



**Des solutions complètes
pour les détaillants
spécialisés**

Les clients d'aujourd'hui sont plus exigeants

Optez pour un fournisseur qui connaît bien les détaillants spécialisés

Le secteur spécialisé est l'un des secteurs de la vente au détail qui croissent le plus rapidement, et les détaillants spécialisés font face à des défis de grande envergure. La concurrence y est féroce en tout temps. Les clients exigent un assortiment de produits toujours plus diversifié. Ils s'attendent également à ce que les associés des ventes connaissent absolument tout sur les articles en vente dans le magasin. Et, bien sûr, ils souhaitent magasiner dans un environnement dynamique et plaisant.

Voilà qui représente un réel défi pour les détaillants, mais IBM peut vous aider à y arriver. Nous pouvons vous fournir des systèmes pour point de vente performants et attrayants. Nous offrons également des logiciels conçus pour l'environnement specialty. De plus, nous pouvons vous aider à tout mettre sur pied grâce à nos services de planification, d'implantation, de gestion et de soutien. Et sachez que nous connaissons bien l'environnement specialty – qu'il s'agisse de vêtements, d'appareils électroniques, de matériaux de construction ou encore d'articles de jardin – nous pouvons donc adapter nos solutions à vos besoins.

En utilisant IBM Retail Store Solutions, les détaillants peuvent réaliser cinq objectifs importants :

- 1. Connaissance des clients.** Utiliser les renseignements sur les clients pour fidéliser la clientèle.
- 2. Vente efficace.** Améliorer le service à la clientèle et contribuer à réduire le roulement de personnel.
- 3. Environnement attrayant.** Offrir aux clients une expérience d'achat exceptionnelle.
- 4. Sélection accrue.** Accroître la sélection de produits sans augmenter le personnel ni le nombre de magasins.
- 5. Réduction des coûts.** Gérer les coûts efficacement et protéger son investissement.

Utiliser les renseignements sur les clients pour fidéliser la clientèle

Chacun de vos clients a des besoins et des préférences qui lui sont propres. Les systèmes mis au point par IBM Retail Store Solutions vous permettent de consigner ces renseignements par un procédé électronique et d'en tirer profit par la suite. Vous pouvez donc élaborer une base de données de clients, maximiser vos ressources en marketing et mettre en œuvre des moyens pour conserver vos clients fidèles.

- *Analyse des données en vue de cerner les tendances et d'identifier les meilleurs clients*
- *Création d'offres incitatives et de promotions destinées à vos meilleurs clients*
- *Anticipation des besoins des clients et adaptation des stocks en conséquence*
- *Capture uniforme des données sur les clients dans tous les magasins*
- *Regroupement des renseignements dans un format facile à consulter*

Améliorer le service à la clientèle et contribuer à réduire le roulement de personnel

Pour que votre magasin se démarque des autres, il est important d'offrir un service personnalisé et attentionné. Mais ça n'est pas facile à réaliser; surtout si le roulement de personnel est important. IBM peut vous fournir les outils nécessaires pour accélérer la formation de vos employés et leur permettre d'offrir un service exceptionnel.

- *Réduction du temps de formation des employés à l'aide du multimédia et des écrans tactiles*
- *Réduction des risques d'erreur dans les transactions grâce à la facilité d'utilisation des systèmes point de vente*
- *Utilisation de bornes interactives pour obtenir des renseignements sur les produits*
- *Distribution par le Web de communiqués à jour concernant l'étalage des produits et la disposition des magasins*
- *Automatisation des techniques de vente maximale et de regroupement de marchandises afin de transformer vos associés des ventes en spécialistes*



Offrir aux clients une expérience d'achat exceptionnelle

Pour maximiser l'achalandage dans votre magasin, vous devez offrir à vos clients une expérience interactive et plaisante. Et l'aménagement du magasin devrait s'agencer au type de marchandise vendue. Avec IBM vous pouvez créer un environnement adapté à tout type de magasin – de la boutique de luxe jusqu'au magasin familial.

- *Choix de système point de vente, de périphériques et d'applications de style*
- *Systèmes offerts en différentes teintes avec périphériques de couleur assortie*
- *Économie d'espace grâce aux systèmes point de vente de format compact*
- *Implantation d'outils interactifs adaptés au Web dans tout le magasin*
- *Utilisation de bornes interactives pour les listes de cadeaux, les programmes de fidélisation et autres activités*
- *Mise en place de promotions multimédias au point de vente*
- *Ajout de terminaux point de vente sans fil pendant les saisons de grand achalandage*

Accroître la sélection de produits sans augmenter le personnel ni le nombre de magasins

De nombreux clients ont recours aux détaillants spécialisés pour acheter des articles qu'ils ne trouveraient tout simplement pas ailleurs. Grâce aux solutions offertes par IBM et ses partenaires d'affaires, vous pouvez accroître votre gamme de produits – sans augmenter le personnel ni le nombre de magasins – afin de répondre aux besoins d'un plus grand éventail de clients. En définitive, cette méthode vous permettra d'augmenter votre revenu total ainsi que votre revenu par client.

