

온디맨드 세계를 향한
식료품 유통업체의 변신



@business on demand

성공을 위한 명확한 비전 제시

유통업체 무한 경쟁 시대. 식료품 유통업체는 경쟁 방법을 이해하고 있어야 합니다.

유통업계의 경우 고객은 저렴한 가격, 신속한 체크아웃 및 전문적인 서비스를 원합니다. 웹에 익숙한 쇼핑객은 온라인 주문을 원하는 반면에 단골 방문객은 인센티브를 기대합니다. 또한 대형 할인 매장 및 편의점이 새로운 경쟁업체로 부상하고 있습니다. 한편 여러분은 기존의 기반을 다져나갈 것인지, 아니면 새롭게 점포 내 서비스를 개선시킬 것인지에 대한 중요한 기술적 사안을 결정해야 하며 여러 중요한 옵션들을 고려해야 합니다. 오늘날 반드시 필요하고 점포를 성장시킬 수 있는 솔루션을 찾는 것은 매우 중요합니다. 경제적 불확실성이야말로 장기적인 투자 위축을 초래하기 때문입니다.

그렇다면, 어떻게 차별화할 것인가?

경쟁업체보다 먼저 점포를 업그레이드해야 합니다. 직원은 완벽한 고객 서비스를 제공하기 위해 숙련된 기술 및 지식을 갖추어야 합니다. 신뢰성의 표준과 가동 시간도 상황 조정해야 합니다. 이와 더불어, 통합된 접근 방식으로 기술을 구현함으로써 점포와 기업을 연결합니다. 거시적 사고 방식은 비용과 위험을 최소화하는데 도움을 주고 단일 점포는 물론 여러 점포나 공급망 전체에 대해서도 새로운 솔루션을 채택할 수 있기 때문에 중요합니다.

게임에는 전략이 필요합니다.

Retail on demand는 식료품 유통업체가 기본에 충실하면서도 원하는 목표를 달성할 수 있는 간단 명료한 방법을 제시합니다. Retail on demand는 귀하의 점포가 온디맨드 시장에서 직면하는 문제를 어떻게 해결할 수 있는지를 보여 주도록 설계되었으며 그 방법에 대한 상세한 기술 로드맵을 제공합니다. Retail on demand는 변화를 돕는 강력한 기폭제입니다. 식료품 유통업체가 고객에 대해 *더욱 민감하게 반응*하고, 점포 경영에 있어 민첩하게 *유동성을 발휘*하며, 가장 자신 있는 분야에 *집중적으로 투자*하고, 변화의 세대에 *탄력적으로 대처*할 수 있도록 설계된 제품입니다.



식료품 유통업체



의 미래 구현

온디맨드 세계에서 식료품 유통업체가 직면한 주요 문제점으로 다음 네 가지를 들 수 있습니다.

1. 역동적이면서 고객 중심의 쇼핑 환경 조성

최상의 쇼핑 환경을 조성함으로써 고객의 신뢰도를 높이고 소비를 유도할 수 있습니다. 이렇게 하기 위해 온디맨드 식료품 유통업체는 고객이 무엇을 원하는지 파악해야 합니다. 이러한 정보를 통해 새 브랜드, 특별 판매 및 매장 내 서비스를 가지고 신속하게 대응할 수 있습니다. 최상의 고객을 판별하여 이들에게 다양한 경로로 직접적인 마케팅을 펼칠 수 있습니다. 또한 기술을 전개하여 고객의 가장 절실한 요구를 충족시킬 수 있습니다.

예를 들어, *무선 키오스크*는 골드 카드 소지자에게 꼭 맞게 정의된 인센티브를 제공합니다. 장바구니를 포함하고 있는 *웹 보관함*을 통해 고객은 원격으로 구매 신청서를 발행하고 배달 준비가 되었을

때 통지서를 수신할 수 있습니다. 휴대용 *퍼스널 쇼핑 디바이스*는 고객이 품목을 찾는데 도움을 줍니다. *무인 판매* 경로를 통해 고객은 셀프 서비스를 수행할 수 있으며 강력한 *POS 시스템*은 체크아웃 속도를 높이는데 도움을 줍니다.

매장 내 경험을 개선시키는 소프트웨어를 찾으신다면, 신속하고 유연한 식료품 유통업체를 위해 설계된 IBM의 *어플리케이션*을 선택하거나 전 세계 네트워크를 가진 *IBM 비즈니스 파트너*로부터 어플리케이션을 지원 받을 수 있습니다. 이러한 혜택을 통해 고객 데이터를 사용하여 인기 상품들을 적정 가격으로 적시에, 적정량을 제공할 수 있습니다. 또한 연료 판매 또는 사진 인화 주문과 같이 서비스 옵션을 넓히고 효율성을 높이고 새로운 어플리케이션을 POS에 포함시켜 보다 나은 고객 편의를 제공할 수 있습니다.

