



结果

- 140 家

药店依赖于 Evolufarma 的解决方案，而且整个公司也在不断快速发展。

- 提升

通过相关产品推荐提升交叉销售机会和忠诚度。

- 1 周

借助云交付模型，仅用了 1 周时间便将解决方案部署到了新的药店。

Evolufarma

为药店解锁切实的竞争优势

如何提升客户忠诚度是许多药店一直以来都难以实现的目标，因为他们大都依赖于无预订的散客交易，而且捕获的有关购物者的洞察力也非常有限。为了帮助药房加强客户关系并获得竞争优势，Evolufarma 基于 IBM® Cloud™ 构建了一个功能强大的 CRM 解决方案，该解决方案能够检测客户需求并发掘交叉销售机会。

业务挑战

许多药店都依赖于无预订的散客交易，但如果他们无法了解客户，他们会错过向客户推荐相关产品、交叉销售商品、培养忠诚度的宝贵机会。

转型

Evolufarma 构建了一个在 IBM® Cloud™ 上运行的高级客户关系管理 (CRM) 解决方案，帮助药店在客户需求和销售模式方面获得颠覆性洞察力。



业务挑战故事

找出改善空间

任何称职的商人都知道，若想有效地为客户服务，首先必须了解客户。但是，其他行业都已经开始利用大数据和分析，现在还增加了人工智能和机器学习，借助这些可获得对其客户群的清晰认知，而药店基本上并未涉足这一领域。在西班牙尤其如此，药店都是独立经营个体，而且该行业一直在新技术采用方面犹豫不决。

西班牙初创公司 Evolufarma 看到了推动药店利用新技术获取竞争优势的机会。正如该公司的首席执行官 Luis Arimany 所说：“与其他行业相比，药店行业就像是在倒退。药店严重依赖于无预订的散客交易，并且很少捕获店铺访客的信息，导致他们对客户群认知非常有限。”

“因此，他们错失了了解客户需求、推荐相关产品、促进交叉销售的宝贵机会；最重要的是，他们也错失了为客户提供优质服务以促成重复业务的机会。为此，我们开始着手构建解决方案，旨在帮助药店获得竞争优势。”

“实践证明，IBM 是一个强大、可靠的合作伙伴，在我们推动企业蓬勃发展的过程中为我们提供了巨大的支持。”

- Luis Arimany, Evolufarma 首席执行官

转型故事

寻找线索

Evolufarma 开发了专为药店而设计的最先进的客户关系管理 (CRM) 系统。借助 Evolufarma 的解决方案，药店可以通过客户细分等方法更深入地了解其客户群。

作为 CRM 解决方案的补充，Evolufarma 还构建了可与现有 ERP 系统无缝集成的商务网站和移动应用，以帮助药店实现销售渠道的现代化。随着数字渠道的引入，药店可以推出新服务；例如，支持客户在线预订商品，以便随后收集数据。另一个例子是，当药店提供免疫接种等服务时，他们可以推出数字渠道计划，并支持客户在线预约服务时间。

Evolufarma 还为药店配备了强大的商业智能系统，该系统可以在药店层面和国家层面上跟踪营销、客户活动、库存水平和产品销售情况，以提供深刻的洞察力。举例来说，Evolufarma 可以告诉药店全国范围内目前最畅销的产品及其平均零售价格。商业智能解决方案还能向药店展示他们与竞争对手的销售绩效对比情况。

Luis Arimany 继续说道：“我们近期通过交叉销售平台对我们的产品进行了提升。现在，当药剂师扫描产品的条形码时，会向他们显示经常出现在同一购买交易中的另一件商品的图片，以便他们向客户推荐。举例来说，如果顾客购买了抗生素，药剂师可以向其推荐减轻副作用的药物。”

“药店还可以使用统一平台为病患提供医疗建议。举例来说，在药剂师扫描某一包药物时，他们可以向病患说明服用剂量、间隔时间以及是否需要空腹服用。”

采用云模型

为了部署其解决方案，Evolufarma 使用了 IBM Cloud Kubernetes Service 来配备、管理和统筹安排一系列独立的容器化服务。Kubernetes 有助于消除应用部署和服务器管理方面的复杂性：Evolufarma 可以简单地指定其解决方案中每个组件的具体要求，而且 Kubernetes 会自动充分利用可用的硬件资源来保持一切顺利运行。

凭借 IBM Cloud 的无缝可扩展性，该公司可以快速向上扩展，以支持越来越多的客户。Evolufarma 的首席技术官 Daniel Santiago Luengo 补充说道：“作为一家初创企业，快速行动并以精益方式运营对我们而言非常重要。云模型对我们来说堪称完美，因为它能够大大减轻系统管理的负担。如果我们需要更多容量、内存或容器，我们只需指定需要的内容即可，之后平台便会自动配置相应的资源。”

“我们发现 IBM Cloud 的用户界面比其他平台要好很多，因为它能够让您以高级别或以非常精细的方式管理资源。它的界面非常易于使用，而且如果我们确实有疑问的话，IBM 会提供有用的支持和文档来指导我们解决问题。它还使我们可以轻松尝试 IBM Watson® 等技术，并快速将新服务集成到我们的应用中。”

