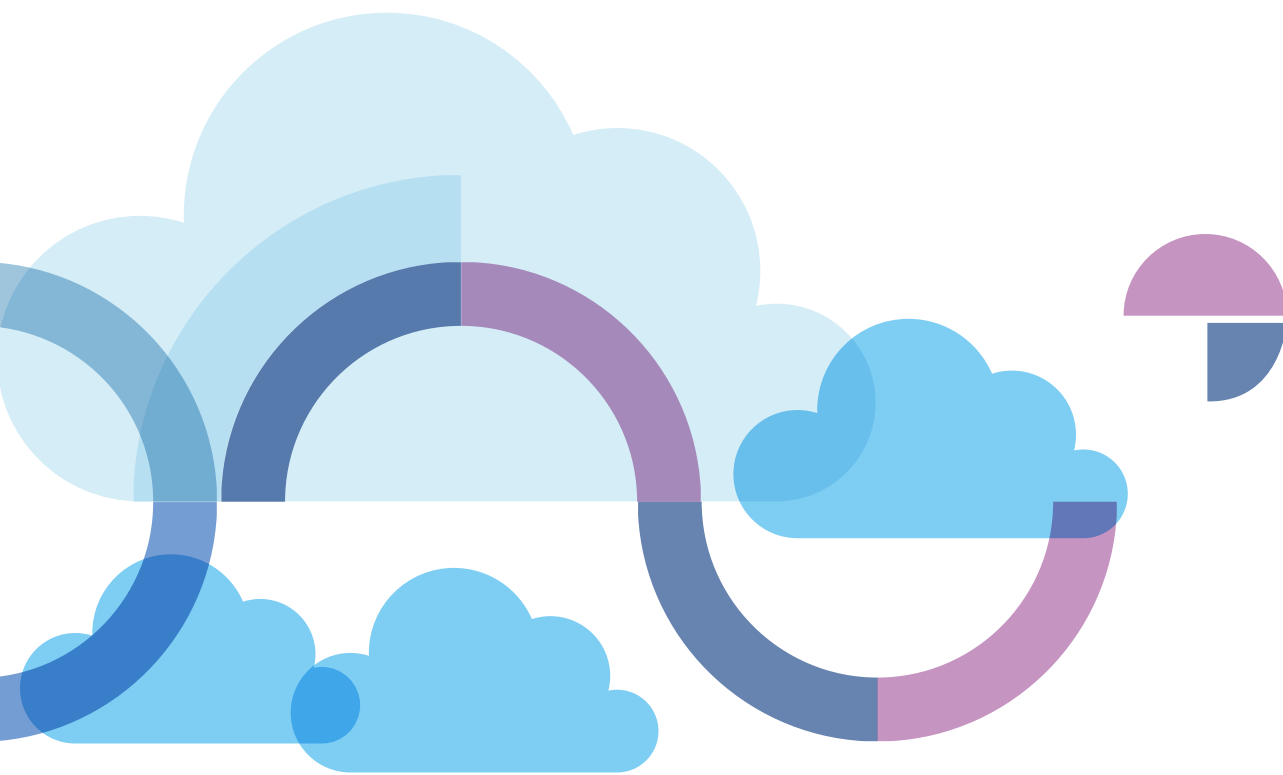


智慧企业云移动解决方案

IBM携手华为在后ERP时代推动企业快速响应竞争需求



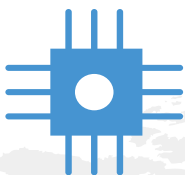


目录

- 01 **移动、互联、智能技术推动业务变革——IBM智慧企业云移动解决方案概览**
- 03 **行业解决方案介绍**
 - 03 IBM基于快速消费品行业的智慧云移动解决方案
 - 06 IBM基于零售行业的智慧云移动解决方案
 - 08 IBM基于能源行业的智慧云移动解决方案
- 11 **案例分享**
 - 11 快消行业案例
 - 12 零售行业案例
 - 13 能源行业案例
- 14 **IBM与华为携手开拓移动市场**
- 15 **专属移动终端**

