

Umstellung des Lebensmittel-
einzelhandels auf on demand



Ihren Erfolg klar vor Augen!

Jeder Einzelhändler hat Konkurrenz.

Doch Lebensmitteleinzelhändler wissen, wie sie erfolgreich dagegen antreten.

Heutzutage erwarten die Kunden niedrige Preise, zügige Abläufe an der Kasse und exzellente Serviceleistungen. Internet-versierte Einkäufer möchten lieber online bestellen, während Stammkunden spezielle Anreizsysteme „vor Ort“ bevorzugen. Zudem erscheinen neue Konkurrenten am Markt – Mischformen aus Großfilialen und SB-Geschäften. Inzwischen haben Sie jedoch aus den nahezu unzähligen Optionen wichtige Technologieentscheidungen zu treffen – sei es, dass Sie das Bestehende festigen oder das Einkaufserlebnis in Ihrem Geschäft verbessern. Für Ihr Unternehmen ist es daher entscheidend, dass Sie Lösungen einsetzen, die heute stimmig, aber auch in Zukunft – zusammen mit Ihrem Unternehmen – ausbaufähig sind, denn bei schwankenden Wirtschaftslagen ist der langfristige Investitionsschutz essenziell.

Wodurch differenzieren Sie sich?

Bringen Sie Ihr Geschäft auf den neuesten Stand, bevor es Ihre Konkurrenten tun. Statten Sie Ihre Mitarbeiter für einen erstklassigen Kundenservice mit dem dafür notwendigen Know-how und den passenden Werkzeugen aus. Stellen Sie höhere Anforderungen an Zuverlässigkeit und Betriebszeit. Und wählen Sie einen integrierten Ansatz in puncto Technologie, indem Sie einzelne Filialen an das Unternehmen anbinden. Eine entscheidende Rolle spielt dabei eine Gesamtsicht Ihres Systems. Diese trägt dazu bei, Kosten und Risiken zu senken und hilft Ihnen gleichzeitig bei der Wahl neuer Lösungen – für eine Filiale, für alle Filialen und auch über die gesamte Supply Chain hinweg.

Was Sie jetzt brauchen? – Eine Strategie!

Mit Retail on demand erhalten Sie als Lebensmitteleinzelhändler eine klare und präzise Vision, wie Sie diese Ziele realisieren, ohne dabei Ihre Rahmenbedingungen aus dem Blickwinkel zu verlieren. Retail on demand zeigt Ihnen, wie sich Ihr Geschäft entwickeln kann, um die Herausforderungen der on demand Welt zu meistern. Zudem stellt es Ihnen eine maßgeschneiderte „Roadmap“ zur Verfügung. Retail on demand ist ein leistungsstarker Katalysator für den Wandel – der dazu beiträgt, dass Lebensmittelhändler noch *kundenorientierter* handeln, *variabler* und gewandter in ihren Operationen, *fokussierter* in ihren Schwerpunktbereichen und *stabiler* im Hinblick auf potenzielle Änderungen werden.



Die Vision der Zukunft im



Lebensmitteleinzelhandel

In einer on demand Welt begegnen Lebensmitteleinzelhändlern vier große Herausforderungen:

1. Aufbau einer dynamischen, kundenorientierten Einkaufsumgebung

Verschaffen Sie Ihren Kunden ein erstklassiges, individuelles Einkaufserlebnis, um ihre Loyalität und damit auch ihre Konsumfreudigkeit zu erhöhen. Grundvoraussetzung dafür ist, dass Sie – als on demand Händler – die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Kunden herausfinden, um entsprechend schnell und gezielt – mit neuen Marken, Sonderangeboten und Dienstleistungen – in Ihren Filialen darauf reagieren zu können. So können Sie Ihre besten Kunden identifizieren und gezielt ansprechen. Außerdem können Sie genau die Technologien einsetzen, die auf die Anforderungen Ihrer Kunden abgestimmt ist.

