



要点

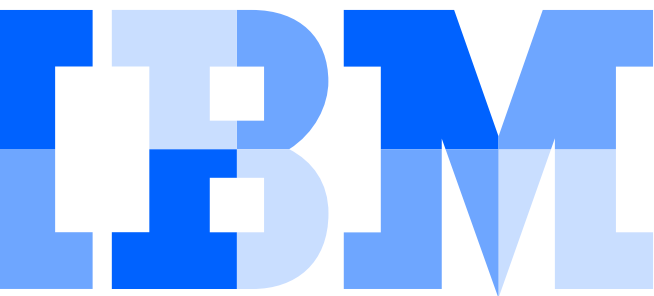
- 支持优化商店设备可用性
 - 使用 IBM 的前沿创新技术，帮助降低技术支持成本
 - 使用“即服务”模式，帮助优化硬件生命周期，解决资本支出问题
-

IBM 零售技术支持解决方案

借助全面的端到端战略，重新思考商店的技术支持模式

IT 设备出现问题会损害客户体验，降低员工满意度，影响库存管理。企业需要确保设备一直得到有效维护，保持高可用性，而您的技术组合可能需要多个供应商提供支持 — 这样会增加成本，提高管理难度，并进一步影响可用性。

IBM 零售支持解决方案能够维护您商店中的几乎所有设备。该服务借助 IBM 的战略创新，并通过单一联络人（SPOC）为多个制造商的技术提供维护和支持，帮助降低运营成本，促进零售业务的增长。此外，您还可以从可定制的灵活解决方案中进行选择，这些解决方案覆盖您的多厂商商店环境 — 无论是为达到使用寿命的传统技术提供支持，还是为数字和移动设备提供支持，应有尽有。



提高设备可靠性和可用性，改善用户体验

为客户营造期望的购物体验对于商家而言至关重要，但这可能受到硬件可靠性的影响。宕机的结果是什么？这是否意味着失去购物者、购物篮被丢弃、员工离职，甚至是社交媒体上如潮的负面评价？这些问题都会损害企业声誉，降低盈利能力。

为什么要坐等设备发生故障，忍受漫长的宕机时间，而让有限的内部资源去决定向哪个供应商寻求支持？IBM 零售技术支持解决方案能够提供更高效、更简化的支持替代方案。该解决方案提供单一联络人，通过集中式支持，帮助降低成本和复杂性。IBM 专家使用优化的工具和流程，根据您的特定需求量身定制支持计划。这些零售解决方案专业人士能够：

- 管理店内技术，打造更令人愉悦的客户体验和店员体验
- 执行问题的确定和解决流程
- 制定行动计划，做到防患于未然，或者在问题发生后尽量减轻其影响

无论设备的使用年限、类型还是制造商，IBM 都可以为您的整个 IT 环境提供端到端支持。支持范围既包括传统设备和移动销售点 (POS) 设备以及关联的外围设备、自助服务终端、平板电脑、数字标牌、打印机和网络设备，也涵盖物联网 (IoT) 设备等。

这种一站式服务为来电回执、权利检查、服务凭单和远程修复服务提供远程技术支持。IBM 还由当地技术人员提供现场维修服务、预防性现场服务、现场更换和安装服务等。此外，IBM 可以管理部件库存和运输，帮助迅速解决问题。

对于商店技术支持，零售商有两个高优先级的目标：确保实现最高水平的可用性，以及尽可能减低成本。平衡这些经常冲突的需求可能是巨大的挑战，需要重新思考“如何”提供商店支持。

