

诚品携手IBM 转型全通路，打造个人化客户体验



诚品股份有限公司为大型连锁书店，1989年1月24日创办于台北市，初期以经营艺术人文方面的书籍为主，之后转型为综合性书店，同时结合商场经营，旗下业务涵盖百货零售、文化艺术、旅馆与不动产经营等，在台湾多个地区、香港、苏州和深圳拥有分店，并将於2019年秋天进军日本东京设置营业据点。2004年获《时代》杂志亚洲版评选为「亚洲最佳书店」，2015年获CNN评选「全球最酷书店」之一。



扫描关注
IBM企业咨询
服务官方微信



扫描关注
IBM全球企业
咨询服务部官网

即刻致电: IBM业务咨询顾问 高扬
400-810-1818转 2396
服务时间: 9:00-17:00

企业挑战

迎向5G时代，搭上数位转型的浪潮，2019年迈入30周年的诚品也吹起转型号角，希望能朝阅读与生活的全通路平台发展，把重心从通路的开发或通路的经营，转为对个人的瞭解跟经营，为客户提供更完整的个人化服务。

IBM 解决方案

- 诚品选择与IBM大中华区企业谘询服务事业群顾问团队(Global Business Services, GBS)合作，GBS拥有零售业丰厚的产业经验，为诚品提供顾问策略谘询服务，从客户体验的旅程设计、数据分析，并导入端到端整体解决方案SAP C/4HANA Marketing 行销自动化平台解决方案。
- 透过灵活且经过验证的方式，提供360度客户视图分析消费者轮廓，协助诚品提供更加个人化的行销服务，提升诚品顾客消费体验与品牌忠诚度。

项目收益

- 诚品以全通路为未来核心发展方向，将致力以人为中心，整合诚品现有实体通路、APP、网站、社群、EC等，让读者顾客不论接触哪一个通路，都能获得一致且美好的体验及服务。
- 诚品CRM平台全面进化，将诚品的顾客消费体验提升到新层次，并巩固品牌忠诚度。
- 协助诚品奠定全通路佈局基础、强化数位竞争力，进而在未来发挥综效，为会员提供跨平台的美好体验及专属个人化服务。
- 诚品携手IBM开启数位转型的大门，成功地将顾客体验优先的核心价值完整呈现在转型旅程当中，擘划未来诚品的新时代。
- 展望未来，IBM将协助诚品强化产业的牌力，带领诚品一步步转型为“认知型企业”，以大数据洞察为基础，打造出企业“由内而外”转型的商业平台。