



Comercio especializado para el mundo on demand

Comercio on demand

Una nueva visión para transformar su tienda





Todos los comerciantes compiten.

Y los comerciantes especializados tienen que ser los mejores.

En su negocio, los clientes esperan una amplia selección, un entorno de compra convincente y un servicio experto. Aprecian que se les reconozca al entrar en la tienda, en el sitio Web o al atenderlos por teléfono. Vd. está luchando contra los comerciantes en línea, los grandes almacenes con marcas exclusivas, las grandes superficies y las tiendas de oportunidades. Y si quiere ir por delante de ellos, tiene que tomar decisiones importantes en lo que respecta a la tecnología. Pero las opciones son abrumadoras, y resulta crítico encontrar soluciones que crezcan al ritmo de la tienda, para proteger la rentabilidad independientemente de lo que gasten los clientes.

Así que, ¿cómo va a diferenciarse?

Creando entornos de tienda excepcionales por su selección de productos, su estilo y su servicio. Proporcionando a su personal los medios para asimilar nueva información rápidamente y utilizarla para satisfacer a los clientes. Estableciendo un alto estándar de tiempo de actividad. Y eligiendo una solución tecnológica integrada, que enlace la tienda con la empresa. Es esencial pensar en el proceso de forma global, porque permite minimizar costes y riesgos, y adoptar nuevas soluciones para una sola tienda, para varias o para toda la cadena de suministro.

Ahora necesita un plan de acción.

El comercio on demand permite ofrecer una visión clara y concisa de cómo los comercios especializados pueden conseguir estos objetivos sin perder de vista los conceptos básicos. Está diseñado de forma que muestra cómo puede evolucionar la tienda para enfrentarse a los retos de un mundo on demand, y ofrece un camino tecnológico detallado para conseguirlo. El comercio on demand es un poderoso catalizador del cambio, diseñado para ayudar a los comercios especializados a ser *más sensibles* a los clientes, *más variables* y ágiles en sus operaciones, *más centrados* en lo que saben hacer mejor y *más flexibles* ante los cambios.

Visión del futuro del

comercio especializado



En un mundo on demand, los comercios especializados se enfrentan a cuatro retos clave.

1. Fortalecer la experiencia del cliente en toda su dimensión.

Crear un entorno de venta dinámico e interesante puede generar la fidelidad del cliente a la marca y motivar el gasto. Los comercios especializados on demand comienzan por conocer las preferencias de los clientes a través de todas las formas de interacción con su negocio. Puede identificar a los mejores clientes y comercializar productos para ellos a través de varios canales. Al visitar la tienda, pueden recibir atención personalizada y promociones individualizadas. El inventario satisface sus necesidades y puede desplegar nuevas tecnologías diseñadas para hacer de su visita a la tienda una experiencia gratificante.

Por ejemplo, *los sistemas terminal de punto de venta (TPV) preparados para la Web (POS)* pueden ayudar a mantener una visión unificada del cliente respecto a un entorno multicanal. Los clientes pueden solicitar detalles de los productos o buscar en un inventario virtual a través de un *kiosko inalámbrico*. Los *dispositivos de mano personales de compra* ayudan a los clientes a localizar productos y accesorios que complementan la compra. También puede añadir *líneas de caja automáticas* para ofrecer a los clientes una forma rápida y atractiva de comprar sus artículos.

Para encontrar software que ayuden a mejorar la experiencia de tienda, los comerciantes pueden elegir entre una amplia gama de aplicaciones de *IBM Business Partners*. Estas aplicaciones permiten analizar los datos de los clientes para ayudarle a tener disponibles los productos más solicitados en el momento oportuno y con el precio adecuado.

2. Mejorar la eficiencia del programa de fondo para reducir los costes en la cuenta de resultados.

Para minimizar los costes hay que gestionar la tienda, los empleados y los productos con la máxima eficiencia. Los comerciantes on demand lo consiguen gracias a un marco común para la gestión de la tienda y de la empresa. *IBM Store Integration Framework* puede proporcionar una infraestructura completa para simplificar los procesos de negocio del comercio. Está pensado para permitirle integrar varios puntos de servicio, incluyendo sistemas ubicuos orientados al cliente y con tecnología inalámbrica. *Framework* ayuda a establecer una forma fácil y unificada de gestionar los datos en tiempo real. Así puede tomar decisiones de gestión con más rapidez y con más información. También puede reducir el coste total de propiedad con *plataformas TPV actualizables* diseñadas para ampliarlas a medida que crece el negocio, y puede añadir más funcionalidad TPV en el futuro sin tener que comprar siempre hardware.



