



Retail specializzato per il mondo on demand

Retail on demand

Una nuova visione per trasformare il punto vendita





Tutti i retailer sono competitivi.

I retailer specializzati devono eccellere.

Nel vostro mondo, i clienti si aspettano una scelta più ampia, un'atmosfera accattivante per lo shopping, ed un servizio competente. Apprezzano il fatto di essere riconosciuti sia che si trovino all'interno del punto vendita, sia che navighino nel vostro sito Web, sia che ordinino per telefono. I vostri concorrenti sono i retailer online, i grandi magazzini con marchi esclusivi, le grandi catene ed i discount. Se volete battere la loro concorrenza, dovete prendere importanti decisioni relative alla tecnologia. Ma le opzioni sono numerosissime, ed è fondamentale trovare soluzioni in grado di espandersi insieme a voi, in modo che possiate mantenere la profittabilità indipendentemente da quanto spendono i consumatori.

Come potete distinguervi?

Create ambienti all'interno dei punti vendita che offrono una scelta, uno stile ed un servizio eccezionali. Fate in modo che il vostro personale apprenda velocemente nuove informazioni e le usi per rendere felici i clienti. Determinate uno standard maggiore per la disponibilità. Ed utilizzate la tecnologia con un approccio integrato, unendo il punto vendita con l'azienda. E' fondamentale avere una visione di insieme, perché aiuta a minimizzare i costi ed i rischi, e consente di adottare nuove soluzioni, in un unico punto vendita, in diversi punti vendita, o nell'intera supply chain.

Ora avete bisogno di un piano strategico.

Retail on demand aiuta ad ottenere una visione chiara e coincisa di come i retailer specializzati possano raggiungere questi obiettivi senza perdere di vista i fondamentali. E' stato creato per mostrarvi come il vostro punto vendita possa evolversi per rispondere alle sfide di un mondo on demand, ed offre una roadmap tecnologica dettagliata che mostra come arrivarci. Retail on demand è un potente catalizzatore del cambiamento, creato per aiutare i retailer specializzati a diventare *più pronti a rispondere* alle esigenze dei clienti, *più agili* nell'operatività, *più focalizzati* su ciò che sanno fare meglio, e *più flessibili* di fronte ai cambiamenti.

Prevedere il futuro del

retail specializzato



In un mondo on demand, i retailer specializzati devono affrontare quattro sfide fondamentali.

1. Rendere più interessante l'intera esperienza di acquisto del cliente.

Creare un ambiente di vendita dinamico ed interessante può aiutare a fidelizzare il cliente e motivarlo a spendere. I retailer specializzati on demand iniziano apprendendo le preferenze dei clienti tramite le varie modalità con cui essi interagiscono con l'azienda. Possono identificare i clienti migliori e rivolgere direttamente a loro le strategie di marketing attraverso diversi canali. Quando visitano il punto vendita, i clienti possono ricevere assistenza e promozioni personalizzate. L'inventario soddisfa le loro necessità, ed è possibile implementare nuove tecnologie per rendere memorabile l'esperienza di acquisto.

Ad esempio, *sistemi POS abilitati per il Web* permettono di avere a disposizione una visione unificata del cliente in un ambiente multicanale. I clienti possono trovare informazioni sui prodotti od effettuare ricerche all'interno di 'inventari virtuali' tramite un *chiosco wireless*. *Dispositivi portatili per lo shopping personalizzato* aiutano i clienti a trovare prodotti ed accessori complementari. E' anche possibile aggiungere casse di tipo *self-checkout* per offrire ai clienti una modalità di acquisto veloce ed interessante.

I retailer on demand alla ricerca di software in grado di migliorare l'esperienza di acquisto, possono sfruttare le applicazioni di una vasta rete mondiale di *Business Partner* autorizzati di IBM. Queste applicazioni consentono analisi dei dati relativi ai clienti che aiutano a posizionare sugli scaffali i prodotti più richiesti al momento giusto e con il giusto prezzo.

2. Migliorare l'efficienza del back-end per ridurre 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* fornisce un'infrastruttura completa per l'ottimizzazione dei processi aziendali nel settore retail. Permette di integrare diversi punti di servizio, tra cui sistemi pervasivi centrati sul cliente e basati su 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 per migliorare la qualità del servizio.