Evolufarma 解决方案的数据存储在 IBM Cloudant® 中。作为一种 NoSQL 数据库，Cloudant 非常适合管理非结构化数据，例如来自电子商务网站的信息、产品描述和产品图片等。

“IBM 以非常直接的方式提供 Cloudant，我们只需进行一次点击即可完成新数据库的设置，”Daniel Santiago Luengo 继续说道，“Cloudant 还配备了一个可以跟踪所有修订的强大系统，因此我们可以获得清晰的审计轨迹。”

在基于对象的存储和文件系统存储方面，Evolufarma 依赖于 IBM Cloud Object Storage，这是一种可扩展的云存储服务，旨在实现高弹性和安全性。为了控制对象存储中数据的访问，Evolufarma 使用 Node.js 构建了一个自定义应用层，该应用层支持轻松共享所有药店所需的数据，同时为每个药店特定的数据保留了单独的存储库。

Daniel Santiago Luengo 评论道：“IBM Cloud Object Storage 为我们的药店解决方案提供了一种安全、经济高效的数据存储方式，而且允许使用基于角色的策略进行数据访问。IBM Cloud Object Storage 非常易于使用，可以让我们快速扩展；我们只需提交额外容量请求，IBM 就会为我们提供需要的资源。”

“通过与 IBM 的合作，我们获益良多。IBM 的解决方案非常出色，而且他们的顾问会倾听我们的想法并提供有用的意见和建议。”

“IBM 的解决方案非常出色，而且他们的顾问会倾听我们的想法并提供有用的意见和建议。”

- Daniel Santiago Luengo, Evolufarma 首席技术官

故事进展

良好发展预测

得益于 Evolufarma 解决方案提供的相关产品推荐，药店可以促进交叉销售并提供更好的客户服务。药店还可以使用 CRM 系统提醒店员在适当的时间跟进病患，以检查他们的健康状况。药店通过证明他们了解客户的需求，可以鼓励重复访问，与客户建立更牢固的关系并培养忠诚度。由于病患可以从任何药店收集其处方药，因此忠诚度是该行业的关键差异化因素之一。

在过去，大多数药店都不会进行营销，而 Evolufarma 使他们能够通过电子邮件、网络和移动应用举行极具针对性的广告活动。如此一来，药店便可激发客户的兴趣并鼓励重复访问。

Luis Arimany 继续说道：“Evolufarma 的解决方案可帮助药店改善所有关键销售指标。平均而言，使用 Evolufarma 技术的药店的收入增长率提高了 5%。”

“我们已帮助许多客户迅速实现了繁荣发展。举例来说，我们的一位客户在两年前从零开始创办了一家在线药店，现在该药店每月的营业额已超过 40,000 欧元。”

Evolufarma 目前为 140 家药店提供服务，而且其客户群正在快速扩大。事实上，该公司是西班牙发展最快的企业之一，目前正在开展一项价值达 110 万欧元的项目。

Evolufarma 取得成功的一个主要因素在于其解决方案的云交付模型。借助 IBM Cloud，Evolufarma 可以在一周内将其解决方案部署到药店，并随着业务的增长迅速向上扩展。

未来，Evolufarma 计划通过推出会员卡功能来增强其产品。此外，该公司正在探索向制药公司提供数据的模式，以便制药公司能够以前所未有的方式了解谁购买了药物以及购买了什么药物。

Luis Arimany 总结说道：“实践证明，IBM 是一个强大、可靠的合作伙伴，在我们推动企业蓬勃发展的过程中为我们提供了巨大的支持。我们的客户群正在快速增长，我们对下一步该做什么也有很多想法，我们非常期待未来的发展之路。”

关于 Evolufarma

Evolufarma 提供了高级解决方案，帮助药店更好地了解客户的需求并提升忠诚度。该公司创立于 2013 年，目前为 140 家药店提供服务，也是西班牙发展速度最快的年轻企业之一。

解决方案组件

- Cloud Object Storage
- Cloudant SaaS
- IBM Bluemix

采取下一步行动

如欲了解有关 IBM Cloud 的更多信息，请联系 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问以下网站：<http://www.ibm.com/cn-zh/cloud/>。

[查阅更多客户故事](#)或[了解有关 IBM Cloud 的更多信息](#)



© Copyright IBM Corporation 2018

IBM Corporation,
1 New Orchard Road,
Armonk, NY 10504 U.S.A.

美国印刷
2018 年 9 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、Cloudant、IBM Cloud 及 IBM Watson 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。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 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档中的内容（包括参考货币或不含税定价）截至最初公布日期均为最新版本，IBM 可随时对其进行修改。

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。

性能数据和客户示例引用仅供说明之用。实际性能结果可能因特定的配置和操作条件而有所不同。

本文档中所引用的所有客户示例仅供说明之用，仅表示某些客户通过采用 IBM 产品已实现了一定的成效。实际环境成本和性能特性会因单个客户的配置与条件而有所不同。具体请联系 IBM，了解我们能够为您提供哪些帮助。

客户负责评估和验证与 IBM 产品和程序一起使用的任何其他产品或项目的运行情况。

客户应负责确保与适用的法律和法规的合规性。IBM 并不提供法律建议，亦不声明或保证其服务或产品可确保符合任何法律或法规。

有关 IBM 未来发展方向及意图的声明如有变更或撤销，恕不另行通知，且仅用于说明目标之用。



请回收利用