移动、互联、智能技术推动业务变革

—IBM智慧企业云移动解决方案概览



移动

- 满足移动办公的需求
- 还可以与其它技术的结合，如使用传感器、制动器、RFID和智能设备来自动处理：库存位置、货架补货检测、运输位置



互联

- 支持相关人员的共享与协同决策，如工作日志及 workflow 处理、移动Blog、Wiki、视频会议机制等



智能

- 简便的操作
- 快速的分析

移动、互联、智能作为新世纪的三大新兴技术力量在改变个人消费者生活方式的同时也深刻影响着企业的业务形态与业务模式。移动通信软硬件智能化进程不断加快，增值服务逐步应用到社会、经济、生活中的方方面面。与移动互联智能相关的产业链从过去单纯以个人消费为主导的增值业务向为企业提供智能控制、智能生产、智能决策领域迅速发展。针对行业特点为企业量身定制的业务应用平台与智能终端有效结合，为身处全球一体化经济中各行各业企业升级提供信息化和智能化技术支撑，深刻影响着每一个人的生活。

基于移动、互联和智能技术的业务使产业链环节不断裂变和细分，一种新的能力、思想和模式，通过利用终端的移动性和业务的个性化，不断催生出数以十万计的移动应用业务，进一步促进形成新的产业形态、业务形态和商业模式。因此，移动通信产业链、商业模式和市场格局在悄然发生深刻的变革。

IBM携手华为公司宣布推出智慧企业云移动 (Cloud Mobility for Smarter Enterprise) 解决方案。这一全新解决方案旨在为企业打造基于云运营中心的移动终端解决方案，将企业的信息化管理推往前端，使管理层决策扁平化贴近市场与客户，并且紧密与企业现存的后端信息系统，如SAP ERP/CRM, OA等整合，满足企业在‘后ERP’时代实

时信息获取，云端共享协同，快速响应决策的竞争需求。该解决方案可通过云服务技术从每一个移动终端感知市场动态与客户需求，并利用云运营中心将深度的分析洞察能力融入到终端持有者的日常工作。通过移动技术创新推动企业业务模式的变革，提升客户体验，增加客户忠诚度。

利用云移动平台，企业管理者可以采用IBM根据行业特点和最佳实践定制化打造的云移动服务解决方案，这些方案集合端到端的客户，市场，销售，服务管理于一体，涵盖渠道管理、门店运营管理、移动销售、客户服务、设备管理、库存管理、OA移动审批以及员工自助查询等典型业务流程。通过IBM定制化华为Media Pad等终端产品，联合捆绑网络运营商话费送移动终端等多种创新业务合作模式，助力企业打造移动互联网时代企业移动化的管理创新，打造企业面对未来的核心竞争力。

行业解决方案介绍

IBM基于快速消费品行业的智慧云移动解决方案

随着市场环境的变化，消费品行业，特别是快速消费品行业整体上从以产品为中心转移到了以产品为支撑的客户渠道、品牌为中心的竞争模式。前端市场，消费品行业既面临着来自全球化的品牌竞争，又承受着渠道深耕，下沉到二、三线城市甚至乡村所带来的压力，需要管理创新以获得新的发展动力，在后端管理方面，一方面需要灵活的渠道信息迅速响应市场需求，同时必须严格地控制成本，以保证竞争优势。

在风起云涌，瞬息万变的快速消费品行业立于不败之地的竞争压力下，身处漩涡中心的中国快速消费品行业更需对传统意识的“常态”开始重新定义。IBM全球业务咨询服务部凭借多年的实践经验帮助企业摒弃过时观念，带动企业转型，实现创新。

