



隨需應變的零售專門店

隨需應變的零售商

# 將零售商帶向新願景的方案





### 所有零售商都面臨激烈競爭

#### 零售專門店須有過人之處

在零售業，消費者期待業者提供多樣化選擇、令人激賞的購物環境以及專業服務，業者對消費者的熟稔度亦將使消費者備感尊榮。就零售業者而言，若想超越線上零售商、獨家專賣的百貨公司、大型量販店以及低價促銷店等龐大競爭，高科技方案將有助於利潤的創造；然而，想在琳琅滿目的方案中擇一執行，猶如登天之難。

### 如何凸顯營業特色？

打造一個獨特的店內購物環境、加強員工吸收新知以投消費者所好、訂下高標準及時性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」有助於零售商在不失其基礎建設的情形下，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」對零售商的助力不容輕忽。



# 預見 零售專門店未來

在需求變化萬千的零售業裡，業者面臨了四項關鍵挑戰

## 1. 全程投其所好的消費經驗

打造一個充滿活力與喜悅的購物環境，能夠提升消費者品牌忠誠度並且刺激消費行為。隨需應變零售專門店透過與消費者的全程互動，學習到消費者購物偏好，業者因此得以多重管道，區隔出消費主力與市場。而當消費者來店消費時，使用新科技打造的專人協助、一對一促銷以及投其所好的商品目錄，都是零售專門店給予消費者難忘購物經驗的絕佳利器。

例如：網路連線的銷售點 (POS) 系統能以多重購物環境來維護消費者單一觀點。透過無線 Kiosk，消費者可以查看商品細節或搜尋虛擬真品目錄，掌上型個人購物裝置能幫助消費者找出存貨與配件，零售專門店甚至可以增加自助結帳處，提供消費者快速、愉悅的消費行為。

為了加強店內營業軟體，隨需應變的零售專門店可以使用 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。

## 2. 改進後端效率，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標準服務程序

強勢消費者經常要求高品質服務，然而員工高流動率卻讓零售業者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。

隨需應變零售系統擁有即時網路待命功能，可助員工擺脫如：禮品登錄等費時工作，專注於銷售服務；此外，業者亦可使用系統的廣播功能，隨時向員工更新有關店內陳列的重要資訊，也可透過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。

觸控螢幕與直接式圖形使用者介面，可以縮短員工培訓期，輕易減少高流動率造成的困擾；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

零售專門店業者都知道業務淡季有損消費忠誠度及收入。隨需應變專門店系統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，使成本高效益。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，讓資訊科技團隊的工作重擔相對減輕。

經驗豐富的科技夥伴有助於經營彈性。IBM 在零售專門店的成功案例，結合了世界級服務與支援，讓零售業者產生無比信賴感。IBM 的客戶涵蓋各行各業，從全球性品牌到小型連鎖店以及獨立精品店皆有；因此，IBM 清楚明白零售專門店的各式需求。事實上，IBM 的銷售點 (POS) 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

此解決方案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。





## 1. 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。

## 2. IBM SurePOS 500 系列

IBM SurePOS 500 系列的超強效能、設計與耐久性，能滿足零售商各式需求。產品包含創新的紅外線觸控螢幕、Intel®1.2GHz 高速處理器以及可以支援 Linux、Microsoft® Windows®、IBM PC DOS 2000 等電腦作業系統平台。彈性配置與各類選購配件可以增添店內高雅裝潢氣氛。

### 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 (POS) 系統及時性時間極致化。

## 3. 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。本系列擁有各式速度、尺寸、顏色、相連性選擇，可以執行 IBM 4690、Linux、IBM PC DOS 2000 等電腦作業系統。

## 4. IBM SureOne

IBM SureOne 系統是專為精打細算或受限於空間的零售業者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。

# IBM 自助式服務

## 滿足隨需應變的零售商願景



### 5. IBM Kiosk

IBM Kiosk 擁有獨特的自助式服務平台，能加強購物體驗，吸引新消費者上門，增加交易買賣。IBM Kiosk 內部配備即時網路和多媒體功能、強大作業動力和多重週邊選項。觸控螢幕搭配堅固終端器，流露出造型簡潔之特性。

### IBM SurePoint 解決方案

IBM 觸控螢幕的紅外線科技，能美化影像畫質並擴大與使用者互動之精準度，觸控螢幕的固定光學校正可以產生同步效果，因此不會有費時的校正。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 吋彩色平板顯示器替代方案。

### 6. 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。

提供給消費者自主權，是隨需應變零售專門店的優良品質保證。IBM 零售商店解決方案提供零售商多種方式，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，可以盡情增加商品種類、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，吸引新消費者上門；此外，不須擴大努力支出，即可提升銷售業績以降低成本，並且還可以提供如：禮品登錄等多項嶄新服務功能。

# 軟體



## 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，為全球零售業者研發出量身打造的軟體。其研發的軟體能夠整合各式不同性能，增加消費者滿意度，加速資訊擷取以及縮短購物等待時間。本應用程式所包含的 IBM 零售商店革新解決方案業經測試，可使用 IBM POS 和 IBM Kiosk 科技。



## 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 銷售點系統作業環境之應用，藉由開放銷售店系統平台，進行業務擴充，業者可以加強現有銷售點系統解決方案，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 4690 作業系統

專為零售業者設計的特殊軟體，作業系統超穩是本軟體特性之一。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。

## 服務與支援



### **全國性零售商店服務中心**

全國性零售店服務中心 (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業者執行隨需應變方案時，排除複雜過程，精簡時間花費與降低風險。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慣性障礙，IBM 技術維修人員都能為零售商獻上最快速、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，能以獨到先見之明的規劃，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 各領域的事業夥伴所研發的特製軟體與服務，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業者達到更敬業、更多樣化、更窩心、更活潑的營業風貌，請與當地 IBM 業務代表聯繫或至網址：

[ibm.com/industries/retail/store](http://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](http://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）其他國家的註冊商標。

Java 是 Sun Microsystems, Inc. 及（或）其他國家的註冊商標。

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.