- *Recherche à partir d'un «inventaire virtuel» à l'aide de bornes interactives en magasin ou du système point de vente afin d'offrir davantage de choix de modèle, de grandeur, de couleur et d'autres options*
- *Utilisation des données-clients de manière à disposer des produits meilleurs vendeurs au moment opportun*
- *Possibilité de franchir une étape vers la vente au détail intégrée multi canal*
- *Aide aux clients afin qu'ils trouvent exactement le produit recherché*
- *Implantation d'un accès Internet afin d'accéder au commerce électronique au moment de la transaction*

Gérer les coûts efficacement et protéger son investissement

IBM sait très bien que les détaillants doivent gérer leurs coûts d'exploitation à court et à long terme. C'est pourquoi nous concevons des systèmes pour point de vente durables et fiables qui assurent la protection de votre investissement. Ces systèmes ont une grande valeur résiduelle et vous pouvez obtenir des pièces de rechange plusieurs années après la discontinuation des produits. De plus, nous vous offrons de nombreuses autres solutions vous permettant d'accroître votre entreprise tout en respectant votre budget.

- *Analyse de votre entreprise en temps réel afin de gérer les réductions de prix*
- *Automatisation de la planification des horaires de travail et de la formation des associés des ventes*
- *Possibilité d'utiliser les nouvelles applications rapidement*
- *Mise à jour des systèmes point de vente sans achat de matériel supplémentaire*
- *Plate-forme ouverte maximisant vos choix de systèmes d'exploitation et d'applications*
- *Implantation rapide grâce aux logiciels IBM StoreProven™ offerts par les partenaires d'affaires de IBM*
- *Prix et options de financement abordables*

Un partenaire de choix pour les détaillants spécialisés

IBM est sans contredit le principal fournisseur de systèmes point de vente et pour le commerce électronique au détail. Nous avons acquis plus de 25 années d'expérience dans le domaine de la vente au détail et avons révolutionné le marché en offrant des produits novateurs tels que le code à barres. Outre notre expérience, nous comptons sur une technologie de pointe, une vaste entreprise de services et sur le réseau de partenaires d'affaires IBM qui offrent une source pratique d'approvisionnement de matériel, de logiciels et de services tels que la planification, la mise en oeuvre et la gestion. Grâce à notre présence mondiale, nous sommes en mesure d'offrir la même solution à tous les magasins répartis un peu partout sur la planète. Nous savons ce qu'il vous faut pour croître et prospérer dans votre environnement.

*Communiquez avec IBM
dès aujourd'hui*

ibm.com/industries/retail/store



Des outils performants pour les détaillants spécialisés



IBM SurePOS 600 Series



IBM SurePOS 300



IBM SureOne



IBM Borne interactive

IBM SurePOS™ 600 Series

Conçu à l'intention des détaillants désirant créer un environnement point de vente attrayant et ultramoderne et qui souhaitent utiliser les plus récentes applications en matière de commerce électronique.

- *Unité de conception intégrée qui contribue à créer un environnement propre et soigné*
- *Technologie de haute performance permettant d'améliorer le service à la clientèle*
- *Fabrication robuste offrant un maximum de fiabilité afin de protéger votre investissement*

IBM SurePOS 300

Unité de grande valeur permettant le traitement rapide des transactions et offrant une grande souplesse d'aménagement ainsi qu'une fiabilité digne de IBM.

- *Unité compacte nécessitant peu d'espace*
- *Plate-forme matérielle ouverte et système d'exploitation à fonctions réparties offrant une polyvalence extraordinaire*
- *Configuration client léger ou client lourd selon les besoins point de vente*

IBM SureOne®

Terminal point de vente tout-en-un conçu pour les détaillants soucieux de leur budget et pour ceux qui disposent de peu d'espace sur le comptoir.

- *Occupe peu d'espace et élimine les problèmes d'intégration à l'environnement*
- *Utilisation simple basée sur la technologie PC*
- *Fabrication robuste prolongeant la durée utile*

IBM Borne Interactive

Unité libre-service dotée d'un accès à Internet et optimisée de façon à permettre la vente au détail multi canal (MerchantReach™).

