

Trasformare il settore retail alimentare
per un mondo on demand



@business on demand

Retail on demand

Una visione chiara per il vostro successo

Ogni retailer ha la sua concorrenza.

I retailer del settore alimentare sanno come competere.

Nel vostro mondo i clienti desiderano prezzi più bassi, tempi più veloci alle casse, ed un servizio competente.

I clienti su Web vogliono ordinare online, mentre i frequenti visitatori si aspettano incentivi. I nuovi concorrenti comprendono mass merchandisers e convenience store. Nel frattempo dovete prendere importanti decisioni relative alla tecnologia. Le opzioni sono infinite, sia che si tratti di mettere a punto i fondamentali o di migliorare l'esperienza presso il punto vendita.

E' fondamentale trovare soluzioni che funzionino subito e che siano in grado di crescere insieme al vostro punto vendita, proprio perché l'incertezza economica rende essenziale la protezione a lungo termine degli investimenti.

Come potete differenziarvi?

Aggiornate il vostro punto vendita prima che lo facciano i vostri concorrenti. Fornite ai vostri dipendenti le competenze e le conoscenze necessarie per offrire un servizio clienti perfetto. Definite standard più alti di affidabilità e disponibilità, ed adottate un approccio integrato alla tecnologia, collegando il punto vendita all'azienda. E' fondamentale avere una visione globale, perché aiuta a minimizzare i costi ed i rischi, e vi consente di adottare nuove soluzioni in uno specifico punto vendita, per diversi punti vendita, o all'interno della supply chain.

Ora avete bisogno di un piano di azione.

Retail on demand aiuta ad ottenere una visione chiara e sintetica di come i retailer del settore alimentare possono raggiungere questi obiettivi senza perdere di vista i fondamentali. E' stato creato per mostrare come il vostro punto vendita può evolversi per soddisfare le sfide di un mondo on demand, ed offre una roadmap tecnologica dettagliata che mostra come raggiungere gli obiettivi. Retail on demand è un potente catalizzatore del cambiamento, creato per aiutare i retailer del settore alimentare a diventare *più reattivi* nei confronti dei clienti, *più flessibili* ed agili nelle loro attività, *più focalizzati* su ciò che sanno fare meglio, e *più elastici* nei confronti del cambiamento.



Prevedere il futuro del settore retail alimentare



In un mondo on demand, i retailer del settore alimentare devono far fronte a quattro sfide principali.

1. Creare un ambiente di acquisto dinamico e focalizzato sul cliente.

Creare una modalità di acquisto di qualità superiore aiuta a fidelizzare il cliente ed a motivarlo a spendere di più nel vostro punto vendita.

Per farlo, i retailer on demand del settore alimentare apprendono ciò che desiderano i clienti. Con queste informazioni, possono rispondere velocemente con nuovi marchi, offerte speciali, e servizi all'interno del negozio. Possono identificare i clienti migliori e dirigere l'offerta direttamente a loro e possono implementare tecnologie create per soddisfare le esigenze più pressanti dei clienti.

Ad esempio, *chioschi wireless* possono fornire incentivi mirati per i titolari di carte fedeltà. *Tavolette Web* montate sui carrelli possono permettere ai clienti di ordinare da

remoto un prodotto di rosticceria e di essere avvertiti quando è pronto per il ritiro. *Dispositivi personali per lo shopping* possono aiutare i clienti a localizzare i prodotti. Casse *self-checkout* permettono ai clienti di servirsi da soli, mentre potenti *sistemi POS* aiutano a migliorare la velocità delle operazioni alle casse.

Per trovare software in grado di migliorare l'esperienza di acquisto, i retailer on demand possono scegliere *applicazioni IBM specifiche per il settore alimentare*, veloci e flessibili, o sfruttare le applicazioni di una vasta rete mondiale di *Business Partner IBM*. Con queste offerte, possono utilizzare i dati relativi ai clienti per posizionare sugli scaffali i prodotti più richiesti al momento giusto, nelle giuste quantità. Possono anche migliorare la comodità dei clienti estendendo il POS sino a comprendere nuove applicazioni, che migliorano l'efficienza e aumentano i servizi offerti, come la vendita di carburante o lo sviluppo di fotografie.