3. Animar a los empleados a elevar el estándar de servicio.

Los clientes exigentes insisten en recibir servicio de alta calidad. Pero una rotación elevada de empleados a veces impide a los comerciantes especializados disponer en todo momento en la tienda de equipos con buena formación en ventas. Por eso el camino on demand incluye tecnología pensada para maximizar la productividad del empleado, hacer que sea más fácil para el personal de ventas ofrecer un servicio al cliente atento y dedicado, y reducir el tiempo y el gasto en formación.

Los comerciantes on demand ayudan a los empleados a centrarse en el servicio al cliente pasando tareas que ocupan mucho tiempo (como el registro de obsequios) a *kioskos preparados para Web*. También se pueden utilizar los kioskos para enviar a los empleados mensajes de actualización sobre cambios importantes en la distribución de la tienda. Y se puede notificar a los directores los conflictos de planificación o la falta de existencias mediante *mensajes en tiempo real* enviados a dispositivos de mano.

La *tecnología táctil* y las *interfaces gráficas de usuario (GUI) intuitivas* pueden ayudar a acortar las sesiones de formación, para gestionar más fácilmente los periodos de alto volumen de rotación de personal. También mejoran la facilidad de uso de los TPV, que aumenta la satisfacción en el trabajo.

4. Dirigir una empresa flexible.

Como comerciante especializado, sabe que cada minuto de tiempo de inactividad puede dañar la fidelidad y reducir los ingresos. Los comerciantes on demand están equipados con soluciones de tienda diseñadas para soportar los rigores de operación del comercio especializado, incluso en los entornos más exigentes. Todo comienza con los sistemas TPV *preparados para el entorno del comercio*.

A continuación puede establecer una *infraestructura abierta*, para añadir nuevos componentes y sustituir las tecnologías existentes de forma fácil y rentable. Para asegurarse *la seguridad de la información*, los comerciantes on demand pueden desplegar herramientas en la tienda y en la Web que permitan proteger los datos personales en las transacciones. *Las herramientas de gestión de sistemas* le ayudan a supervisar operaciones en toda la empresa y redirigir las alertas automáticamente, reduciendo la carga de los equipos de TI.

La flexibilidad de operación también depende de elegir un socio tecnológico con experiencia. Con IBM, puede confiar en una *trayectoria reconocida en el comercio especializado*, combinada con servicio y soporte en todo el mundo. Trabajamos con una extensa variedad de comerciantes especializados, desde marcas con presencia en todo el mundo a pequeñas cadenas de tiendas y establecimientos individuales, así que en IBM conocemos todas las necesidades del comercio especializado. De hecho, IBM es líder mundial en TPV para el comercio, con más de dos millones de sistemas instalados en 100 países.

IBM Retail Store Solutions



productos

Las bases de la visión on demand del comercio se encuentran en este conjunto de productos TPV preparados para el entorno del comercio y en tecnologías de siguiente generación de IBM Retail Store Solutions e IBM Business Partners autorizados.





1. Serie IBM SurePOS 300

La serie IBM SurePOS 300 es el sistema TPV distribuido más rentable entre los productos de IBM. Con una potencia de proceso de hasta 1,2 GHz, este sistema de tamaño reducido incluye configuraciones de clientes *thick o thin*, opciones de medios de almacenamiento, Ethernet de gran ancho de banda y una plataforma abierta para el sistema operativo y el software de aplicación.

2. Serie IBM SurePOS 500

La serie IBM SurePOS 500 ofrece el rendimiento, el diseño compacto y la larga duración que requieren los comerciantes especializados. El sistema, que integra la innovadora tecnología de pantalla táctil de infrarrojos, incorpora un procesador Intel a 2 GHz® y amplio soporte de sistemas operativos, que incluye Linux, Microsoft® Windows® e IBM PC DOS 2000. Configuraciones flexibles con una amplia selección de opciones que se adaptan a cualquier entorno.

Impresoras IBM SureMark

Estas impresoras de recibos térmicas, de alta calidad, silenciosas y rápidas permiten a los comerciantes reducir los tiempos de transacción, personalizar recibos con mensajes de marketing y maximizar el tiempo de actividad de los TPV.