2. 효율성의 극대화를 통한 비용의 최소화

비용을 최소화하려면 점포, 직원 및 물품의 관리를 최대한 효율적으로 수행해야 합니다. 온디맨드 유통업체의 경우, 점포 및 엔터프라이즈급 관리에 대한 공통 프레임워크를 통해 이를 달성할 수 있습니다. *IBM Store Integration Framework*를 사용하면, 유통의 비즈니스 프로세스를 간소화하는 완벽한 인프라를 제공받게 됩니다. 이 제품은 무선 기술에서 파생되어 널리 사용되고 있는 소비자 위주의 시스템을 포함하여 갖가지 서비스 포인트를 통합할 수 있게 설계되어 있습니다. 이 프레임워크를 사용하면 통합된 간편한 방법으로 실시간으로 데이터를 관리할 수 있습니다. 따라서, 점포 관리에 있어서 신속하면서도 충분한 정보를 기반으로 의사 결정을 수립할 수 있게 됩니다. 또한, 온디맨드 유통업체는 *업그레이드가 가능한 POS 플랫폼*을 사용하여 총소유비용(TCO)을 절감할 수 있는데, 이 플랫폼은 귀하의 사업 규모를 확장하도록 설계된 것으로서, 하드웨어를 다시 구매하지 않아도 차후 POS 기능을 추가할 수 있게 합니다.



3. 직원 교육을 통한 최상의 서비스 제공

고객은 언제나 신속하고 높은 품질의 서비스를 요구합니다. 하지만 이직률이 높은 식료품 유통업체에서 판매를 담당하는 직원의 교육 상태를 항상 최고 수준으로 유지하기는 쉽지 않습니다. 바로 이러한 사실로 인해 직원의 생산성을 극대화하고, 팀에서 주도 면밀하고 즉각적인 고객 서비스를 제공하며, 교육에 투자하는 시간과 비용을 최소화할 수 있도록 해 주는 기술이 온디맨드 로드맵에 포함되어 있습니다.

온디맨드 유통업체는 고객에게 효율적으로 서비스할 수 있는 *무인 판매* 시스템을 통해 노동 비용을 줄일 수 있습니다. 온디맨드 유통업체는 시간이 많이 걸리는 작업(예: 품목 배치)을 *웹 사용 키오스크*로 돌림으로써 직원들로 하여금 고객 서비스에만 집중하도록 합니다. 아울러, 휴대용 장치에 보내는 *실시간 메시지*를 통해 일정 충돌 또는 재고 부족 등을 관리자에게 알릴 수 있습니다. *터치스크린 기*

*법*과 보면 바로 이해할 수 있는 *그래픽 사용자 인터페이스(GUI)*를 사용하기 때문에 교육 훈련 기간을 줄일 수 있으며, POS의 오류를 줄이고 근무 만족도도 높일 수 있습니다.

4. 탄력적인 기업 운영

식료품 유통업체에 있어서 컴퓨터의 고장으로 인한 가동 중지 시간은 매출에 직접적인 타격을 주고 고객에게 얼마나 많은 불편을 초래하는지 잘 알고 계실 것입니다. 온디맨드 유통업체는 식료품 유통업체의 경직된 운영 문제를 해결하도록 설계된 매장 내 솔루션이 갖추어져 있습니다. 먼저 *유통 중심 POS* 시스템부터 시작합니다. 다음으로, *개방형 인프라*를 구현함으로써, 새로운 구성요소를 추가하여 기존의 테크놀로지를 대체할 수 있는데, 이는 비용 효과적 측면과 사용의 편리성 측면에서 뛰어납니다. 확실한 *정보 보안*을 위해, 온디맨드 유통업체는 점포 기반의 도구와 웹 기반의 도구를 함께 구축함으로써 개인 트랜잭션 데이터가 보호되도록 합니다. *시스템 관리 도구*를 사용하면 기업 전체의 운영 상황을 모니터링하고 자동으로 경고 메시지를 내보내는 방식으로 IT 팀의 업무 부담을 줄일 수 있습니다.