2. Massimizzare l'efficienza per minimizzare i costi

La riduzione dei costi richiede una gestione estremamente efficiente del punto vendita, dei dipendenti, e del magazzino. I retailer on demand ottengono tutto questo grazie ad una infrastruttura comune per la gestione a livello di punto vendita e di azienda. *IBM Store Integration Framework* può aiutare a fornire un'infrastruttura completa per la semplificazione dei processi aziendali nel settore retail. E' stata creata per consentire di integrare diversi punti di servizio, tra cui sistemi pervasivi centrati sul consumatore guidati dalla tecnologia wireless. Framework aiuta a stabilire una modalità facile ed unificata per gestire i dati in tempo reale. E' quindi possibile prendere decisioni relative alla gestione del punto vendita più veloci ed informate. I retailer on demand possono anche ridurre il TCO (total cost of ownership) con *piattaforme POS aggiornabili*, create per espandersi parallelamente alla crescita del business, che permettono di aggiungere in futuro funzionalità POS senza dover continuamente ricomprare hardware.



3. Preparare i dipendenti a fornire un servizio di qualità.

I consumatori esigenti insistono per ottenere un servizio veloce e di alta qualità. Ma il rapido turnover dei dipendenti spesso rende difficile ai retailer del settore alimentare avere sempre team ben preparati all'interno del punto vendita. Ecco perché la roadmap dell'on demand comprende una tecnologia creata per massimizzare la produttività dei dipendenti, rendere più facile ai team fornire un servizio clienti attento e responsivo, e minimizzare il tempo ed il denaro speso per la formazione.

I retailer on demand possono ridurre i costi del lavoro tramite sistemi *self-checkout* che consentono di servire i clienti in maniera più efficiente. I retailer on demand possono aiutare i dipendenti a concentrarsi sul servizio clienti delegando attività onerose in termini di tempo, come la localizzazione dei prodotti, a *chioschi Web-ready*. E' possibile avvisare i manager circa conflitti di schedulazione o prodotti esauriti tramite *messaggi in tempo reale* su dispositivi palmari.

La tecnologia touchscreen ed interfacce grafiche intuitive possono ridurre le sessioni di formazione e gli errori presso il POS, aumentando la soddisfazione sul lavoro dei dipendenti.

4. Gestire un'azienda flessibile.

I retailer del settore alimentare sanno meglio di chiunque che ogni minuto di indisponibilità rappresenta una perdita in termini di fatturato e di fedeltà del cliente. I retailer on demand sono dotati di soluzioni per i punti vendita create per sopportare i rigori fisici ed operativi del settore retail alimentare. E' possibile iniziare con sistemi POS *rafforzati per il retail*. Quindi si può creare una *infrastruttura aperta*, aggiungendo nuovi componenti e sostituendo le tecnologie attuali in maniera facile ed economica. Per assicurare *la sicurezza delle informazioni*, i retailer on demand possono implementare tool basati sui punti vendita e su Web che aiutano a proteggere i dati della transazioni personali. *Tool di system management* aiutano a monitorare le attività a livello aziendale ed indirizzano automaticamente gli avvertimenti, riducendo il carico di lavoro dei team IT.

La flessibilità operativa dipende anche dalla scelta di un partner tecnologico esperto. Con IBM, potete affidarvi ad una *esperienza consolidata nel settore del retail alimentare*, unita ad un servizio e ad un supporto di qualità assoluta. I nostri clienti del settore retail alimentare comprendono grandi marchi mondiali, catene più piccole e singoli punti vendita. Questo dimostra che IBM comprende le necessità di tutti i retailer del settore alimentare. Infatti IBM è leader a livello mondiale nei POS per il retail con oltre due milioni di sistemi installati in 100 paesi.



IBM Retail Store Solutions

portafoglio

Gli elementi fondamentali della visione retail on demand si trovano in questo portafoglio di prodotti POS rafforzati per il retail e di tecnologie all'avanguardia per i punti vendita di IBM Retail Store Solutions e dei Business Partner autorizzati IBM.





IBM VisualStore

IBM VisualStore è una applicazione POS creata per supermercati ed ipermercati. In aggiunta alle funzioni fondamentali per il settore retail alimentare, questa applicazione offre un motore incorporato per le promozioni. Supporta diversi sistemi operativi, tra cui Linux.

IBM Supermarket Application

IBM 4680-4690 Supermarket Application (SA) è un'applicazione POS creata per catene di supermercati ed ipermercati internazionali e multinazionali. Supporta i sistemi operativi IBM 4690 e Microsoft® Windows® 2000.

IBM 4690 GUI ASTRA

IBM 4690 GUI ASTRA consente ai retailer di creare una GUI basata su Java™ – con operazioni tramite touchscreen, connettività Web o integrazione e-business – su applicazioni POS basate su IBM 4690, anche se altamente personalizzate.

Sistema Operativo IBM 4690

Creato specificamente per il retail, IBM 4690 OS è considerato uno dei sistemi operativi più affidabili disponibili. Fornisce una base solida, affidabile e funzionale per applicazioni POS, back-office ed e-business.