3. Serie IBM SurePOS 700

Con velocidades de procesador de hasta 2,4 GHz y tecnología de Intel, la serie IBM SurePOS 700 ofrece la velocidad y la potencia para ayudar a los comerciantes especializados a dar soporte al e-business, dirigir la gestión de relaciones con los clientes (CRM), acelerar la formación y captar clientes. Incluye una gama de opciones de velocidad, tamaño, color y conectividad y se ejecuta sobre IBM 4690 OS, Linux, Microsoft Windows e IBM PC DOS 2000.

4. IBM SureOne

El sistema IBM SureOne es un sistema TPV totalmente integrado, pensado para comerciantes preocupados por el presupuesto y para aquellos que operan en áreas con espacio limitado. Su diseño compacto *todo-en-uno* incluye todas las herramientas que necesitan los comerciantes para hacer funcionar la tienda, eliminando la necesidad de integración de sistemas complejos.

Haga realidad la visión on demand del comercio con **el autoservicio de IBM**



5. IBM Kiosk

IBM Kiosk proporciona una plataforma única de autoservicio que ayuda a los comerciantes especializados a mejorar la experiencia de compra, atraer nuevos clientes y mejorar el tránsito de clientes. En su interior, está preparado para la Web y ofrece soporte multimedia, con gran potencia de proceso y varias opciones de periféricos. En el exterior, ofrece una carcasa atractiva y resistente, y una pantalla táctil.

IBM SurePoint Solution

Las pantallas táctiles de IBM incorporan tecnología e infrarrojos para ayudar a mejorar la calidad de imagen y maximizar la precisión en la interacción con el usuario. Como la alineación óptica fija de la pantalla táctil se mantiene durante toda la vida útil de la pantalla, no es necesario

perder tiempo en operaciones de calibración. Estos productos son duraderos y están sellados para protegerlos del inevitable polvo y del derramamiento de líquidos en la tienda. También puede elegir pantallas planas no táctiles de 12 ó 15 pulgadas.

6. IBM Self Checkout

Esta línea flexible y completa de sistemas de caja automática de IBM ayuda a los comerciantes especializados a mejorar la satisfacción del cliente, reducir los costes mediante una gestión flexible del trabajo, y satisfacer una creciente demanda de autoservicio rápido.

Permitir a los clientes que se sirvan ellos mismos es un distintivo de los comerciantes on demand. IBM Retail Store Solutions proporciona varias formas de que los comerciantes solucionen esta necesidad creciente y avancen decididamente hacia la visión del comercio on demand. Por ejemplo, los sistemas IBM Self Checkout ofrecen a los consumidores control sobre el escaneo de artículos, lo que permite mantener más puntos de venta abiertos y reducir el tiempo de espera de todos los clientes. Con IBM Kiosk, puede ofrecer más opciones sin acumular inventario extra, realizar comparaciones de precios, explicar las ventajas de la tarjeta de fidelización, y destacar las promociones de artículos. Ambas soluciones ayudan a transformar la experiencia de la tienda y atraen nuevos clientes. Y ayudan a eliminar costes porque permiten incrementar el rendimiento y ofrecer nuevos servicios, como el registro de obsequios, sin añadir empleados.

Software



Aplicaciones de IBM Business Partners

Los IBM Business Partners ofrecen experiencia y conocimientos específicos para desarrollar software altamente personalizado y pensado para los comerciantes especializados. Estas aplicaciones le permiten integrar una amplia gama de posibilidades en el TPV para aumentar la satisfacción del cliente, mejorar la recogida de información y reducir el tiempo de espera. También incluyen soluciones Ready for IBM Retail Store Innovations ya probadas para su uso con tecnologías TPV y de kiosco de IBM.



IBM Retail Environment para SuSE Linux

IBM Retail Environment para SuSE Linux (IRES) es una oferta para Linux de IBM que se basa en el sistema operativo SuSE Linux. Está optimizado para el comercio, incluyendo un modelo de soporte y mantenimiento, y diseñado para funcionar con sistemas IBM SurePOS e IBM @server xSeries y middleware específico de IBM.

IBM Store Integration Framework

IBM Store Integration Framework proporciona una arquitectura de servicios Web en la tienda que permite comunicar información importante a clientes y empleados en tiempo real. Basado en estándares abiertos del sector y en la capacidad probada de WebSphere, Framework proporciona la infraestructura de integración para añadir nuevo software y hardware a la tienda.