Wireless Kiosksysteme können beispielsweise als zielgerichtete Bonusprogramme für Kunden mit Treuekarten eingesetzt werden, und Sie können die Einkaufswagen mit einem innovativen, individuellen *Einkaufsassistenten* ausstatten. Dieser Assistent unterstützt die Kunden durch gezielte Angebote in ihren Kaufentscheidungen und erleichtert die Artikelsuche. Außerdem spart der Kunde Zeit durch die Möglichkeit einer Vorbestellung, z. B.

in der Feinkostabteilung. Mit der Kombination aus *Self Checkout*-Lösungen und schnellen *POS-Systemen* verbessern Sie den Durchsatz beim Checkout.

IBM stellt Ihnen – als on demand Einzelhändler – ein umfangreiches Portfolio an Lösungen zur Verfügung, damit Sie genau die richtige Software finden, die zu einem verbesserten Einkaufserlebnis Ihrer Kunden führt. Dabei können Sie zwischen schnellen, flexiblen *IBM Anwendungen, speziell für den Lebensmittelmarkt* und Anwendungen aus unserem globalen Netzwerk von *IBM Business Partnern* wählen. Mit diesen Lösungen haben Sie die Möglichkeit, die Kundendaten so zu nutzen, dass die begehrten „Hot Sellers“ stets zum richtigen Zeitpunkt und in adäquater Menge vorrätig sind. Sie erhöhen den Kundenkomfort, indem Sie Ihr POS-System mit neuen Anwendungen erweitern, die neben der Effizienz auch das Serviceangebot verbessern.

2. Maximale Effizienzsteigerung mit dem Ziel der Kostenoptimierung

Wenn Sie Ihre Kosten senken wollen, müssen Sie Ihre Geschäftsabläufe in der Filiale mit Ihren Mitarbeitern und Lagerbeständen so effizient wie möglich gestalten. On demand Einzelhändler erreichen dieses Ziel über ein

einheitliches Framework, das ganz auf das Management auf Filial- und Unternehmensebene abgestimmt ist: *IBM Store Integration Framework*. Dieses Framework stellt Ihnen eine umfassende Infrastruktur für die Rationalisierung von Geschäftsabläufen im Einzelhandel bereit. Es ermöglicht Ihnen die Integration zahlreicher Points-of-Service, darunter auch umfassende kundenorientierte Systeme über Wireless-Technologie. Es hilft Ihnen, eine einfache und einheitliche Lösung für die Echtzeit-Datenverarbeitung einzusetzen, damit Sie schnell und fundiert Entscheidungen für das Management Ihres Unternehmens treffen können. Zudem können Sie als on demand Einzelhändler Ihre Gesamtkosten (TCO) mit Hilfe *ausbaufähiger POS-Plattformen* senken. Diese erweiterbaren Plattformen wachsen mit Ihrem Unternehmen und bieten Ihnen die Möglichkeit, zukünftig weitere POS-Funktionen in Ihr System aufzunehmen, ohne jeweils in neue Hardware zu investieren.

3. Qualifikation der Mitarbeiter als Grundlage für erstklassigen Service

Anspruchsvolle Kunden verlangen schnellen, erstklassigen Service. Die hohe Mitarbeiterfluktuation macht es den Lebensmittelhändlern jedoch sehr schwer, jederzeit und allorts gut ausgebildete Teams zur Verfügung zu



stellen. Aus diesem Grund basiert die on demand „Roadmap“ auf einer Technologie, die auf kontinuierliche Produktivitätssteigerung der Mitarbeiter ausgerichtet ist. Damit haben Ihre Teams die Möglichkeit, den Kunden einen erstklassigen, zuvorkommenden Service bereitzustellen, und Sie profitieren zusätzlich, da sich der zeitliche und finanzielle Aufwand für die Mitarbeiterschulung in Grenzen hält.

