

数据表

IBM Store Engagement

帮助店员提供卓越的客户服务，从而增加
购物车规模并提高商店运营效率

**Watson
Customer
Engagement**

IBM

益处

- 持续增加商店销售额
- 提高店员的工作效率和响应能力
- 通过提供更加个性化的客户服务，改善品牌形象

商店渠道

实体店仍是零售商全渠道战略中的关键组成部分。虽然消费者会在网上研究产品并确定供货情况，但他们还是更愿意去实体店购物或提取网购的物品。这对于零售商是个好消息，因为研究已表明，到店提取网购物品的客户最有可能在店里购买其他物品。然而，当客户到店时，他们希望有见多识广的店员提供个性化的客户体验。您的店员是否拥有适当的工具，来为要求严苛的客户提供支持？通过 IBM 的 Store Engagement 解决方案，您的店员能够为客户提供高效的个性化商店销售体验，同时还能轻松高效地完成商店履行活动。

改善消费体验

IBM® 的移动商店解决方案提供全方位客户视角，能帮助店员处理店内的许多客户需求，包括建议搭配的产品和过道快速结账，而无需将客户引导到终端。店员能够直接通过移动设备获取实时产品供货情况，并为客户提供如何最好地获得产品的选择。通过 IBM Store Engagement，客户的数字化体验可与店内的亲身体验相结合。店员能够搜索在其他渠道（如呼叫中心或电子商务网站）下的订单，并为客户更改该订单。这样一来，便极大改善了对客户需求的响应能力。此外，店员可以通过移动设备安排店内预约、推荐物品并提供缓和措施。

随时随地答疑解惑

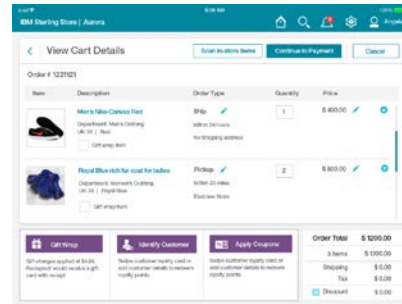
当客户找不到所需物品时，他们希望店员可以帮助他们解决问题。借助 IBM Store Engagement 解决方案，店员能够查看全球库存、提供备选履行方案并跟踪订单状态，从而挽救销售，满足客户的需求，一切操作触手可及。面临店内缺货的情况时，店员可以定位附近商店的物品并让客户选择是在该店取货，还是将物品运送至客户家中，从而挽救销售。

通过高效定位现货，店员可在客户仍未离店时预留相关物品。挽救销售可提高店内销售额，并经常创造机会以追加销售或交叉销售附带物品。

使用支持商店前台与后台工作的移动解决方案助力店员

在吸引客户和履行商店订单的方方面面，IBM Store Engagement 解决方案都能提高店员效率。凭借这一种解决方案，店员就可以帮助客户找到物品或完成销售，然后快速切换到下一个任务：为将要到店提货的另一位客户准备好物品。利用店员和多任务处理能力，不必专门指派一名店员去找寻商品并将其摆放到地面上，这样既提高了效率，又确定了任务的优先顺序，还能削减成本。

当客户到店提取网购或其他商店购买的物品时，员工可在移动设备上快速访问该笔订单，验证客户，并直接前往已根据客户订单提前拣货的位置。客户将享受到更快捷的服务，并获得更加愉快的购物体验。



商店产品页面

帮助店长更好地管理全渠道运营

店长可从 IBM Store Engagement 的商店仪表板中了解将要从事的订单数量、优先顺序和履行率，从而更好地管理全渠道商店运营。店长可利用仪表板实时查看需要履行的订单、履行率、订单是否按正确的优先顺序进行处理以及每笔订单的明细。店长能够深入研究具体订单，了解商店的整体履行状况，从而快速制定决策并向店员分配任务。

功能概述

功能 说明

客户便利性

- 通过移动设备提供定价、供货协助、订单修改和快速轻松结账，以最大限度减少客户的等待时间。
- 为有现货和缺货的物品以及附加服务创建单独一个订单，以便跟踪所有交易
- 搜索在其他渠道下的订单，并更改该订单，以提供更好的客户服务
- 对于糟糕的体验，提供折扣或礼品卡形式的缓和措施
- 通过将退货转变成交易和追加销售，提高销售额。