IBM Retail Environment for SuSE Linux

IBM Retail Environment for SuSE Linux (IRES) è un'offerta Linux di IBM basata sul sistema operativo SuSE Linux. E' ottimizzata per il retail, comprende un modello per il supporto e la manutenzione, ed è stata creata per lavorare con sistemi IBM SurePOS ed IBM @server xSeries e con selezionato middleware IBM.

IBM Store Integration Framework

IBM Store Integration Framework fornisce una affidabile architettura di servizi Web a livello di punto vendita che aiuta a comunicare a consumatori e dipendenti informazioni critiche in tempo reale. Basata su standard aperti e sulla provata capacità di WebSphere, Framework fornisce l'infrastruttura di integrazione per aggiungere al punto vendita nuovo software ed hardware.

IBM Store Integrator

IBM Store Integrator, un componente di Store Integration Framework, aiuta ad estendere e migliorare la capacità di applicazioni POS 4690 OS usando tool Java. Aprendo la piattaforma POS ad estensioni ed alla condivisione della business logic, i retailer possono sfruttare la capacità delle loro soluzioni POS esistenti per fornire un servizio clienti unico e differenziante su dispositivi fissi o mobili.

IBM Data Integration Facility

IBM Data Integration Facility, un componente di Store Integration Framework, consente ai retailer di sfruttare dati di vendita in tempo reale per un'analisi a livello di sistema.

Applicazioni dei Business Partner IBM

I Business Partner offrono la competenza e le conoscenze necessarie per sviluppare software altamente personalizzato e rivolto ai retailer del settore alimentare in tutto il mondo. Queste applicazioni consentono ai retailer di integrare una vasta gamma di funzionalità presso il POS per aumentare la soddisfazione del cliente, migliorare la raccolta di informazioni, e ridurre i tempi di attesa dei clienti. Comprendono anche soluzioni Ready for IBM Retail Store Innovations per l'utilizzo con tecnologie IBM POS ed IBM Kiosk.



Hardware



1

1. IBM SurePOS 700 Series

Con processori sino a 2,4GHz e tecnologia Intel®, IBM SurePOS 700 Series offre la velocità e la potenza per consentire ai retailer del settore alimentare di supportare l'e-business, gestire il CRM (Customer Relationship Management), accelerare la formazione ed attirare clienti. Offre una gamma di scelte in termini di velocità, dimensioni, colore e connettività, e supporta i sistemi operativi IBM 4690, Linux, IBM PC DOS 2000 e Microsoft Windows.



2

2. IBM SurePOS 300 Series

IBM SurePOS 300 Series è il sistema POS distribuito più efficace in termini di costi del portafoglio IBM. Con una potenza del processore sino a 1,2GHz, questo sistema permette di risparmiare spazio e consente configurazioni thick-client o thin-client, diverse opzioni per lo storage, banda larga Ethernet ed una piattaforma aperta in termini di sistema operativo e di software applicativo.



3

3. IBM SureOne

IBM SureOne è un sistema POS completamente integrato creato per i retailer attenti al budget, e coloro che operano in aree dove lo spazio è limitato. Il suo compatto design integrato comprende i tool di cui i retailer hanno bisogno per gestire un punto vendita, eliminando la necessità di una complessa integrazione dei sistemi.

Realizzare la visione del retail on demand con **IBM self service**



4. IBM Kiosk

IBM Kiosk fornisce una piattaforma per il self service robusta e abilitata per il Web. Può aiutare i retailer del settore alimentare a migliorare l'esperienza di acquisto, attrarre nuovi clienti nel punto vendita, e migliorare il traffico di clienti.

Stampanti IBM SureMark

Queste stampanti termiche per scontrini, veloci, silenziose, e di alta qualità consentono ai retailer di ridurre i tempi delle transazioni, personalizzare gli scontrini con messaggi di marketing, e massimizzare la disponibilità dei POS.



5. IBM Self Checkout

Questa flessibile e completa linea di sistemi IBM Self Checkout aiuta i retailer del settore alimentare a migliorare la soddisfazione del cliente, ridurre i costi tramite una gestione flessibile del personale, e soddisfare una crescente domanda di servizi self service.

IBM SurePoint Solution

I display touchscreen IBM includono tecnologia ad infrarossi per migliorare la qualità dell'immagine e massimizzare l'accuratezza dell'interazione con l'utente. Poiché l'allineamento ottico prefissato del touchscreen viene mantenuto per l'intera vita del display, non si perde tempo a ricalibrarlo. Questi prodotti durano a lungo e sono sigillati per proteggerli dalla polvere e dai versamenti di liquidi, inevitabili negli ambienti retail. Potete scegliere anche display a colori piatti da 12 o 15 pollici non touchscreen.