Als on demand Einzelhändler haben Sie zahlreiche Möglichkeiten, die Personalkosten zu optimieren: Sie können beispielsweise *Self Checkout*-Systeme einsetzen, die den Kunden den Wunsch nach Selbstbedienung erfüllen und einen effizienten Service bieten. Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern die Konzentration auf den Kundenservice, indem Sie zeitaufwändige Aufgaben verlagern – wie zum Beispiel die Produktsuche auf ein *internet-fähiges Kiosksystem*. Zudem können Sie *Echtzeit-Mitteilungen* über mobile Geräte an Filialleiter senden und diese über Planabweichungen oder Fehlbestände informieren.

Mit der *Touchscreen-Technologie* und intuitiven, *grafischen Benutzeroberflächen (GUIs)* lassen sich die Zeiten für Mitarbeiterschulungen und mögliche Fehleingaben am Point-of-Sale reduzieren. Dies fördert letztendlich auch die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter am Arbeitsplatz!

4. Zuverlässiger Geschäftsbetrieb

Die Einzelhändler in der Lebensmittelbranche wissen besser als alle anderen, dass jede noch so geringe Ausfallzeit ein Umsatzminus und einen Verlust in puncto Kundentreue bedeutet. On demand Einzelhändler verfügen über Lösungen, die allen physischen und betrieblichen Gefahren des Lebensmittelhandels widerstehen. Diese fangen bei so genannten *Retail-hardened POS*-Systemen an. Als Nächstes können Sie eine *offene Infrastruktur* aufbauen, die Ihnen die Möglichkeit gibt, – schnell und kostengünstig – neue Komponenten aufzunehmen und gegenwärtige Technologien zu ersetzen. Für mehr *Informationssicherheit* setzen on demand Einzelhändler geschäfts- und Web-

basierte Werkzeuge ein, die auch zur Sicherheit persönlicher Transaktionsdaten beitragen.

System-Management-Tools helfen bei der Überwachung unternehmensweiter Operationen, leiten Hinweise automatisch weiter und entlasten dadurch Ihre Mitarbeiter in der IT-Abteilung.

Die betriebliche Flexibilität hängt auch von der Wahl des Technologiepartners ab. Bei einem solch erfahrenen Partner wie IBM sind erstklassiger Service und Support selbstverständlich. Wir von IBM bieten Ihnen eine *unübertroffene Erfolgsbilanz im Lebensmitteleinzelhandel*. Zu unseren Kunden in der Lebensmittelbranche zählen sowohl große, global und national tätige Markenunternehmen als auch kleinere Ketten und einzelne Geschäfte. Dies zeigt, dass IBM mit den Anforderungen aller Einzelhändler in dieser Branche bestens vertraut ist. Mit mehr als zwei Mio. installierter POS-Systeme in über 100 Ländern ist IBM weltweiter Marktführer auf dem Gebiet der POS-Lösungen im Einzelhandel.

IBM Retail Store Solutions



Portfolio

Die einzelnen Bausteine der Retail on demand Vision sind im Portfolio der Retail-hardened POS-Produkte und Geschäftstechnologien der nächsten Generation enthalten, die von IBM Retail Store Solutions und autorisierten IBM Business Partnern bereitgestellt werden.





IBM VisualStore

Dies ist eine POS-Anwendung für Super- und Verbrauchermärkte. Neben den Kernfunktionen für den Lebensmittelhandel bietet diese Anwendung eine eingebaute Promotion-Engine und kann auf zahlreichen Betriebssystemen, auch unter Linux, ausgeführt werden.

IBM Supermarket Application

IBM 4680-4690 Supermarket Application (SA) ist eine POS-Anwendung, die für internationale und multinationale Super- und Verbrauchermärkte entwickelt wurde. Sie kann auf IBM 4690 und Microsoft® Windows® 2000 Betriebssystemen ausgeführt werden.

IBM 4690 GUI ASTRA

Hiermit können Einzelhändler eine grafische Benutzeroberfläche auf Java™-Basis – für Touchscreens, Web-Konnektivität oder e-business Integration – für 4690-basierte POS-Anwendungen von IBM erstellen, selbst wenn diese zuvor erheblich angepasst wurden.

