

貝恩哈特傢俱 (Bernhardt Furniture)

*透過 IBM Bluemix 建構虛擬展示區，數位化的銷售流程
提供個人專屬的消費體驗*

概述

需求

為了給客戶帶來優質的購買體驗，確保自身始終處於業界前端的領先位置，貝恩哈特傢俱公司決心改頭換面，淘汰掉其根據紙本資料的陳舊銷售流程。

解決方案

IBM jStart® 團隊協助貝恩哈特傢俱公司在 IBM® Bluemix™ 創新雲端平台上設計一款蘋果 iPad 端可用的線上傢俱展示區應用程式，協助其銷售人員快速查閱最新的產品資訊並展示給客戶。

優勢

這款雲端應用程式協助貝恩哈特傢俱公司實現了從根據紙本的銷售到數位化銷售的快速轉型。提升了客戶購買體驗的同時，更有助於貝恩哈特傢俱公司的銷售戰略制訂與調整。

貝恩哈特傢俱公司 (Bernhardt Furniture Co., Inc.) 建立至今已有 127 年歷史，是一家聞名於全球傢俱業的美國最大家族企業高級傢俱公司，總部位於北卡羅萊納州的勒諾縣。目前貝恩哈特傢俱公司擁有 8 家工廠，5 個海外辦公室，全球有 1,250 名員工。其成功之道在於力求服務傢俱批發採購員，孜孜不倦地發掘新的使用者需求與商機，以求時刻引領傢俱業風潮，屹立於傢俱業發展前端。

百年老店數位化轉型迫在眉睫

貝恩哈特傢俱公司每年會參加兩次美國高點國際傢俱展覽會 (High Point Market) - 此展覽會相當於傢俱行業的時裝週，是超過百年歷史的著名傢俱專業大展，分別於每年的四月與十月舉辦。代表零售商的 2,800 多位傢俱採購人員會瀏覽最新的傢俱設計，並決定將採購哪些傢俱。根據採購人員的決策動向，貝恩哈特未來 6 到 12 個月的業務方向會相應地做出調整。同時，該公司的 IT 主管 Lacey Griffith 承認，在高點上達成交易不是容易的事。「我們使用的紙本流程導致了許多挑戰。我們的銷售代表手忙腳亂地翻閱各種產品資訊，卻疏於與客戶進行重要的互動。」

此外，在 100,000 平方英尺展示區中的傢俱擺放位置也需要深刻的洞察來指引方向。Griffith 補充道，「我們的產品定價合理，款式考究，但如果擺放位置不佳，同樣難以銷售。」

為了提供個人專屬的順暢銷售流程，貝恩哈特需要的不僅僅是單一的流程改進，它需要的是一次顛覆性的數位化轉型。



「我們沒有內部資源或技能來打造行動化開發基礎架構，Bluemix 已經內建了我們需要的一切資源，我們只需極少的前期成本就能獲得它們。」

- Lacey Griffith
貝恩哈特傢俱公司 IT 主管

行動化展示區應用程式協助資訊交換，傢俱成交量節節攀升

在 IBM jStart 團隊的幫助下，貝恩哈特的 IT 部門開發了一款針對 Apple iOS iPad 平板電腦的虛擬展示區應用程式，這樣銷售代表就能迅速造訪即時產品資訊並與客戶進行互動，而不是隨身帶著笨重的資料夾。

在建構解決方案的過程中，該公司對其實施 IT 專案的方法進行了徹底的改變 - 採用 API 基礎架構。將新功能快速整合到應用程式中，無需開發新的代碼或軟體，並使用微服務架構來替換和升級應用程式的各個元件和功能，而不會破壞整個應用程式。該公司還採用了 DevOps 開發模型，因此開發週期更短且更容易反覆運算、加快回饋速度，進而幫助其 IT 部門迅速建構了一個與業務部門的需求更相符的解決方案。

整個系統代管在混合式雲端環境中，其中多個微服務運作於 IBM Bluemix 創新雲端平台，內容管理系統運行於 IBM 的 SoftLayer 平台，分析引擎代管於 IBM 本端伺服器。