SFA终端门店管理是快速消费品行业公认、TT传统批发渠道销售的最佳利器。它通过直接着力于终端门店及其补货订

单，直接掌控其补货需求、直接下单SELL-IN。门店成为一台发动机，向上拉动经销商OFFTAKE与SELL-IN，向下推动最终OFFTAKE，从而驱动整个渠道的活力运转，有效促进销量，快速应对市场。



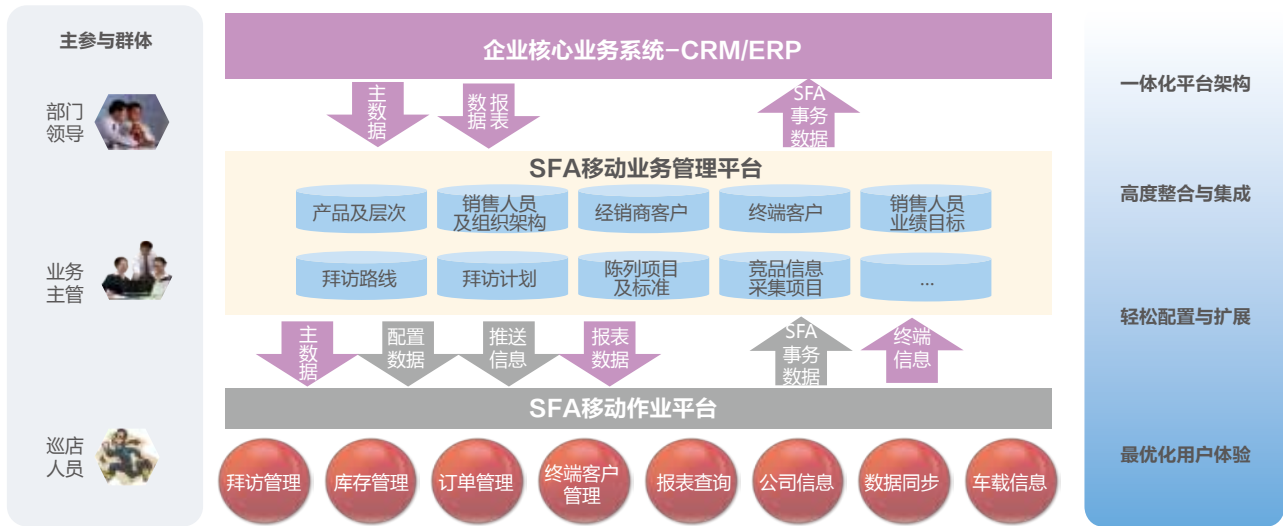
SFA移动解决方案掌控终端渠道，提高执行效率及销量，降低成本



IBM智慧企业云移动快速消费品行业解决方案帮助企业通过移动设备对门店日常进销存信息的采集，将渠道管理深度延伸到门店和渠道商，整合渠道链，提升对渠道的掌控力度，帮助企业实现利润持续增长。

该方案：在调研快速消费品行业多家客户需求的基础上总结出快消品行业“SFA终端门店管理”移动应用需求的优选全集，包括：

- 访前准备
- 库存数据采集
- 竞品信息采集
- 进店记录
- 基础陈列采集
- 离店记录
- 建议订单采集
- 特殊陈列采集



IBM基于移动应用的SFA解决方案的业务优势集中在:

- 简单的前台，亲切呈现，简便操作。业务应用设计充分发挥了移动终端便携，易操作的特点，便于一线操作人员进行各项数据的采集，减轻了业务人员的工作负荷，节省了企业人力培训成本。
- 强大的后台，高度集成，轻松配置与扩展。移动应用平台可以强力整合企业现存的信息系统，突破了企业信息系统分散、数据不同步等企业普遍存在的信息系统整合瓶颈。与此同时，移动应用平台能够轻松应对企业快速的业务变革，通过Web配置的方式与企业内外部变革平稳对接。