또한 탄력적인 경영은 경험이 풍부한 기술 파트너 선택에 의해 좌우됩니다. IBM은 세계적인 수준의 서비스 및 지원이 결합된 *식료품 유통업체의 입증된 성공 사례*를 보유하고 있습니다. IBM은 세계적인 브랜드로부터 소규모의 개인 부티크에 이르기까지 범주별로 다양한 식료품 유통업체와 작업해 온 경험을 통해 식료품 유통업체가 필요로 하는 모든 사항을 잘 이해하고 있습니다. 실제로 전 세계의 100여개 국가에 2백만대가 넘는 시스템을 제공하는 IBM이야말로 유통 POS의 선두적인 업체라고 할 수 있습니다.

포트폴리오



IBM 스토어 솔루션

여기 제시된 포트폴리오를 통해 retail on demand 비전 구축의 초석을 찾을 수 있습니다. 이 포트폴리오는 IBM 스토어 솔루션과 공인된 IBM 비즈니스 파트너가 제공하는 유통 중심 POS 제품과 차세대 스토어 테크놀로지로 이루어져 있습니다.



소프트웨어



IBM VisualStore

IBM VisualStore는 슈퍼마켓 및 하이퍼마켓을 위해 설계된 POS 어플리케이션입니다. 핵심 식료품 기능 이외에, 이 어플리케이션은 내장형 판촉 서비스 엔진을 제공하고 Linux를 비롯한 여러 OS 플랫폼에서 실행됩니다.

IBM Supermarket Application

IBM 4680-4690 Supermarket Application(SA)은 전세계적으로 다국적 슈퍼마켓 및 하이퍼마켓을 위해 설계된 POS 어플리케이션입니다. 이 시스템은 IBM 4690 OS 및 Microsoft® Windows® 2000에서 실행됩니다.

IBM 4690 GUI ASTRA

기능들이 복잡하게 사용자 정의되어 있더라도, IBM 4690 GUI ASTRA를 통해 유통업체는 IBM의 4690 기반 POS 어플리케이션에서 터치 스크린 작업, 웹 연결성 또는 e-business 통합을 위한 Java™ 기반 GUI를 생성할 수 있습니다.

IBM 4690 운영 체제

IBM 4690 OS는 유통업체를 위해 특별히 설계된 운영 체제로 신뢰도가 매우 뛰어난 것으로 알려져 있습니다. POS와 백오피스, e-business 등의 어플리케이션에 필요한 기능적 토대를 제공하는 운영 체제로 신뢰성과 견고성 면에서 뛰어납니다.

IBM Retail Environment for SuSE Linux

IRES(IBM Retail Environment for SuSE Linux)는 IBM에서 제공하는 Linux 기능으로 SuSE Linux 운영 체제를 기본으로 합니다. 지원 및 유지보수 모델을 비롯하여 유통업체에 맞게 최적화되어 있으며 IBM SurePOS 및 IBM @server xSeries 시스템과 함께 작동되고 IBM 미들웨어를 선택하도록 설계되어 있습니다.

IBM Store Integration Framework

IBM Store Integration Framework가 제공하는 점포 수준의 웹 서비스 아키텍처는 상당한 신뢰도를 제공하며 소비자와 직원이 실시간으로 중요한 정보에 연결할 수 있도록 합니다. 개방형 산업 표준과 함께 그 성능을 인정 받고 있는 WebSphere 기능을 기반으로 한 이 Framework를 통해 점포에 소프트웨어와 하드웨어를 새로 추가하는 데 따른 통합 인프라를 제공받을 수 있게 됩니다.

IBM Store Integrator

IBM Store Integrator는 Store Integration Framework의 구성요소 중 하나로, Java 도구를 사용하여 4690 OS POS 어플리케이션의 기능을 확장하는 역할을 합니다. 확장 및 비즈니스 로직의 공유를 위해 POS 플랫폼을 개방함으로써, 유통업체는 기존의 POS 솔루션

의 기능을 기반으로 하는 고정 장치 또는 이동 장치를 통해 고유하고 차별화된 고객 서비스를 제공할 수 있습니다.

IBM Data Integration Facility

IBM Data Integration Facility는 Store Integration Framework의 구성요소 중 하나로 유통업체로 하여금 실시간으로 영업 데이터를 확인하여 시스템 전체에 걸친 분석을 수행할 수 있도록 해 줍니다.

IBM Business Partner 어플리케이션

IBM Business Partner가 제공하는 전문적이고도 특수한 지식 세트는 전 세계의 식료품 유통업체에 꼭 맞게 사용자 정의된 소프트웨어 개발에 반드시 필요한 내용입니다. 이러한 어플리케이션을 사용함으로써 POS에서 여러 기능을 통합하여 고객 만족도를 높이고 정보 수집을 향상시키며 고객 대기 시간을 줄일 수 있습니다. 여기에는 IBM POS와 IBM Kiosk 기술 사용을 위한 Ready for IBM Retail Store Innovations 솔루션이 포함됩니다.