IBM 4690 Betriebssystem

Dieses speziell für den Einzelhandel entwickelte Betriebssystem gilt in weiten Kreisen als eines der zuverlässigsten am Markt. Es bildet eine solide, sichere und funktionsreiche Grundlage für POS-, Backoffice- und e-business Anwendungen.

IBM Retail Environment für SuSE Linux

Die Software „IBM Retail Environment für SuSE Linux“ (IRES) ist ein Angebot von IBM, das auf dem Betriebssystem SuSE Linux basiert. Dieses Paket wurde speziell für den Einzelhandel entwickelt und umfasst auch Supportleistungen und Systempflege. Das gesamte Betriebssystem ist optimal abgestimmt auf IBM SurePOS, IBM @server xSeries und ausgewählte IBM Middleware.

IBM Store Integration Framework

IBM Store Integration Framework (SIF) ist eine zuverlässige Web-Service-Architektur auf Geschäftsebene, die Kunden und Angestellten relevante Informationen in Echtzeit zur Verfügung stellt. Dank der offenen Industriestandards und der bewährten WebSphere-Leistungsfähigkeit stellt das Framework eine Infrastruktur bereit, die die Integration neuer Hard- und Software im Unternehmen unterstützt.

IBM Store Integrator

Mit IBM Store Integrator, einer Komponente von Store Integration Framework, können Sie Java-Tools einsetzen, um die Leistungsfähigkeit von IBM 4690-basierenden POS-Anwendungen auszubauen. Mit der Freigabe dieser POS-Plattform für den Ausbau und der gemeinsamen Nutzung der Geschäftslogik können Sie als Einzelhändler die Leistungs-

fähigkeit Ihrer vorhandenen POS-Lösungen nutzen, um einen einmaligen, differenzierenden Kundenservice über feste oder mobile Geräte bereitzustellen.

IBM Data Integration Facility

IBM Data Integration Facility (DIF) ist ein Bestandteil von Store Integration Framework, mit der die Einzelhändler kritische Umsatzzahlen für eine systemweite Analyse in Echtzeit nutzen können.

Anwendungen von

IBM Business Partnern

IBM Business Partner verfügen über die Erfahrung und das Know-how, das für die Entwicklung maßgeschneiderter, zielgerichteter Softwarelösungen für den Lebensmittelhandel auf der ganzen Welt benötigt wird. Mit diesen Anwendungen können Einzelhändler zahlreiche Funktionen am Point-of-Sale integrieren, die Kundenzufriedenheit und Datenerfassung verbessern sowie die Wartezeit für die Kunden verkürzen. Besonders zu empfehlen sind Anwendungen mit „Ready for IBM Retail Store Innovations“-Zertifizierung, da diese bereits vorab auf ihre Eignung für IBM POS- und IBM Kiosk-Technologien getestet wurden.



Hardware



1. IBM SurePOS 700 Serie

Die Serie IBM SurePOS 700 ist mit einem Prozessor von bis zu 2,4 GHz Taktrate und Intel®-Technologie ausgestattet. Damit verfügt sie über die erforderliche Geschwindigkeit und Leistungsstärke, um Lebensmittel-einzelhändler im e-business zu unterstützen, Customer Relationship Management (CRM) und Mitarbeiter-schulungen durchzuführen und die Kunden für sich einzunehmen. Sie ist in verschiedenen Größen und mit einer großen Auswahl an Prozessoren, Farbvarianten sowie variablen Schnittstellen erhältlich und unterstützt die Betriebssysteme IBM 4690, Linux, IBM PC DOS 2000 und Microsoft Windows.

2. IBM SurePOS 300 Serie

Bei der Serie IBM SurePOS 300 handelt es sich um das preiswerteste verteilte POS-System im IBM Portfolio. Dieses äußerst platz sparende System verfügt über eine Prozessorleistung von bis zu 1,2 GHz. Es kann wahlweise als Thick-Client oder Thin-Client konfiguriert werden und bietet zahlreiche Auswahlmöglichkeiten für Speichermedien und Ethernet-Ports mit hoher Bandbreite. Die IBM SurePOS 300 unterstützt mit ihrer offenen Plattform zahlreiche Betriebssysteme und ein vielseitiges Angebot an Anwendungssoftware.