IBM基于零售行业的智慧云移动解决方案



由于许多消费品企业的市场、环境和全球竞争态势全面变化，零售行内企业日益将企业自身的成功因素聚焦于以下三个方面：

贴近客户

- 在产品/服务生命周期的各个阶段增加客户互动，从而更加贴近客户；
- 通过多样化的渠道战略为客户提供更加丰富并持久的客户体验；
- 运用数据分析，更加智慧地理解、洞察客户需求并未其提供更好的产品或服务

运营卓越

- 计划、物流、供应体系与市场无缝整合，运营流程简化，并有效管理复杂情况；
- 放眼全球，与供应商深度协同；
- 利用历史数据快速决策和执行

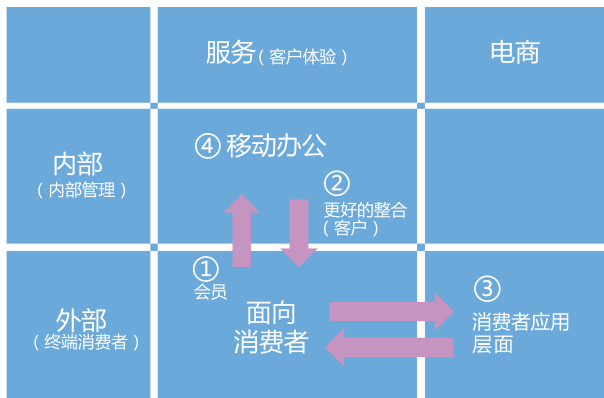
强健后台

- 通过员工发展规划和有效激励，打造高绩效、高适应性的人才队伍；
- 培养有创造力、能够传承企业文化的领导者；
- 通过财务集中统一管理建立快速高效的服务体系，完善及强化财务管理职控制经营风险