하드웨어



1



2



3

1. IBM SurePOS 700 시리즈

2.4GHz에 이르는 프로세서 처리 속도와 Intel®의 테크놀로지를 갖춘 IBM SurePOS 700 시리즈는 식품점 유통업체로 하여금 e-business를 지원하고 고객관계관리(CRM)를 처리하며 직원 훈련을 강화하여 고객을 사로잡을 수 있도록 합니다. 속도와 규모, 색상, 및 연결성 등을 다양하게 선택할 수 있으며 IBM 4690 OS, Linux, IBM PC DOS 2000 및 Microsoft Windows 등 여러 가지 OS의 실행이 가능합니다.

2. IBM SurePOS 300 시리즈

IBM SurePOS 300 시리즈는 IBM 포트폴리오에서 비용 절감 효과가 가장 뛰어난 분리형 POS 시스템입니다. 처리 용량이 최대 1.2GHz에 이르는 시스템으로서, 공간 활용률이 뛰어나 클라이언트의 수가 많고 적응에 관계 없이 모든 구성에서 기능을 발휘하고 스토리지 미디어 옵션과 대역폭이 높은 이더넷은 물론 OS 및 어플리케이션 소프트웨어를 위한 개방형 플랫폼도 제공합니다.

3. IBM SureOne

IBM SureOne 시스템은 공간이 제약된 매장을 운영하는 업체와 예산적 여유가 부족한 유통업체를 위해 설계된 시스템으로써 완벽하게 통합된 POS 시스템이라 할 수 있습니다. 아담한 크기의 일체형 디자인에 유통업체가 점포 운영에 필요로 하는 모든 도구가 들어 있으므로 복잡한 시스템 통합이 필요 없습니다.

IBM 셀프 서비스

를 통한 retail on demand 비전의 실현



4

4. IBM 키오스크

IBM 키오스크는 셀프 서비스를 위한 강력하며 웹 사용 가능한 플랫폼을 제공합니다. 식료품 유통업체는 다양한 쇼핑 경험을 제공하고 새로운 고객을 확보하며 고객과의 거래 관계를 개선시킬 수 있습니다.

IBM SureMark 프린터

조용하면서도 빠른 속도로 고품질의 인쇄를 제공하는 열전사식 프린터로서, 트랜잭션 시간을 줄이고 영수증에 삽입할 마케팅 문구를 조정하며 POS 가동 시간을 최대화하는 역할을 합니다.



5

5. IBM Self Checkout

IBM Self Checkout 시스템은 유연성이 뛰어나고 완벽한 라인으로 전문 유통업체가 고객 만족도를 높이고 유연한 인력 관리를 통해 비용을 절감하며, 신속한 셀프 서비스에 대한 수요 증가에 대응할 수 있도록 합니다.

IBM SurePoint 솔루션

IBM 터치스크린 디스플레이는 적외선 기술을 구현한 것으로서, 이미지 화질을 개선하고 사용자와의 상호 작용에서 정확도를 극대화하는 데 도움이 됩니다. 이 터치스크린의 선택 배열은 고정되어 있고 디스플레이의 수명이 다할 때까지 유지되기 때문에, 시간을 들여 다시 보정하지 않아도 됩니다. 또한, 내구성이 뛰어나고 마감 처리가 잘 되어 있기 때문에 영업 중 발생하기 마련인 먼지나 더러움을 잘 막아냅니다. 비터치식 평면 컬러 디스플레이 12인치나 15인치 중 원하는 대로 선택할 수 있습니다.

고객이 셀프 서비스를 수행할 수 있다는 점은 온디맨드 세계에서 매우 중요합니다. IBM 스토어 솔루션에서 제공하는 여러 방법을 통해 유통업체는 이러한 요구에 대응할 수 있으며, retail on demand 비전을 향한 큰 걸음을 내딛을 수 있습니다. IBM Self Checkout 시스템은 쇼핑객 스스로 검토할 품목을 조절할 수 있게 함으로써 POS의 개방성을 확대 유지하고 고객 대기 시간을 현저히 줄일 수 있습니다. IBM 키오스크를 사용하는 경우에는 쿠폰을 발행하고 가격 비교 서비스를 제공하며 고객 카드의 혜택을 설명하고 특별 판매 서비스를 촉진할 수 있습니다. 이 두 솔루션 모두 매장 내 경험을 다양하게 제공함으로써 새로운 고객을 유치하는 데 도움이 됩니다. 아울러, 인력을 따로 추가하지 않고도 선물 목록 작성과 같은 새로운 서비스를 제공하고 업무 처리량을 늘릴 수 있기 때문에 비용 절감에 탁월한 효과를 나타냅니다.