3. IBM SureOne

Die IBM SureOne ist ein vollständig integriertes Kassensystem, das speziell auf die Anforderungen von kostenbewussten Einzelhändlern und für eine geringe Stellfläche zugeschnitten ist. In dem kompakten, robusten Gehäuse sind alle Komponenten integriert, die Einzelhändler für den Betrieb eines aufstrebenden Geschäfts benötigen, ohne eine komplexere Systemintegration vorzunehmen.

Realisieren Sie die Vision von Retail on demand mit **IBM Self-Service**



4. IBM Kiosk

Der IBM Kiosk ist eine robuste, internetfähige Plattform für erstklassige Selbstbedienung. Er unterstützt Sie als Lebensmittelhändler bei der Verbesserung des Einkaufserlebnisses für die Kunden und hilft Ihnen bei der Akquise neuer Kunden sowie beim Ausbau der Kundenfrequenz.

IBM SureMark Drucker

Diese überaus schnellen, leisen und zugleich hochwertigen Thermodrucker helfen den Einzelhändlern, den Belegausdruck an der Kasse zu beschleunigen, den Bondruck mit zielgerichteten Marketingaktionen zu akzentuieren und die Betriebszeit am Point-of-Sale zu maximieren.



5. IBM Self Checkout

Mit dieser umfassenden, flexiblen IBM Self Checkout-Produktpalette können die Lebensmittelhändler die Zufriedenheit ihrer Kunden steigern, durch flexibleren Personaleinsatz Kosten sparen und der wachsenden Nachfrage der Kunden nach Selbstbedienung gerecht werden.

Die IBM SurePoint-Lösungen

Die IBM Touchscreen-Displays sind mit der branchenführenden Infrarot-Technologie (IR) ausgestattet, die eine exzellente Bildqualität und präzise Interaktion mit den Kunden ermöglicht. Die feste optische Ausrichtung des Touchscreens, die über die gesamte Lebensdauer des Displays beibehalten wird, verhindert zeitaufwändige Nachkalibrierungen. Diese Produkte sind robust und widerstandsfähig – resistent gegen Staub und auslaufende Flüssigkeiten, wie sie im Einzelhandel vorkommen. Sie können sich für TFT-Farbdisplays in den Größen 12" oder 15" auch ohne die Verwendung der Touch-Technologie entscheiden.

In einer on demand Welt wächst die Bedeutung von Self-Service-Lösungen für die Kunden. IBM Retail Store Solutions zeigt den Einzelhändlern zwei Möglichkeiten auf, dieser wachsenden Forderung gerecht zu werden und einen entscheidenden Schritt in Richtung für die Realisierung der Retail on demand Vision zu tun:

Mit dem Einsatz von Self Checkout-Systemen haben die Kunden weitaus mehr Kontrolle über ihre Einkäufe, und Sie als Unternehmer können mehr Kasselinien öffnen und die Wartezeit für alle Kunden verkürzen. Mit IBM Kiosksystemen können Sie Gutscheine ausdrucken, Preisvergleiche anbieten, die Vorteile von Treuekarten hervorheben und Sonderangebote offerieren. Mit beiden Lösungen können Sie Ihren Kunden besondere attraktive Einkaufserfahrungen bieten und gleichzeitig neue Kunden gewinnen. Außerdem unterstützen diese Lösungen Sie in Ihrem Ziel, die Kosten zu reduzieren und Ihr Serviceangebot auszubauen, ohne neue Mitarbeiter einzusetzen.



