店

解決方案

本商品資料夾含有構成隨需應變專門店方案的元件，其中包含：超強零售點 (POS) 系統產品、新一代 IBM 零售商店解決方案科技以及 IBM 事業夥伴。



軟體



IBM VisualStore

IBM VisualStore 是專為超級市場及多元市場所設計的銷售點 (POS) 系統應用程式。除了食品零售店的核心功能外, IBM VisualStore 內建升級引擎以及適用於多種作業系統平台, 例如: Linux。

IBM Supermarket Application

IBM 4680-4690 Supermarket Application (SA) 是專為國際性或跨國性超級市場和多元市場所設計的銷售點 (POS) 系統應用程式。適用於 IBM 4690 OS 和 Microsoft® Windows® 2000。

IBM 4690 GUI ASTRA

IBM 4690 GUI ASTRA 是一套以 4690 銷售點 (POS) 系統為基礎的應用程式, 更是 IBM 專為食品零售商量身打造的專業軟體, 擁有絕佳的調整空間, 能夠允許零售商建立一個以 Java™ 為架構的圖形使用者界面 (GUI) 的觸控式螢幕、網路連接性或電子商業整合。

IBM 4690 作業系統

專為零售商設計的特殊軟體, 作業系統穩定度高是本軟體特性之一。本軟體提供銷售點系統、終端支援以及電子商業紮實穩健的功能。

IBM Retail Environment for SuSE Linux

IBM Retail Environment for SuSE Linux (IRES) 由 IBM 提供, 其作業環境以 SuSE Linux 操作系統為基礎。本作業系統專

為零售業量身打造, 含有支援與維修模式, 並且被設計為搭配 IBM SurePOS、IBM @server xSeries 系統以及 IBM 中介軟體之應用。

IBM 商店整合組織架構

IBM 商店整合組織架構提供店內網路服務架構, 其功能旨在將重大資訊即時知會消費者與員工。基於公開的產業標準功能和 WebSphere 的有效性能, 本組織架構整合了可以增加新軟體與硬體的基礎架構。

IBM 零售商店整合軟體

IBM 零售商店整合軟體是商店整合架構組成元件之一, 使用 Java 工具擴展並提升 4690 OS POS 應用程式。藉由開放銷點 (POS) 平台, 進行業務擴充, 業者可以加強現有銷售點 (POS) 解決方案, 執行獨特的銷售服務。

IBM 資料整合設備

IBM 資料整合設備是商店整合架構組成元件之一, 可以幫助零售商為全系統進行即時銷售資料之分析。

IBM 事業夥伴應用程式

IBM 事業夥伴以優秀的專家和專業知識, 為全球食品零售商研發出量身打造的軟體。其研發的軟體能夠整合各種不同性能, 增加消費者滿意度, 改善獲取資訊的時間以及縮短購物等待時間。此應用程式所包含的 IBM 零售商店創新解決方案也經測試, 可使用 IBM POS 和 IBM Kiosk 科技。



硬體



1

1. IBM SurePOS 700 系列

IBM SurePOS 700 系列擁有 Intel® 2.4GHz 高速處理器，強而有力的快速作業程序可以有效支援電子商業，加強客戶關係管理 (CRM)，教育消費者並投其所好。本系列擁有各種速度、尺寸、顏色、相連性選擇，可以執行 IBM 4690 OS、Linux、IBM PC DOS 2000 和 Microsoft Windows 等電腦作業系統。



2

2. IBM SurePOS 300 系列

IBM SurePOS 300 系列是最能使成本高效益的銷售點 (POS) 系統。高達 1.2GHz 的快速處理程序，可以節省系統空間，擁有 Thick Client 或 Thin Client 裝置選項、儲存媒體選項、高頻寬乙太網路以及開放式作業系統平台與應用軟體。



3

3. IBM SureOne

IBM SureOne 系統是專為精打細算或受限於空間的零售商，而設計的整合式銷售點 (POS) 系統，全配裝置不僅包含所有營業必需工具，而且避開了整合系統的複雜需求。

滿足隨需應變零售商的願景

IBM 自助式服務



4. IBM Kiosk

IBM Kiosk 擁有獨特的自助式服務 Web 型平台，能加強購物體驗，吸引新的消費者上門，增加交易買賣。IBM Kiosk 內部配備即時網路和多媒體功能、強大的作業性能和多重週邊選項。觸控式螢幕搭配堅固終端器，簡單大方的設計。

