

IBM 商业价值研究院

# 零售业云

## 改善数据访问、推动需求并降低成本



### 概述

技术正在快速改变着零售业的业务模式。对于技术驱动的“智慧型”消费者而言，零售商无需向其推介产品，这些消费者会准确地告诉零售商他们需要什么、何时需要以及希望采用何种方式交付。在这种瞬息万变的格局下，云计算能够为企业实现高效、灵活的可持续发展的新方法。通过我们对零售业领导者的调查显示，他们采用云计算的理由在于：改善数据访问和分析、推动客户需求并降低成本。

借助云交付的服务，企业能够加快上市时间并提升增强功能，从而在客户体验方面脱颖而出。云技术可帮助企业创造重大价值并实现竞争优势。因此，零售商若要实现这些优势该何去何从？

根据我们在云计算方面的经验，云有能力提供一个新的业务价值创造和交付平台，从而从根本上转变竞争格局。<sup>1</sup> 为了充分利用云技术在内部运营、客户关系及行业价值链等方面实现转型的潜力，各个行业的企业必须确定一种最佳的方式，以利用云业务模式来推动可持续的竞争优势。

云计算可以为零售商提供诸多便利，以应对巨大的机遇和挑战。云不仅支持全新的动态业务和运营模式，还有助于从根本上变革成本结构。此外，零售商还可使用云技术满足瞬息万变的客户期望，诸如数字渠道访问、情境式关系及统一的数字和实体店购物体验等。

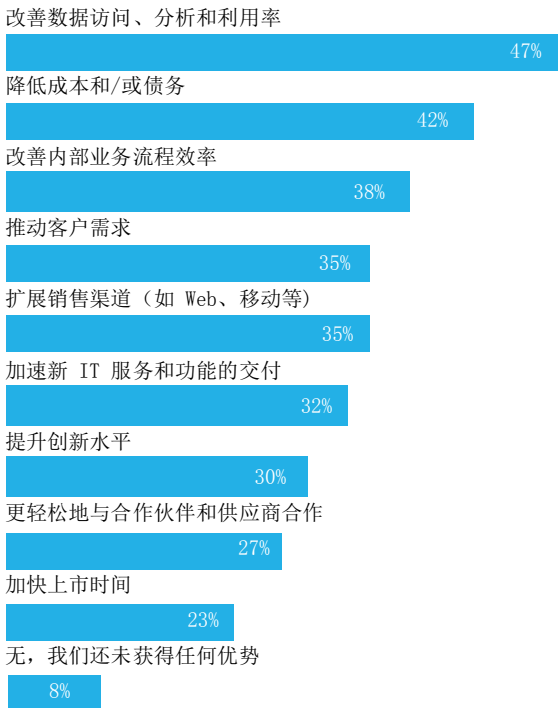
移动功能、智慧传感器和社交网络等新的购物技术，使得消费者能够通过智能手机付款，达成合理价格（即达成双方都满意的价格）或者说获得“展厅”（在零售店对比产品，然后在线上订购）位置。此外，新兴市场也提供了前所未有的增长机会。在这种环境中，零售商必须采用新的方式来改善客户体验并提升运营效率。

### 云正在促进零售业的转型

对于零售业而言，云计算有助于实现显著改进。云技术可帮助零售商重新定义并个性化定制客户关系，变革并优化运营，并构建更高效的营销和供应网络。

图 1  
零售业高管表示，通过云技术可改善数据利用率并降低成本

客户通过最近两年的云采用已实现了显著优势



来源：“绘制云成熟度曲线”，EIU，2015 年 3 月  
问题：“贵企业通过云技术的采用已获得了哪些业务优势？” n=128

业内领先的零售商已利用云开展：

- **运营创新** – 通过简化并加快流程提升了内部效率；通过降低复杂性，提升了治理水平并实现了对更多、更广泛数据的扩展访问，进而轻松管理风险；IT 容量更好地与业务量保持一致。
- **收入模式创新** – 能够更轻松地实现客户关系、数据及其他资产的货币化；加快了上市时间；能够更轻松地将与相关合作伙伴服务纳入其中。
- **业务模式创新** – 第三方服务扩展至零售业生态系统；扩展了开放式协作和共享；可开展新型业务；能够更系统化地推动创新。

作为经济学人智库（EIU）于 2015 年 3 月进行的“绘制云成熟度曲线”调查的一部分，我们对零售业的 128 位高管进行了访谈，了解了他们所在企业之所以采用云技术的首要业务推动因素。这些高管们提及的三大首要推动因素分别是：改善数据访问、分析和利用率（42%）、推动客户需求（36%）和降低成本和/或债务（33%）。

除了了解企业云采用背后的动机外，此次调查还向这些零售业高管了解了他们的企业通过云技术实现了哪些优势。47% 的零售业高管表示，云已经帮助改善了数据访问、分析和利用率，而 42% 的受访者表示云降低了成本和/或债务，而 38% 的受访者表示云帮助他们改善了内部业务流程效率（见图 1）。

随着零售商的云采用日渐成熟，其他优势也将逐步实现。业务用户将能够快速设计应用并构建原型。企业将受益于用户驱动的、移动的、以云为中心的新信息技术。云将会支持企业 IT 功能、角色和职能的转型。此外，业务经理将会越来越多地利用云进行应用开发，以提高敏捷性。