IBM Store Integrator

IBM Store Integrator, componente de Store Integration Framework, amplía y mejora las posibilidades de las aplicaciones TPV 4690 OS utilizando herramientas Java™. Al dejar la plataforma TPV abierta a ampliaciones y a compartir la lógica comercial, los comerciantes pueden aprovechar las posibilidades de sus soluciones TPV existentes para ofrecer un servicio exclusivo y diferenciado al cliente sobre dispositivos móviles o fijos.

IBM Data Integration Facility

IBM Data Integration Facility, componente de Store Integration Framework, permite a los comerciantes aprovechar los datos de las ventas en tiempo real para analizar todo el sistema.

Sistema operativo IBM 4690

Diseñado específicamente para el comercio, IBM 4690 OS está considerado uno de los sistemas operativos disponibles más fiable. Proporciona una base sólida, fiable y funcional para las aplicaciones TPV, de trastienda y de e-business.

Servicio y soporte



National Retail Services Center

National Retail Services Center (NRSC) es un grupo de servicios de IBM Retail Store Solutions que ayuda a los comerciantes a implantar la visión y el camino on demand del comercio, a la vez que ayuda a minimizar el tiempo y el riesgo típicamente asociados con la personalización y la integración de soluciones complejas. El NRSC está especializado en integrar e implementar soluciones en la tienda suministradas por IBM y por IBM Business Partners.

Soporte técnico de IBM

Tanto si le surge una emergencia como si necesita mantenimiento rutinario, nuestros ingenieros de servicio proporcionan asistencia rápida y receptiva, que le permite mantener operativa su tienda especializada en los momentos de mayor productividad.

IBM Global Services

Este equipo de especialistas orientados al comercio puede ofrecer la planificación inicial y desempeñar un papel clave en la ejecución en las tiendas de soluciones e-business increíblemente variadas y complejas.

IBM Global Financing

IBM Global Financing resulta una opción atractiva para comerciantes especializados que necesiten superar restricciones presupuestarias. Este grupo puede ayudarle a reducir el desembolso inicial de capital y abordar una solución más completa.

IBM Business Partners

Una red mundial de IBM Business Partners autorizados suministra el software y los servicios personalizados que muchos comerciantes necesitan para realizar una competencia efectiva.

IBM es líder mundial
en TPV para el comercio





IBM España

Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid
España

Experimente sus ventajas ya

Para conocer más sobre la visión on demand del comercio y sobre cómo el conjunto de soluciones de IBM Retail Store Solutions puede hacer que sus tiendas especializadas sean más receptivas, dedicadas y flexibles, contacte con su representante local de IBM o visite:

ibm.com/industries/retail/store

La página de presentación de IBM en Internet puede encontrarse en **ibm.com**

IBM, el logotipo de IBM, el logotipo de e, e-business on demand, el logotipo e-business on demand, @server, SureMark, SurePoint, SurePOS, WebSphere y xSeries son marcas registradas de International Business Machines Corporation en Estados Unidos y/o en otros países.

Intel es una marca registrada de Intel Corporation en Estados Unidos y/o en otros países.

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

Microsoft y Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o en otros países.

Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas registradas o de servicio de terceros.

Las referencias hechas en esta publicación a productos o servicios de IBM no implican que IBM tenga previsto comercializarlos en todos los países donde opera.

Queda expresamente prohibida la copia o la descarga de las imágenes contenidas en este documento sin la autorización por escrito de IBM.

IBM no asume responsabilidad alguna respecto al uso de la información contenida en este documento. Ninguna parte de este documento debe entenderse como licencia explícita o implícita ni como indemnización respecto a los derechos de la propiedad intelectual de IBM o de terceras partes. En este documento no se proporcionan garantías de ningún tipo, incluyendo, pero sin limitarse a ellas, cualquier garantía implícita de comerciabilidad o adecuación a un fin concreto.

IBM seguirá mejorando sus productos y servicios a medida que surjan nuevas tecnologías. Por tanto, IBM se reserva el derecho de cambiar las especificaciones y otra información del producto sin previo aviso. Contacte con su representante de marketing de IBM o un revendedor autorizado para obtener información sobre configuraciones estándar y opciones específicas.

 Impreso en papel reciclado que contiene un 10% de fibra recuperada después de su consumo.

Impreso en Estados Unidos de América
02-04

© Copyright IBM Corporation 2004
Todos los derechos reservados.