个性化服务

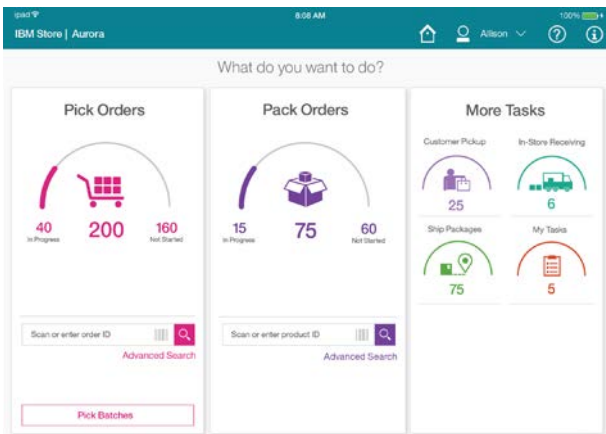
- 全面了解客户的订单历史记录，以提供更加个性化的服务
- 有效安排店内预约
- 根据客户的愿望清单调整物品推荐和折扣

库存可见性和承诺

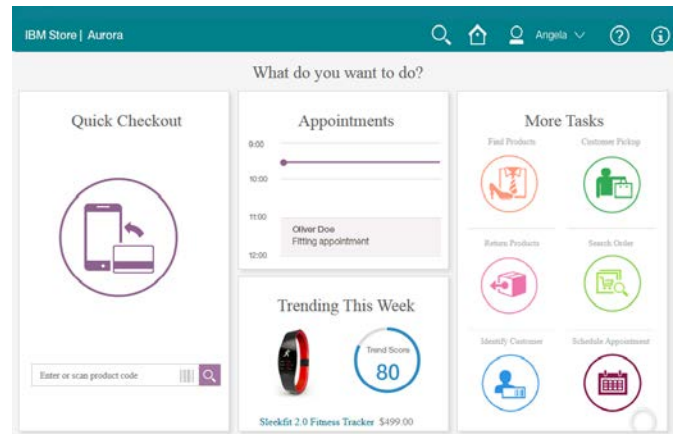
- 使用实时查询功能确保准确的可承诺量 (ATP)
- 如果物品缺货，可提供备选物品，以避免客户失望
- 提供在线购买和到店提货服务，以提高客户满意度
- 通过从其他商店调取现货库存，优化库存利用率

店员的工作效率

- 通过利用商店订单履行仪表盘，确保店内所有订单按时履行
- 提高店员在完成商店订单履行活动方面的工作效率，如高效拣货、包装和送货
- 为店员提供与其特定区域相关的任务屏幕
- 利用移动店员解决方案，准确收货、转移订单和进行包装



拣货、包装和送货



商店任务屏幕

© 版权所有。IBM 公司 2018

IBM Corporation
Route 100
Somers, NY 10589

美国印制，2017 年 11 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 Watson Customer Engagement 是国际商业机器公司在全球许多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。当前的 IBM 商标列表请见网站的“版权和商标信息”版块：<http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>

本文档包含截至发布之日的最新信息，IBM 可能随时更改。并非所有产品或服务在 IBM 开展业务的所有国家/地区均有提供。

本文档的信息“按原样”提供，无任何有关适销性、特定用途适合性和非侵权性的明示或暗示的担保。

IBM 根据产品交付协议中规定的条款和条件为产品提供担保。

良好安全性实践的声明：IT 系统安全是指，通过阻止、检测并响应来自公司内外部的非法访问，保护系统和信息。非法访问可导致信息遭到更改、破坏或不当使用，或者会对您的系统造成损坏或滥用您的系统攻击他人等。任何 IT 系统或产品都无法实现绝对安全，任何单独的产品或安全措施都无法完全有效地阻止非法访问。IBM 系统和产品只是全面的安全方法中的一部分，其中必然还会涉及其他操作程序，同时要求其他系统、产品或服务达到最佳效能。IBM 不保证系统和产品免受任何方的恶意或违法行为的影响。