- *Permet d'accroître la fidélisation de la clientèle en offrant des renseignements sur les produits et des services personnalisés*
- *Accroît l'éventail de produits offerts et permet d'accélérer le traitement des transactions sans ajout de personnel ni de magasin*
- *Unité mince et élégante de fabrication robuste afin de prolonger la durée utile*

Assistance technique IBM

Que vous ayez besoin d'une assistance immédiate ou d'entretien périodique, nos techniciens vous offrent un service rapide et attentif afin d'assurer le bon fonctionnement de votre entreprise.

- *Service traditionnel de réparation des bris*
- *Point de service unique pour l'assistance technique*
- *Ententes de service offertes*

Gestion des systèmes IBM

Les logiciels de gestion des systèmes de IBM comprennent des fonctions de mise à jour, de réparation et de détection et exécution de mises à jour afin de vous permettre de réduire le coût total d'acquisition.

- *Gestion centralisée de postes de travail individuels ou d'un ensemble de postes, dans une variété de plate-formes*
- *Diminution des temps d'arrêt consacrés à l'entretien*
- *Réduction des coûts de main-d'œuvre associés aux corrections*

Partenaires d'affaires IBM

Réseau mondial de partenaires d'affaires autorisés offrant des logiciels et des services personnalisés qui permettent aux détaillants de faire face à la concurrence efficacement.

- *Accès à un grand éventail de logiciels et de services*
- *Logiciels IBM StoreProven offrant une fiabilité accrue*
- *Assistance locale offerte*

Services mondiaux IBM

Équipe de spécialistes de l'environnement détail pouvant offrir un service de planification initiale ainsi qu'une assistance pour la mise en oeuvre de solutions complexes en matière de commerce électronique dans votre magasin.

- *Sécurité et confidentialité*
- *Conception rapide d'infrastructure*
- *Service de gestion des applications*

Financement IBM

Nous pouvons aider les détaillants qui doivent composer avec des contraintes budgétaires en réduisant la mise de fonds initiale et en leur offrant une solution mieux adaptée.

- *Paiements échelonnés permettant de réduire les coûts d'exploitation*
- *Ententes de location ou de prêt offertes pour les composants IBM et ceux d'autres fournisseurs*
- *Contrats simplifiés*

IBM MerchantReach

Gamme de solutions conçue pour permettre aux détaillants de maximiser leurs revenus grâce à un service à la clientèle de qualité supérieure par l'intermédiaire de différents canaux de distribution – magasins, Internet, bornes interactives, équipement sans fil, centres d'appel et commande postale.



Pour obtenir davantage d'information

Pour en savoir davantage au sujet des solutions pour magasin au détail et pour point de vente proposées par IBM, communiquez avec le représentant de votre localité ou visitez notre site Web à l'adresse :

ibm.com/industries/retail/store

Pour commander, composez le 1 800 IBM-CALL (1 800 426-2255) ou le 1 770 863-1000 à l'extérieur du Canada et des États-Unis.

© Copyright IBM Corporation 2002

IBM Corporation
Department C6PA
5601 Six Forks Road
Raleigh, NC 27609

Printed in the United States of America
11-02
Tous droits réservés

Toute référence à un produit ou à un service de IBM dans cette publication ne signifie pas que IBM se propose de l'offrir dans tous les pays où elle exerce ses activités. La reproduction et le téléchargement des images contenues dans ce document sont strictement interdits sans le consentement écrit de IBM.

IBM n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation des renseignements contenus dans le présent document. Aucune partie de ce document ne peut être utilisée comme licence expresse ou implicite ni comme indemnité aux droits d'auteur de IBM ou d'un tiers. Aucune garantie d'aucune sorte, y compris, sans en exclure d'autres, les garanties de qualité marchande ou d'adaptabilité à des fins particulières n'est offerte dans le présent document.

IBM s'engage à améliorer ses produits et ses services suivant l'émergence de nouvelles technologies. Ainsi, IBM se réserve le droit de modifier les spécifications et l'information relativement à ses produits sans préavis. Veuillez communiquer avec un représentant du service de marketing de IBM ou un revendeur autorisé pour obtenir davantage d'information sur la configuration et les options standard.

® Le logo e, IBM, le logo IBM, MerchantReach, StoreProven, SureOne et SurePOS sont des marques de commerce ou des marques déposées de International Business Machines Corporation aux États-Unis ou dans d'autres pays.

D'autres noms d'entreprises, de produits et de services peuvent être des marques de commerce ou de services d'autres entités commerciales.

1 L'adresse du site Web de IBM est la suivante :
ibm.com

♻️ Imprimé aux États-Unis sur du papier recyclé contenant 10 % de fibre provenant de la consommation.