以会员管理为核心的贴身顾问式销售，从客户进店到离店，为客户提供差异化的服务，专业、精准的建议与解决方案 提升客户服务与体验



基于会员管理，通过客户整合及多种销售模式，增强移动办公，提升服务质量，从而提高客户忠诚度，促进再次消费



① 会员管理

通过会员制管理，为客户提供差异化服务，提升客户体验，从而提高客户忠诚度。

② 客户整合

通过移动办公与移动销售的结合更好的整合客户，通过对会员的消费习惯分析及客户满意度调查分析提升自身服务，并加强精准营销。

③ 销售模式

增加消费者层面应用，结合移动方案在门店中的使用，提高客户体验，通过两者的结合实现Online With Offline的销售模式。

④ 移动办公

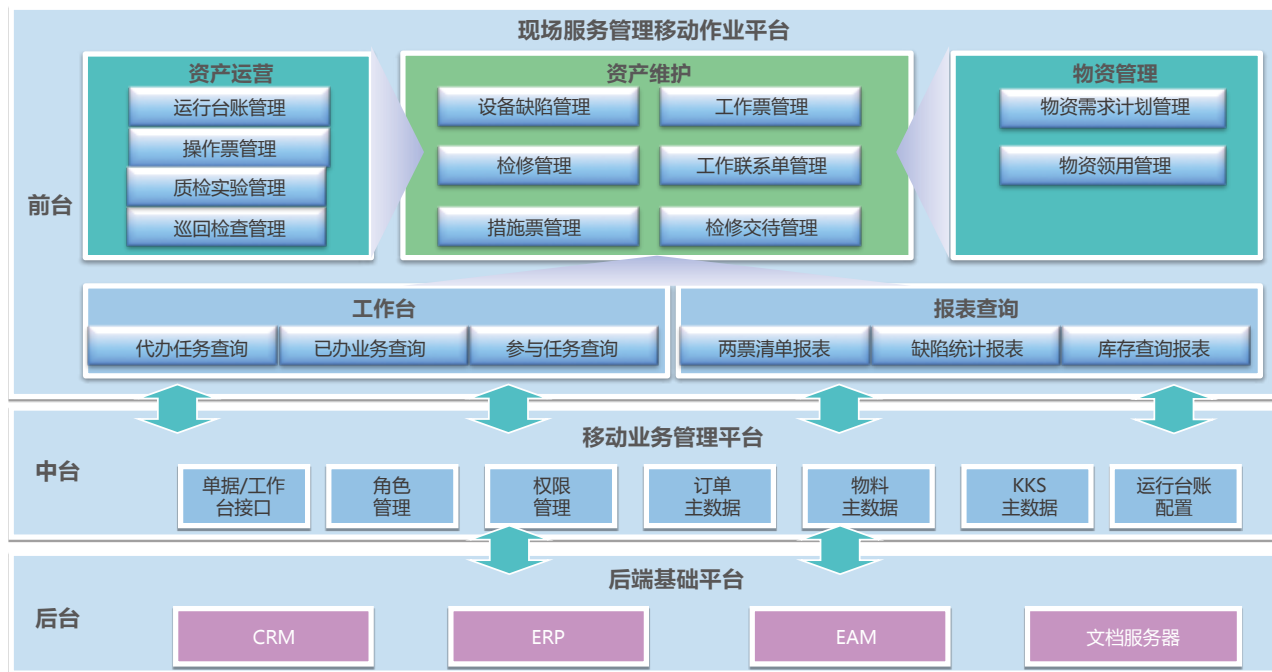
随着硬件及平台的发展，增强移动办公的应用，提高日常办公事务物的处理

IBM基于能源行业的智慧云移动解决方案

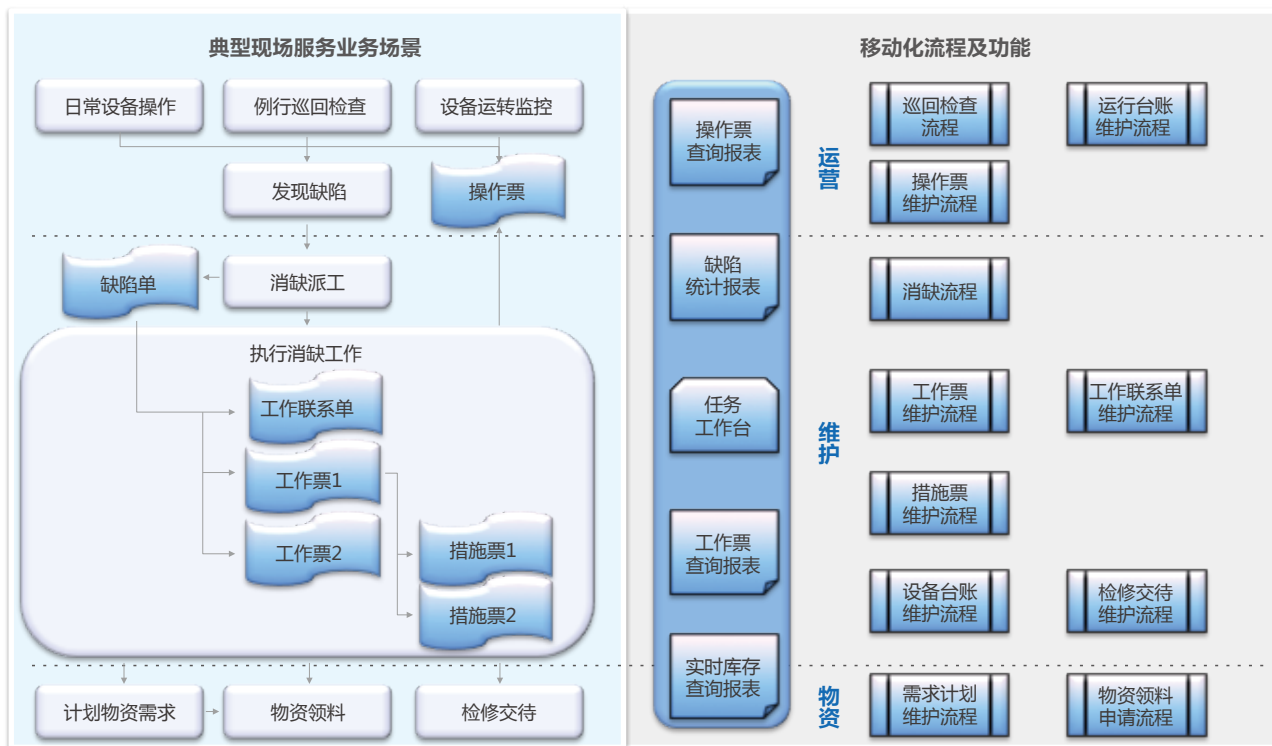
IBM能源行业解决方案帮助企业有效降低成本，增强资产管理能力并提高资产利用率。该方案：