National Retail Services Center

Das National Retail Services Center (NRSC) ist eine Serviceeinrichtung innerhalb von IBM Retail Store Solutions. Sie hilft Einzelhändlern bei der Umsetzung der Vision von Retail on demand und der Implementierung der Roadmap. Gleichzeitig wird der Zeitaufwand und die Risiken reduziert, die mit der Integration von komplexen, maßgeschneiderten Kundenlösungen verbunden sind. Das NRSC ist auf die Integration und Implementierung von Lösungen auf Geschäftsebene spezialisiert, die von IBM und IBM Business Partnern bereitgestellt werden.

IBM Technischer Support

Wenn Sie einen Notfall haben oder eine routinemäßige Wartung durchgeführt werden soll, stehen Ihnen unsere Servicemitarbeiter schnell und direkt mit vielfältigsten Diensten zur Verfügung. Sie helfen Ihnen und Ihrem Geschäft, Spitzenleistungen zu erbringen.

IBM Global Services

Dieses Team von Einzelhandels-spezialisten hilft Ihnen auf Wunsch bei der Ausarbeitung und Implementierung von vielseitigen und komplexen e-business Lösungen in Ihren Filialen.

IBM Global Financing

IBM Global Financing steht Ihnen als Lebensmittelhändler bei finanziellen Engpässen mit attraktiven Finanzierungsangeboten zur Seite. Dieses Team hilft Ihnen, die Anschaffungskosten zu senken und dabei eine umfassende und für Sie günstige Lösung zu finden.

IBM Business Partner

Ein umfassendes globales Netz an autorisierten IBM Business Partnern liefert maßgeschneiderte Software und Services, die Lebensmittelhändler brauchen, um auch zukünftig im Wettbewerb erfolgreich zu sein.

IBM ist weltweiter Marktführer auf dem Gebiet
POS-Lösungen im Einzelhandel





Starten Sie noch heute!

Wenn Sie mehr über die „Retail on demand“ Vision erfahren möchten und weitere Informationen dazu benötigen, wie Sie das IBM Retail Store Solutions-Portfolio für Ihr Lebensmittelgeschäft nutzen können, um fokussierter, reaktionsfähiger, flexibler und widerstandsfähiger am Markt aufzutreten, wenden Sie sich an Ihren zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner, an Hallo IBM unter 0180 3 313233 (0,12 EUR/Min.) oder an:

IBM Deutschland GmbH
Geschäftssegment Filialsysteme Handel
Karl-Arnold-Platz 1a
40474 Düsseldorf

Besuchen Sie uns unter:
ibm.com/industries/retail/store
ibm.com/industries/de/retail

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und das e-Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

SureMark, SureOne, SurePoint, SurePOS, WebSphere und xSeries sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Intel ist eine Marke der Intel Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Java und alle Java-basierenden Marken und Logos sind Marken von Sun Microsystems, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft und Windows sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Hinweise auf IBM Produkte, Programme und Services in dieser Veröffentlichung bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern, in denen IBM vertreten ist, anbietet. Das Kopieren oder Herunterladen der in diesem Dokument vorhandenen Abbilder ist nur mit schriftlicher Genehmigung durch IBM zulässig.

IBM haftet nicht für die Nutzung der in diesem Dokument enthaltenen Angaben. Der Inhalt dieses Dokuments ist weder als ausdrückliche noch als stillschweigende Lizenz oder Freistellung im Rahmen der geistigen Eigentumsrechte von IBM oder Dritten auszulegen. Das Dokument bietet keinerlei Garantie, auch keine stillschweigende Gewährleistung der Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck.

Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Produktinformationen können ohne weitere Mitteilung geändert werden. Trotz sorgfältiger Bearbeitung können technische Ungenauigkeiten oder Druckfehler in dieser Veröffentlichung nicht ausgeschlossen werden. Weitere Informationen zu Standardkonfigurationen und -optionen erhalten Sie von Ihrem zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Distributor.

Gedruckt in den USA auf Recycling-Papier mit 10 % wiederverwendbaren Fasern.
Gedruckt in den USA 02-04.

© Copyright IBM Corporation 2004
Alle Rechte vorbehalten.