除了对企业的诸多优势之外，云技术还有可能提升客户优势。云技术有助于开辟新渠道及扩展现有渠道，还可以改善客户数据的访问，以便更好地为其量身定制产品和服务。云技术支持更加整合的一流客户体验，如果企业能够领先一步加以采用，将会有助于提升客户忠诚度和市场优势。

---

## 行业联系人

Marie-Axelle Loustalot-Forest  
[marieaxelle@fr.ibm.com](mailto:marieaxelle@fr.ibm.com)

Jerry Edmunds  
[jerrye@cn.ibm.com](mailto:jerrye@cn.ibm.com)

Mike Owens  
[mike.owens@us.ibm.com](mailto:mike.owens@us.ibm.com)

## IBM 商业价值研究院

Gary S. Davis  
[gsdavis@us.ibm.com](mailto:gsdavis@us.ibm.com)

Anthony Marshall  
[anthony2@us.ibm.com](mailto:anthony2@us.ibm.com)

---

若要访问完整版的“绘制云成熟度曲线”调查，敬请访问：  
[ibm.com/cloudmaturity](http://ibm.com/cloudmaturity)

如欲了解如何与 IBM 合作并探索我们的即服务产品组合，敬请访问：  
[ibm.com/cloud-computing/us/en](http://ibm.com/cloud-computing/us/en)

如欲阅读我们提供的所有行业定制云执行摘要，敬请访问：  
[ibm.com/business/value/cloud-industry-series](http://ibm.com/business/value/cloud-industry-series)

如欲获得我们调查研究的完整目录，或订阅我们每月的新闻稿，敬请访问：  
[ibm.com/iibv](http://ibm.com/iibv)

使用智能手机或平板电脑，从应用商店中免费下载 iPad 或 Android 可用的“IBM IBV”应用，即可访问 IBM 商业价值研究院的执行报告。

## 绘制云采用的路线

若要借助云技术实现成功，零售商必须评估云对运营模式的影响并确定需要采取哪些措施来提高云采用的效率。

- **高效地寻源和管理合作与联盟。** 实现采购与寻源功能的自动化。定义服务级别协议，确保客户数据在共享环境中的安全。
- **主动重新设计业务架构和流程。** 将传统流程集成到云支持的新动态流程中。建立可用且可靠的云平台。
- **变革组织设计与治理。** 准备好通过强大的风险管理系统减缓数据隐私和合规性风险。
- **评估当前的绩效管理。** 制定相应战略和指标，以应对全新水平的报告复杂性。将绩效指标纳入到云服务合同之中。
- **开发新的关键云功能。** 培养客户及服务导向的相关技能；供应商及其关系管理；虚拟化和网络技术。构建更深入的数据分析和运营功能。
- **提升对新兴技术的采用。** 更新 IT 战略，以支持新业务战略及云计算实现。调整预算，将现有系统及新网络带宽考虑其中。
- **重新评估位置战略，以实现最优的云采用并提升客户体验。** 废弃或合并技术资产。
- **促进企业文化变革。** 就组织变革对员工进行培训，以克服来自于 IT 或其他职能部门的阻力。

---

## IBM 如何为您提供帮助？

在咨询服务及企业级云产品领域，IBM 在市场中独树一帜。我们致力于与客户展开对话互动，识别云采用的起点，从而通过以下云功能达到降低成本并实现业务模式转型的目的：

- 业务和技术战略咨询服务，可帮助客户充分利用云技术制定可执行的战略，同时通过技术实现业务价值，从而实现业务、运营和组织的转型。
- 作为下一代的企业级云服务交付平台，IBM Cloud 解决方案可为客户提供无与伦比的服务级别控制。该款对于私有云、公有云和混合云均适用的通用 IBM 架构基于 IBM 的硬件、软件、服务及最佳实践而构建。
- 一整套强大的 IBM 云服务，包括：计算、存储、备份、SAP、安全及统一通信。
- 咨询、设计、实施与基础架构组件管理服务，可用以创建动态的 IT 环境，为云计算部署提供高效的支持。

## 注释和来源:

- <sup>1</sup> Berman, Saul 博士、Lynn Kesterson-Townes, Rohini Srivathsa 博士及 Anthony Marshall. 《云的力量: 推动业务模式创新 (The power of cloud: Driving business model innovation)》. IBM 商业价值研究院. 2013 年 1 月. <http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/thoughtleadership/ibv-power-of-cloud.html>

© Copyright IBM Corporation 2015  
Route 100, Somers, NY 10589  
2015 年 7 月 美国出品

IBM、IBM 徽标及 [ibm.com](http://www.ibm.com) 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 [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.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。

本文档是首次发布日期之版本, 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(无论是明示的还是暗示的)保证, 包括不附有关于适销性、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。

本报告的目的仅为提供通用指南。它并不试图代替详尽的研究或专业判断依据。由于使用本出版物对任何组织或个人所造成的损失, IBM 概不负责。

本报告中使用的数据可能源自第三方, IBM 并不独立核实、验证或审计此类数据。此类数据使用的结果均为“按现状”提供, IBM 不作出任何明示或暗示的声明或保证。

国际商业机器中国有限公司  
北京市朝阳区北四环中路 27 号  
盘古大观写字楼 25 层  
邮编: 100101

GBE03682-CNZH-00