以EAM解决方案为平台，进行企业资产全生命周期管理。一方面通过结构化的设备台帐管理使企业全面而直观的了解资产设备状况；通过对设备检修工作的全方面管理（包括计划检修、故障维修、点检以及状态检修）帮助企业有效调动检修资源，并保证设备的高可利用率。另一方面，与移动解决方案整合，以现场服务管理为核心，缩短故障响应时间，提高现场多方协同作业效率。

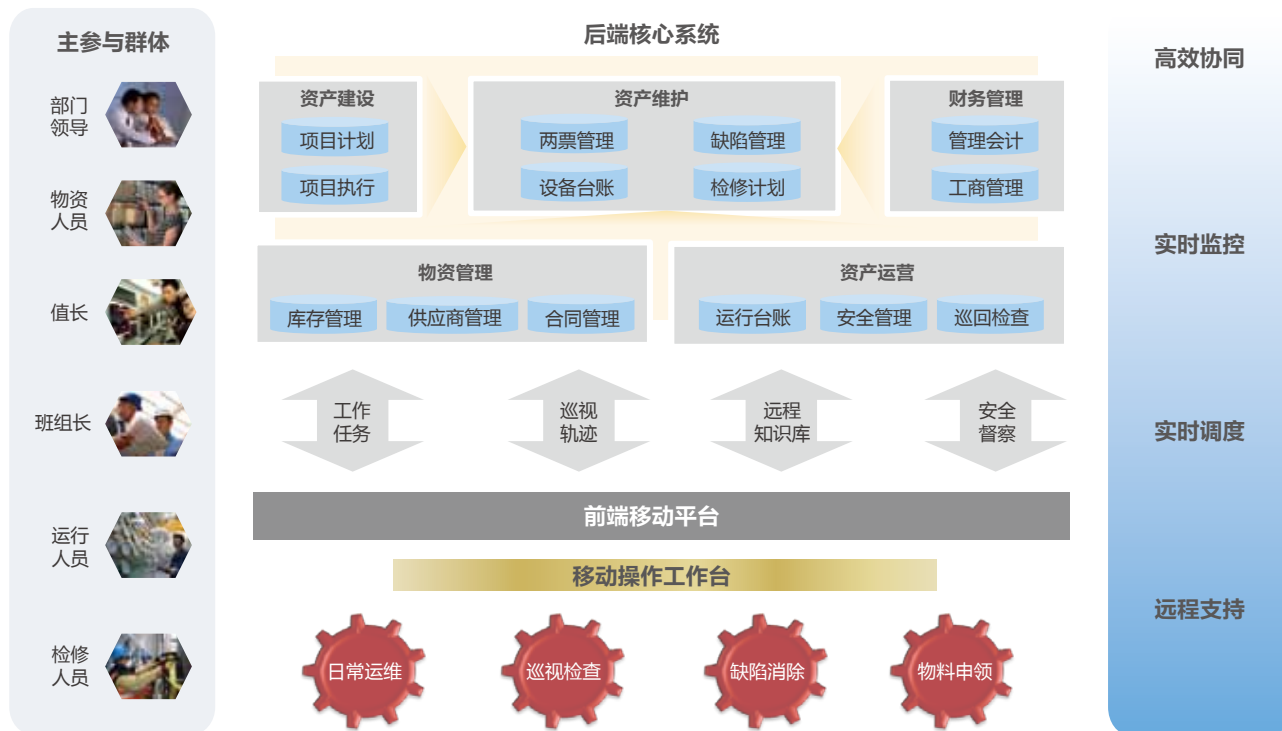
能源行业资产管理——现场服务管理以资产维护为核心的移动化流程



核心业务流程覆盖典型现场服务业务情景



现场服务管理依托现场作业人员间协同作业,提升作业效率的同时,增强与其他决策、支持人员的协同,达到实时监控、实时调度、远程支持



案例分享

快消行业案例

综 述: 立白: 销售渠道与终端掌控与协同, 驱动端到端高效协同运作与快速市场应对

所属行业: 快消品行业

背 景: 中国日化行业三强, 中国500强企业

销售收入: 一百多亿元 (2011年)

公司网站: <http://www.liby.com.cn/>

IT解决方案和服务

- ERP使用SAP ECC/BW/CRM平台
- 实现正在实施华为移动应用管理平台
- 负责实施的合作伙伴: IBM, SAP, 华为

主要挑战

- 正在实施“告别传统的营销战役, 打赢国际化现代市场营销第二战役”的战略
- 终端门店信息掌握在专销商手中, 非直接掌控, 整体掌控能力低下

- IT渠道覆盖多三四五线农村市场, 以车销为主, 移动作业环境复杂对作业工具要求更高

解决方案—智慧的快消

- 三个平台, 一套体系, 核心数据支撑
 - 经销商DMS系统+移动SFA+后台管理应用平台的数据整合
 - 报表及决策分析
 - 企业级应用集成

价值提升

- 帮助经销商提升管理能力和竞争力
- 打通从经销商到集团的信息共享通道
- 实现了企业内部供应链到供应商的端到端高效协同运作与快速市场应对

零售行业案例