IBM SureMark 印表機

高速、靜音、高熱感式印表機，能節省交易時間、列印行銷式收據，同時還可以將銷售點系統及時性極致化。



5. IBM 自助結帳台

彈性且一應俱全的 IBM 自助結帳台可以提升消費者滿意度，透過彈性的員工管理，可以降低成本，並且滿足快速成長的自助式服務。

IBM SurePoint 解決方案

IBM 觸控式螢幕的紅外線科技，能美化影像畫質並擴大與使用者互動之精準度，觸控式螢幕的固定光學校正可以產生同步效果，節省校正的時間。產品素材以堅固耐久為訴求，完全的密封以避免灰塵或液體翻灑之可能。另有 12 吋或 15 吋彩色平面顯示器為替代方案。

提供消費者自主權，是隨需應變零售商成功的要素之一。IBM 零售商店解決方案提供零售商二種方式，以符合日益成長的需求，對隨需應變的零售商願景採取強而有力的措施。而 IBM 自助結帳台系統提供消費者全程購物自主權，消費者可以自行搜尋商品，零售商可以開放更多的銷售點系統，縮短消費者購物等待時間。擁有造型簡潔的 IBM Kiosk，零售商在沒有滯銷商品之虞下，可以大量列印折價卷、比價、說明主顧客會員卡權益以及凸顯促銷商品。IBM 自助結帳台與 IBM Kiosk 都能有效改善購物體驗，吸引新的消費者上門；此外，不須擴大勞力支出，即可提升銷售業績以降低成本，並且還可以提供多項嶄新服務功能。

服務與支援



全國性零售商店服務中心

全國性零售商店服務中心 (NRSC) 是 IBM 零售商店解決方案的服務團隊。本團隊服務宗旨在幫助零售商執行隨需應變方案時，排除複雜過程，不僅省時也可降低風險。本團隊專精於零售商店解決方案的整合與執行，對 IBM 事業夥伴的專才亦相當熟稔。

IBM 技術支援服務

不論在遇到緊急事故或只是一般的維修保養，IBM 技術維修人員都能為食品零售商獻上最快速、最敬業的服務，讓您的營運永保巔峰。

IBM 全球性服務

本團隊擁有零售業菁英，能以獨到的規劃，在複雜多樣的電子商業解決方案中，盡責地提供關鍵性服務。

IBM 全球性金融服務

對預算有限的零售商而言，IBM 全球性金融服務是項頗具吸引力的服務。本團隊能幫助零售商減少創業資本並提供更有效的解決方案。

IBM 事業夥伴

由 IBM 事業夥伴所研發的定做軟體與服務，可以成功地幫助零售商征服來自同業的龐大競爭壓力。

IBM 零售商銷售點系統位居
全球第一品牌





即刻體驗

想更了解隨需應變零售商店方案以及 IBM 零售商店解決方案如何幫助零售商達到更敬業、更多樣化、更窩心、更活潑的營業風格，請與當地 IBM 業務代表聯繫或至網址：

ibm.com/industries/retail/store

IBM Retail Store Solutions

台北市 110
信義區松仁路 7 號 3 樓

IBM 首頁的網址為 ibm.com

IBM、IBM 標誌、e 標誌、電子商業、隨需應變、電子商業、隨需應變（標誌）、@server、SureMark、SurePoint、SurePOS、WebSphere 和 xSeries 是 IBM 公司在美國及（或）其他國家或地區的註冊商標。

Intel 是 Intel 公司在美國及（或）其他國家或地區的註冊商標。

Java 是 Sun Microsystems, Inc. 及（或）其他國家或地區的註冊商標。

Microsoft 和 Windows 是 Microsoft 公司在美國及（或）其他國家或地區的註冊商標。

其他公司、產品或服務名稱可能是其他公司的商標或服務標記。

本出版品中所提及的 IBM 產品或服務只供參考，不表示或暗示 IBM 會在設有 IBM 據點的所有國家或地區中提供它們。若未事先取得 IBM 的書面同意，禁止複製或下載本文件中所包含的影像。

IBM 對於此處包含的資訊的使用，不必負責或盡任何義務。在 IBM 或其他廠商的智慧財產權約束之下，本文件任何內容均不得視為明示或暗示的授權或保障。本文件不提供任何保證，包括但不限於適售性或特殊用途適應性的默示保證。

IBM 將繼續在新興技術出現時加強產品和服務。因此，IBM 保留毋需事先通知即可隨時改變規格及其他產品資訊的權利。有關特定標準配置和選項的資訊，請聯絡 IBM 業務代表或授權零售商。

♻️ 印刷地點：美國，使用內含 10% 回收廢紙漿的再生紙。

在美國印刷 02-04

© Copyright IBM Corporation 2004
All Rights Reserved.