I consumatori esigenti insistono per ottenere un servizio veloce e di alta qualità. Ma il rapido turnover dei dipendenti spesso rende difficile ai retailer specializzati 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 aiutare i dipendenti a concentrarsi sul servizio clienti delegando attività onerose in termini di tempo, come le liste nozze, a *chioschi Web-ready*. I chioschi possono essere utilizzati anche per aggiornare i dipendenti circa importanti modifiche del layout del punto vendita. 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, in modo da gestire più facilmente i periodi di rapido turnover. Migliorano anche la facilità di utilizzo del POS, aumentando la soddisfazione sul lavoro dei dipendenti.

4. Gestire un'azienda flessibile.

I retailer specializzati sanno 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 specializzato. Tutto inizia 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 delle 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 specializzato*, unita ad un servizio e ad un supporto di qualità assoluta. I nostri clienti del settore retail specializzato comprendono grandi marchi mondiali, catene più piccole e singole boutique. Questo dimostra che IBM comprende le necessità di tutti i retailer del settore specializzato. 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.





1. 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.

2. IBM SurePOS 500 Series

IBM SurePOS 500 Series offre le prestazioni, il design compatto e la durevolezza richiesta dai retailer specializzati. Offerto con l'innovativa tecnologia touchscreen ad infrarossi, il sistema dispone di un processore Intel® da 2GHz e supporta diversi sistemi operativi, tra cui Linux, Microsoft® Windows® ed IBM PC DOS 2000. Configurazioni flessibili con una vasta scelta di opzioni si adattano a qualsiasi ambiente di vendita.

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.

3. 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 specializzati 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, Microsoft Windows ed IBM PC DOS 2000.

4. 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**



5. IBM Kiosk

IBM Kiosk fornisce una piattaforma per il self service che aiuta i retailer specializzati a migliorare l'esperienza di acquisto, attrarre nuovi clienti e migliorare il traffico di clienti. All'interno è abilitato per il Web e pronto per il multimedia, con una grande capacità di elaborazione ed opzioni per il collegamento di varie periferiche. All'esterno è caratterizzato da un design elegante e da un display touchscreen-

IBM SurePoint Solution

I display touchscreen IBM comprendono 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.

6. IBM Self Checkout

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

Consentire ai clienti di servirsi da soli è fondamentale per il retail on demand. IBM Retail Store Solutions fornisce ai retailer diversi modi per soddisfare questa crescente necessità ed avvicinarsi concretamente alla visione del retail on demand. Ad esempio, 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 offrire una maggiore scelta senza dover aumentare i prodotti in magazzino, offrire confronti tra prezzi, spiegare i vantaggi delle carte fedeltà e promuovere offerte speciali. 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, come le liste nozze, senza dover aumentare il numero di dipendenti.



Applicazioni dei Business Partner IBM

I Business Partner IBM forniscono le competenze e le conoscenze specifiche necessarie per sviluppare software estremamente personalizzato per i retailer specializzati in tutto il mondo. Queste applicazioni consentono di integrare presso il POS una vasta gamma di funzionalità per aumentare la soddisfazione del cliente, ottenere maggiori informazioni e ridurre i tempi di attesa dei clienti. Comprendono anche soluzioni Ready for IBM Retail Store Innovations pre-testate per l'uso con tecnologie IBM POS ed IBM Kiosk.



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 piano di supporto e manutenzione, ed è stata creata per operare con sistemi IBM SurePOS e IBM @server xSeries e middleware IBM selezionato.

IBM Store Integration Framework

IBM Store Integration Framework offre un'affidabile architettura di servizi Web a livello di punto vendita che consente di comunicare a consumatori e dipendenti informazioni critiche in tempo reale. Basato su standard aperti e sulla collaudata capacità di WebSphere, Framework fornisce l'infrastruttura di integrazione per aggiungere nuovo software ed hardware presso il punto vendita.

IBM Store Integrator

IBM Store Integrator, un componente di Store Integration Framework, consente di estendere e migliorare le funzionalità delle applicazioni POS 4690 OS usando tool Java™. Aprendo la piattaforma POS ad estensioni ed alla condivisione della business logic, i retailer possono sfruttare le funzionalità delle 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 integrata a livello di sistema,

Sistema operativo IBM 4690

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

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 specializzati 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 specializzati 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 reattiva, flessibile e focalizzata, contattate il vostro responsabile commerciale locale IBM o visitate:

ibm.com/industries/retail/store

IBM Italia S.p.A.

Via Tolmezzo, 15
20132 Milano

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

IBM, il logo IBM, 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.