서비스 및 지원



NRSC(National Retail Services Center)

NRSC는 IBM 스토어 솔루션에 속한 서비스 그룹으로 유통업체에서 retail on demand 비전과 로드맵을 구현하도록 하는 동시에 복잡한 솔루션 통합과 사용자 정의에 드는 시간과 위험을 최소화하도록 도와 드립니다. 특히, NRSC는 IBM 및 IBM 비즈니스 파트너를 통해 제공된 점포 수준의 솔루션을 통합 및 구현하는 서비스를 전문으로 지원합니다.

IBM 기술 지원

긴급 상황이 발생한 경우나 일상적인 유지보수가 필요한 경우에 서비스 엔지니어의 신속하고 적절한 지원을 통해 귀하의 비즈니스에서 최대한의 생산성을 발휘할 수 있도록 도와 드립니다.

IBM 글로벌 서비스

유통 사업에 초점을 맞춘 전문가 팀으로 최첨단의 계획을 제공함과 동시에 매장 내에서 갖가지 복잡한 e-business 솔루션을 실행하는 데 중요한 역할을 담당합니다.

IBM 글로벌 파이낸싱

IBM 글로벌 파이낸싱은 예산상의 제약을 극복하고자 하는 식료품 유통업체에 특히 유용한 옵션입니다. 이 그룹은 귀하가 초기 자본 비용을 절감하면서 보다 광범위한 솔루션을 사용할 수 있도록 도와 드립니다.

IBM 비즈니스 파트너

전 세계에 퍼져 있는 공인된 IBM 비즈니스 파트너 네트워크를 통해 식료품 유통업체에서 효과적으로 사업을 운영하는데 필요한 사용자 정의된 소프트웨어 및 서비스를 제공합니다.

유통 POS의 최강자 IBM





지금 바로 경험하십시오!

IBM Retail Store 솔루션 포트폴리오를 통해 귀하의 식료품 점포에 어떤 변화를 가져올 수 있는지 확인하십시오. Retail on demand의 비전을 이해하고 귀하의 사업이 고객에게 민첩하게 대응하고 자유로운 변신을 꾀하면서도 핵심을 벗어나지 않는 경영으로 변화의 흐름에 탄력적으로 대처하기를 원한다면 가까운 IBM 대리점이나 아래의 웹사이트를 방문해 주시기 바랍니다.

ibm.com/industries/retail/store

IBM Corporation

135-270
서울특별시 강남구 도곡동 467-12
군인공제회관빌딩
한국 아이.비.엠 주식회사
전화번호: 080-023-8080

IBM 홈 페이지 주소는 ibm.com입니다.

IBM, IBM 로고, e 로고, e-business on demand, e-business on demand(로고), @server, SureMark, SurePoint, SureOne, SurePOS, WebSphere 및 xSeries는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 IBM Corporation의 상표입니다.

Intel은 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 Intel Corporation의 등록상표입니다.

Java는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 Sun Microsystems, Inc.의 상표입니다.

Microsoft 및 Windows는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 Microsoft Corporation의 등록상표입니다.

기타 회사, 제품 및 서비스 이름은 해당 회사의 상표 또는 서비스표입니다.

이 책에서 IBM 제품 또는 서비스를 언급하는 것이 IBM이 영업하는 모든 국가에서 이들 제품 또는 서비스를 사용할 수 있다는 것을 의미하지는 않습니다. IBM의 서면 동의가 없는 경우 이 문서에 포함된 이미지를 복사 또는 다운로드하는 행위는 명시적으로 금지됩니다.

IBM은 이 책에 나오는 정보의 사용으로 인해 발생하는 모든 손해에 대해 일체 책임을 지지 않습니다. 이 문서에 나오는 어떠한 내용도 IBM이나 제3자의 지적 재산권에 의한 명시적이거나 묵시적인 라이선스 조항이나 손해배상 조항으로 해석되지 않습니다. 이 문서에서는 상품성 또는 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 어떠한 종류의 보증도 제공하지 않습니다.

IBM은 새로운 기술의 출현에 발맞추어 IBM의 제품 및 서비스를 향상시키기 위해 계속 노력할 것입니다. 이러한 이유로 IBM은 사전 통지 없이 명세 및 기타 제품 정보를 변경할 수 있습니다. 특정 기준 구성 및 옵션에 대한 정보는 IBM 영업 대표나 공인 리셀러에게 문의하십시오.

10% 폐지가 포함된 재생 용지에 인쇄.

Printed in the United States of America
02-04

© Copyright IBM Corporation 2004
All Rights Reserved.