為了充分利用其行動化展示區應用程式，貝恩哈特還在其整個展示區中部署了 iBeacon。在一週內，該公司就使用雲端解決方案，從這些 iBeacon 擷取了 290 萬個有關產品趨勢和流量模式的資料點。「藉由我們所蒐集的資訊，」Griffith 說，「我們最佳化了展示區的配置並將銷量提高了 20%。」從概念到部署的整個合作過程只用了 10 週的時間。

「像許多公司一樣，我們沒有內部資源或技能來建構行動式開發基礎架構，」Griffith 說，「Bluemix 已經內建了我們需要的一切資源，我們只需極少的前期成本就能獲得它們。」

圖示：貝恩哈特的蘋果 iPad 虛擬展示區應用程式介面



解決方案元件

- IBM® Bluemix™
 - IBM jStart®
 - IBM® Cloudant®
-

有效率數位化銷售方法搶占時尚前端

藉由該軟體，銷售人員可立即透過 iPad 向客戶展示傢俱的外觀圖、材質、可選項目以及附帶的裝飾品，並且也大幅度地簡化了銷售與訂單流程。更令人驚歎的是，該軟體還為傢俱採購人員專屬地建立了一份傢俱清單，方便一站式購買。數位化的銷售流程令貝恩哈特的員工大幅度地提高了工作效率。

此外，藉由 Bluemix 平台上可用的 IBM Cloudant® 軟體，貝恩哈特可立即獲取資料，以即時分析產品的銷售與趨勢預測。

貝恩哈特的品牌開發總監 Heather Eidenmiller 總結道：「這款軟體簡直太棒了，我們的員工都很興奮，因為所有的銷售相關資料都可在這個一目了然的工具中簡單查詢，現在站在時尚前端的不僅僅有貝恩哈特的產品，還有我們貝恩哈特的員工！」。

瞭解相關資訊

如需 IBM Bluemix 產品如何為您提供協助的相關資訊，請聯繫您的 IBM 代表或 IBM 業務合作夥伴，或造訪以下網站：

<https://www.ibm.com/cloud-computing/bluemix/zh-hant>

為何選擇 IBM Cloud ?

採用雲端運算，為競爭優勢加上致勝手段。IBM Cloud 可確保無縫地整合到公有和私有雲端環境。基礎架構安全、可擴展而且靈活，可提供自訂的企業解決方案，這些都使 IBM Cloud 成為混合雲端市場的領導者。

立刻撥打 **0800-016-888** 按 **1**，預約 IBM Cloud 運算專家！如需更多相關資訊，請造訪：<https://www.ibm.com/cloud-computing/tw-zh/>



造訪 IBM Cloud 官方網站



瞭解 IBM Bluemix 平台



免費試用 IBM Bluemix



© Copyright IBM Corporation 2016

IBM Corporation

台灣印刷

2016 年 12 月

IBM、IBM 標誌、ibm.com 及 IBM Bluemix 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法轄區的註冊商標。ibm.com/legal/copytrade.shtml 網站上的「著作權與商標資訊」(Copyright and trademark information) 網頁中包含了 IBM 商標的最新清單。

其他公司、產品或服務名稱可能是第三者的商標或服務標記。本文件中所含資訊僅供參考之用。儘管出版時盡力對本文件所含資訊的完整性和準確性進行了驗證，但所有資訊均依現狀提供，不對其作出任何明示或暗示的保證。此外，此類資訊根據 IBM 現行的產品計劃和策略，如有更改，恕不另行通知。由於使用本文件或其他資料或由於其相關事宜而造成的損害，IBM 不負任何責任。本文件中的任何資訊均不表示 IBM 或其供應商或許可方作出任何保證或陳述，也不會更改對 IBM 軟體的使用具有約束力的條件和條款。

本個案研討說明了所述 IBM 客戶使用 IBM 產品的方式。我們不保證您使用時會出現同等的結果。在本出版品中，只要提及 IBM 產品或服務時，並不表示 IBM 可以在 IBM 業務所涉及的所有國家或地區予以提供。



請回收利用