



IBM



# 转变客户体验

IBM 面向 Hybris 的咨询服务

# 新常态

众所周知，近年来，客户期望发生了巨大变化。值得注意的是，客户期望的体验和他们实际获得的体验之间存有差距。这个差距具有重要影响力，可以决定您的客户是否仍会忠诚于您，还是会投入竞争对手的怀抱。

究其根本，这些趋势的推动因素都是客户所期望的体验。IBM 一项持续多年的研究表明，在当今的购物者群体中，近半数的人喜欢通过数字方式购物。<sup>1</sup> 根据针对各个年龄段的详细分析，40 岁以下的购物者对网络购物的喜爱程度“高于平均水平并呈现上升趋势”。

与此同时，消费者不断提出更为严苛的要求 - 希望能够综合享受数字购物与门店购物的优势。这为传统公司带来了一个重要的机遇，能够更好地防范新参与者的竞争威胁，防止他们蚕食消费者注意力份额和荷包份额。

但是，这一行为趋势也为广大公司带来了压力，他们需要在消费者旅程的所有阶段更好地整合线上和线下渠道。这并非易事。许多公司已经脱离了线下渠道，而是仅通过线上解决方案做出反应。在许多情况下，这种做法并未阻止潮流的发展，却让这些公司陷入需要定期开展折扣活动的尴尬局面。这就大大降低了利润，导致没有资金来满足客户的新期望。而其他公司，尤其是各行业中自认为不会受此类变化影响的公司，则正在努力寻求方法，以期快速赶上潮流。根据最新的全球首席营销官 (CMO) 调研，令人吃惊的是，82% 首席营销官表示并未做好准备来应对这种消费者行为变化。<sup>2</sup> 这会导致广大公司陷入风险境地 - 尤其是在当下这种环境中，消费者会比以往更容易根据自身体验改变忠诚度。

广大公司如何  
才能打破这个  
恶性循环？

答案可能令人吃惊。

<sup>1</sup> 购物者打破常规：零售业一片混乱，IBM 商业价值研究院

<sup>2</sup> 全球最高管理层调研之 CMO 洞察，IBM 商业价值研究院



# 改变游戏规则

**首先，广大公司必须要认识到，电子商务不再仅是一个让客户通过网站下订单的单一渠道。**

人们越来越多地认为这种概念仅仅是指“商务”。电子商务不仅仅关乎在线捕获订单，而是指一种整体的业务运营方法，也就是指在客户体验旅程中的所有阶段为客户提供无缝的体验。在这种背景下，企业需要将“商务平台”置于客户互动战略的核心位置，并围绕这个指导思想开展所有工作。这关乎将数字互动能力与客户期望的物理世界体验相结合。

其次，各个公司需要思考如何应对变化。长期以来，标准方法就是随时间推移而不断添加新功能，以便满足各种新兴需求。但是，这种方法导致不同业务领域和渠道的客户体验支离破碎。此外，还会导致客户旅程中各个关键阶段中的体验之间存在差距，导致客户产生失望情绪，转而投向其他公司怀中。令人遗憾的是，在领导者意识到需要提升客户体验的时候，他们发现很难改变随时间推移而不断出现的系统和流程。

**IBM 认为，广大公司首先应该关注一个关键任务：简化。**

听起来十分简单，但是这是什么意思？这意味着需要确立一个关于如何简化客户体验的清晰愿景。然后，根据这个愿景，优化全新的运营模式和技术模式。企业应该横跨客户旅程中的不同阶段，从横向角度出发，重新设计这些模式。此外，还要精力集中支持潜在客户完成他们的目标，为他们提供卓越的体验，吸引他们再次回头。当客户发现价值时，自然会多次回头光顾。

**简化客户体验需要关注第二个关键任务：创新。**创新始于整合公司所用的各个平台。当不再依赖于诸多分散的系统时，整合客户体验自然就会变得更加容易了。

**从中产生的利润可以投入到旅程的下一个阶段中：转型。**

通过让您的公司脱离被动防守地位，您可以进一步投资打造真正的独特优势，转变企业的市场地位。



# IBM 如何提供帮助？

十几年来，IBM 一直是电子商务和企业转型方面的市场领导者。

因此，我们拥有独特的优势，可以帮助您的企业在数字化时代中，打造可以带来丰厚利润的统一客户体验。为应对这个挑战，我们会提供三项重要服务。

## 第一，我们提供 IBM 智慧商务服务。

更智慧的变革方法不止需要新产品，还需要经验丰富的人员。多年来，该团队已经使用多个平台带领多个行业实现转型。

## 第二，我们提供 IBM 互动体验 (IX) 设计服务。

作为最大的持续运营的互动设计代理机构，我们的 IX 团队可以将精深的技能融入设计当中，重塑您所期望的客户体验。他们可以帮助您超越思维局限，关注屏幕外观之外的更多内容。他们会设想您的客户所希望的旅程，以及您如何建立有价值的长久客户关系。