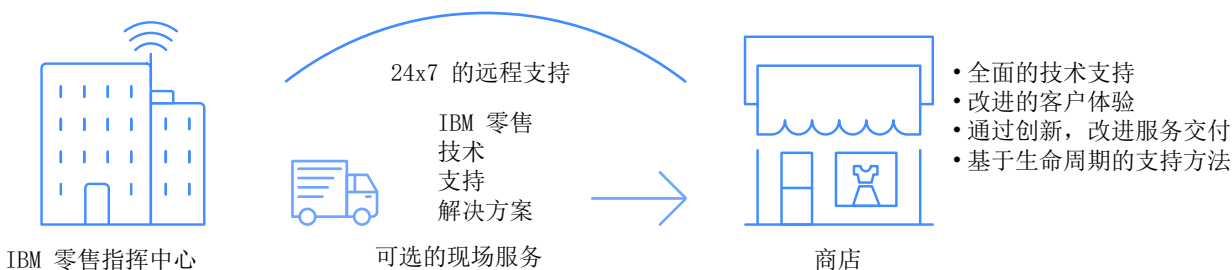


图 1: IBM 零售技术支持解决方案的功能和优点的一个示例。

使用创新的技术提供端到端的商店设备支持

- 提高首次修复率，减少现场访问次数：通过增强的远程辅助移动应用，帮助 IBM 现场技术人员连接到技术专家平台，实时获得帮助，执行复杂的诊断或维修。
- 将定期的预防性维护转变为数据驱动的智能操作，同时阻止组件退化，延长其使用寿命：这种工具基于 Watson，使用认知能力和预测性分析，帮助优化设备有效性和效率。
- 缩短求助电话的持续时间、解决问题的时间和系统宕机时间，减少现场服务呼叫次数和人员需求：IBM Watson Agent Assist 可帮助 IBM 专家第一时间找到答案，快速解决设备问题。
- Salesforce.com 是基于云的客户关系管理 (CRM) 系统，它支持销售和支持人员更有效地跟踪案例，开展协作，通过智能地安排现场技术人员，节省时间，提高效率和可用性。它有助于简化支持流程，使之成为一个整合的平台，用于执行问题凭单处理、知识管理和 Watson 认知能力。
- IBM Client Insights Portal 提供了更简单、更易于使用的仪表板，旨在改进 IT 支持管理的可见性、可用性和效率。

延长有用产品的寿命，将节省下来的资金用于新技术的投资

要从技术中获得最大价值，就需要延长现有投资的寿命，通过加大维护保养力度，延长设备的寿命。该流程需要确切地知道何时维修、升级或更换设备。但是，由于混合了多个厂商的设备，生命周期维护 (LCM) 可能很快就会变得极其复杂，花费的时间令人无法承受。

IBM 的 LCM 方法提供了单一提供商所特有的便利性和简单性，通过全面审视贵企业的设备现状，帮助您制定设备完整生命周期计划。

IBM LCM 的理念基于对设备最优生命周期的构想 — 在大多数情况下，设备可以在使用寿命终结 (ESOL) 日期后继续服役，从而延长商店设备的生命周期。与在 ESOL 日期后报废不同，这种方法可以根据设备的实际情况，量身定制硬件维护决策 (如更新和更换部件)，从而显著降低总体拥有成本 (TCO)。通过使用分析和实时性能监控工具，IBM 专家可以建议哪些设备仍由原始设备制造商 (OEM) 维护，哪些设备应当更换，以及哪些设备该转移到第三方维护 (TPM) 提供商。该方法更为灵活地处理使用寿命终结的设备，帮助解决与数字商店转型相关的资本支出 (CAPEX) 问题。

为何选择 IBM?

IBM 技术支持服务为您的多厂商环境提供整合的技术支持，可以比传统支持成本节省 30%。¹ IBM 的协作式方法通过提供广泛的选项，支持所有 IT 需求，使您能够灵活定制自己企业的支持流程。此外，IBM 具备无人能及的强大的全球基础架构，可以提供各种备件库存、技能、出色的技术支持和行业领先的供应商联盟；您可以获得：

- IBM 分布在全球、覆盖超过 30,000 种产品和服务的 585 个备件库存点。²
- 130 万 IBM 和非 IBM 的库存零部件，为 99% 的美国客户提供 4 小时送达服务。²
- 大约 19,000 名值得信赖、经验丰富的 IBM 技术专家，支持 30,000 多种 OEM 产品，每个人平均有 14 年的经验，拥有 200 多种行业证书，可以满足您的各种需求。²
- 在全球 180 多个国家或地区拥有分支机构，支持约 127 种语言。²
- 值得信赖的行业领导者，用前瞻性的方法和丰富的经验来支持业务系统。
- 与领先供应商建立强有力的关系和行业联盟，为您迈向未来的数字商店提供支持。
- 广泛的产品服务组合，包含了软件、网络和硬件。
- IBM 对于多个制造商的广泛硬件具备深厚的经验，在零售运营支持方面也开展了数十年的工作，这帮助 IBM 零售技术支持服务成为技术支持的领先者。
- IBM 凭借自身的强大能力，可以根据您的需求量身定制解决方案，同时提供灵活的融资选项。

如欲了解 IBM 零售技术支持解决方案的更多信息，请联系您的 IBM 代表，或访问：

ibm.com/us-en/marketplace/retail-support



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

IBM 主页位于：
ibm.com

IBM、IBM 徽标、ibm.com、Global Technology Services、IBM Watson 以及 Watson 是 International Business Machines Corp. 在全球许多管辖区域注册的商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。以下 Web 站点上的“Copyright and trademark information”部分包含 IBM 商标的最新列表：ibm.com/legal/copytrade.shtml

本文档为自最初公布日期起的最新版本，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。

这里讨论的性能数据是在特定操作条件下得出的。实际结果可能会有差异。

本文档中的信息“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，不包含任何有关适销、适用于某种特定用途的保证以及有关非侵权的任何保证或条件。IBM 产品是根据产品提供时所依据的协议条款和条件提供保证的。

1 基于 IBM 内部的客户数据分析。各个客户的结果会有所不同。

2 根据截至 2018 年 6 月的现有数据。

© Copyright IBM Corporation 2019



请回收利用