Consentire ai clienti di servirsi da soli sarà fondamentale nel mondo on demand. IBM Retail Store Solutions fornisce ai retailer due modi per soddisfare questa crescente necessità ed avvicinarsi concretamente alla visione del retail on demand. I sistemi IBM Self Checkout permettono ai clienti di controllare la scansione degli oggetti, consentendo di tenere aperte un numero maggiore di casse e di ridurre i tempi di attesa per tutti i clienti. Con IBM Kiosk, è possibile stampare buoni sconto, offrire confronti tra prezzi, spiegare i vantaggi delle carte fedeltà e promuovere offerte speciali. Entrambe queste soluzioni aiutano a trasformare l'esperienza presso il punto vendita e ad attrarre nuovi clienti. Possono inoltre aiutare a ridurre i costi consentendo di aumentare i volumi ed offrire nuovi servizi senza dover aumentare il numero di dipendenti.

Servizio e supporto



National Retail Services Center

National Retail Services Center (NRSC) è un gruppo di servizi compresi in IBM Retail Store Solutions che possono aiutare i retailer ad implementare la visione e la roadmap retail on demand, minimizzando i tempi ed i rischi tipicamente associati con la personalizzazione e la complessa integrazione delle soluzioni. NRSC è specializzato nell'integrazione e nell'implementazione di soluzioni a livello di punto vendita fornite tramite IBM e Business Partner IBM.

Supporto tecnico IBM

Indipendentemente dal fatto se si tratta di un'urgenza o di una manutenzione di routine, i nostri tecnici offrono un'assistenza veloce e responsiva che può aiutarvi a mantenere il vostro punto vendita sempre al massimo livello operativo.

IBM Global Services

Questo team di specialisti focalizzato sul retail può fornire la pianificazione iniziale oltre che giocare un ruolo chiave nell'esecuzione di soluzioni e-business incredibilmente varie e complesse nei vostri punti vendita.

IBM Global Financing

IBM Global Financing è un'opzione interessante per i retailer del settore alimentare che hanno bisogno di superare le ristrettezze di budget. Questo gruppo può aiutare a ridurre le spese iniziali e questo può permettere di adottare una soluzione più completa.

Business Partner IBM

Una rete mondiale di Business Partner IBM autorizzati fornisce il software ed i servizi personalizzati di cui hanno bisogno molti retailer del settore alimentare per competere efficacemente.

IBM è leader mondiale
nel POS retail





Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sulla visione retail on demand e su come il portafoglio di IBM Retail Store Solutions può aiutare la vostra azienda a diventare più responsiva, flessibile e focalizzata, contattate il vostro responsabile commerciale locale IBM o visitate:

ibm.com/industries/retail/store

IBM Italia

Via Tolmezzo, 15
20132 Milano

La home page di IBM Italia si trova all'indirizzo:
ibm.com/it

IBM, il logo IBM logo, e logo, e-business on demand, il logo e-business on demand, @server, SureMark, SureOne, SurePoint, SurePOS, WebSphere e xSeries sono marchi di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Intel è un marchio registrato di Intel Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Java è un marchio di Sun Microsystems, Inc., negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Microsoft e Windows sono marchi di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Altri nomi di società, prodotti e servizi possono essere marchi o servizi di altre società.

Ogni riferimento a prodotti o servizi di IBM non implica la volontà, da parte di IBM, di rendere tali prodotti o servizi disponibili in altri paesi. La copia o il download delle immagini contenute in questo documento è espressamente vietata senza il consenso scritto di IBM.

IBM non si assume alcuna responsabilità per l'eventuale utilizzo di informazioni contenute in questo documento. Nessun elemento di questo documento opererà come licenza o garanzia esplicita od implicita in base ai diritti di proprietà intellettuale di IBM o di terze parti. Neppure garanzie di qualsiasi tipo comprese ma non esclusivamente le garanzie implicite di commerciabilità od adeguatezza per un determinato scopo.

IBM continuerà a migliorare i prodotti ed i servizi con l'emergere di nuove tecnologie. Di conseguenza IBM si riserva il diritto di alterare le specifiche ed altre informazioni relative ai prodotti in qualsiasi momento senza preventivo avviso. Contattate il vostro responsabile marketing IBM o un rivenditore autorizzato per ottenere informazioni su specifiche configurazioni standard ed opzioni.

 Stampato negli Stati Uniti su carta riciclata contenente il 10% di fibra riciclata.

Stampato negli Stati Uniti di America
02-04

© Copyright IBM Corporation 2004
Tutti i diritti riservati.