## 第三，IBM 提供 SAP Hybris 实践。

SAP Hybris 是当今市场上领先的商务平台，个中缘由不言而喻：

- 这款现代化的框架可以提升系统的运行速度，远远超越传统产品。
- 这种统一的多渠道互动模式支持企业进行集成，而这种集成则对客户所期望的体验至关重要。
- 这是首个也是唯一——一个自始至终都在关注客户关系的平台，可以提供各种解决方案，帮助您横跨所有接触点，打造一致的客户体验。

利用 IBM 有关云计算、分析、移动、社交和安全性的专业知识及产品，势必能够助您获得成功。

## 成功案例

Technopolis 是保加利亚的一家 B2C 零售连锁店，主要经营家用电器和办公设备。尽管 Technopolis 的在线销售业务蓬勃发展，但是客户对糟糕的网络性能感到非常不满。此外，Technopolis 无法很好地将在线促销和门店促销结合起来，导致错失了许多销售商机。

Technopolis 部署了 SAP Hybris B2C Commerce，帮助规范在线和门店零售业务。借此，该公司成功优化了销售潜力，同时确保了品牌一致性和用户体验。过去，促销活动需要耗费数天时间才能开展，而现在只需几个小时即可，并且能够体验到可靠的一站式在线和门店购物。这项解决方案还为公司员工提供了各种工具和功能，支持他们更自信地执行日常任务。

在实施 SAP Hybris 之前，Technopolis 30% 的在线交易处于未完成状态，导致服务中心需要手动处理的呼叫量不断攀升。利用这个解决方案，该公司的未完成订单数量减少为零，并且 Web 页面加载时间缩短了 70%。如今，Technopolis 的在线订单量翻了倍，营销活动的创建和实施时间缩短了五天，而且运营活动数量增加了 20%。<sup>3</sup>

该公司是工业用品分销领域的一家财富 500 强企业，也是世界上首批采用 SAP Hybris 的企业之一。该公司的销售对象包括消费者和专业人员，还为各种施工项目提供大力支持。自从迁移至 Hybris 平台，该公司的在线销售收入迎来了快速增长。由于在线销售收入在公司收入中占据主导地位，该公司发现他们需要拓展自己的现有供应商关系网络。为了解决越来越多的积压项目，并为长期满足自身需求奠定基础，该公司选择 IBM 作为实施 Hybris 的战略合作伙伴。IBM 提供了一系列的服务，包括以项目为基础的 Hybris 应用开发服务，用于帮助提升当前北美地区的业务效率。

另外，IBM 还帮助该客户针对一家欧洲子公司部署了该电子商务平台。IBM 调派了自己的 Hybris 高级开发人员，以确保客户快速获得收益。结果如何呢？该客户不仅迎来了业务的继续大幅增长，而且做好了准备进入计划的下一个阶段，努力保持领先地位。

<sup>3</sup> Technopolis 成功案例，<http://ibm.co/1NezMBM>

# IBM 独特优势

## IBM 凭借以下几个关键独特优势 取得了领先地位。

体验设计是 IBM 全球服务产品的关键战略组成部分，并且 IBM 拥有 20 年的丰富经验，提供这些服务的时间长于任何其他公司。IBM 提供经过验证的电子商务咨询功能，此外作为 Hybris 的全球战略性合作伙伴，IBM 可以提供洞察力、功能和创新技术，从而交付风险较低、经济实惠的解决方案，帮助您应对业务挑战。

- **在 IBM Cloud 上运行 Hybris :**

我们可以在 IBM 提供的云环境中快速部署和管理您的资产

- **全球 Hybris 交付中心 :**

位于北美和欧洲的交付中心提供现场和岸上 Hybris 专业知识，此外位于印度的全球交付中心还提供离岸选项。

- **SAP 与 IBM 资产集成 :**

我们已经预先将 Hybris 与 SAP 集成在一起，并且可以连接 IBM 软件和解决方案，用于完善您的解决方案

## 荣誉

2015 年 Hybris 全球合作伙伴峰会 “年度新合作伙伴”。

2015 年 SAP 年度 HANA 采用合作伙伴

欲知详情，请访问：[ibm.co/1OFcu9S](http://ibm.co/1OFcu9S)

或者联系：

**Donovan Guin**

北美 COE 负责人 - hybris  
[mdguin@us.ibm.com](mailto:mdguin@us.ibm.com)

**Mukul Dixit**

欧洲地区负责人 - hybris  
[mukul.dixit@uk.ibm.com](mailto:mukul.dixit@uk.ibm.com)



© Copyright IBM Corporation 2015  
Route 100  
Somers, NY 10589

美国印刷  
2016 年 4 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 Smarter Commerce 是 International Business Machines Corporation 在全球许多司法管辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档为自最初公布日期起的最新版本，IBM 可能会随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。本文提及的性能数据是在特定工作条件下测得的。实际结果可能有所不同。

评估和验证任何其他产品或程序与 IBM 产品和程序一起运行的情况，则由用户自行负责。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，包括关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据协议条款和条件获得保证。