综 述: 亨得利: 店在手中, 与客户零距离

所属行业: 零售行业 — 高端零售

背 景: 全球最大国际名表零售集团, 拥有超过400家零售门店, 经销逾50个国际知名品牌手表。

销售收入: 113亿元 (2011年)

公司网站: www.hengdeliwatch.com

IT解决方案和服务

- ERP使用SAP ECC + Retail + CE平台实现正在实施华为移动应用管理平台
- 负责实施的合作伙伴: IBM, SAP, 华为

主要挑战

- 实体店购物模式面临电商模式日益激烈的竞争
- 现场购物体验寻求突破
- 现有的零售业务在多个系统内分散管理, 呈现管理分散、数据不全、缺乏统筹等特点, 无法满足客户的需求, 对客户满意度造成影响

- 缺乏体系化的客户管理和服务, 客户关怀不足
- 销售前端与业务后台整合度较低, 导致销售机会流失

解决方案—智慧的零售

- 以会员管理为核心的VIP客户贴身式服务, 从客户进店到离店, 提供贯穿整个购物流程的顾问式购物体验;
- 前后台整合, 实现SAP CE门店管理, 提升门店管理质量, 实现实时库存管理

价值提升

- 丰满客户购物体验, 提升客户满意度与忠诚度
- 通过面向消费者的服务直接带来销售的提升
- 降低员工培训成本, 提升工作效率
- 提升品牌形象

能源行业案例

综 述: 华能电力: 不让流程等路程

所属行业: 能源行业

背 景: 世界500强企业, 中国最大上市发电公司之一

销售收入: 1043亿元 (2010年)

公司网站: <http://www.chng.com.cn/>

IT解决方案和服务

- 正在实施SAP ERP EAM项目与华为移动应用管理平台
- 负责实施的合作伙伴: IBM, SAP, 华为

主要挑战

- 通过互联网的先进技术, 进一步优化ERP和信息化
- 设备现场离信息控制中心较远, 设备的检修、巡检、审批的效率较低
- 需针对正在实施的SAP EAM模块全流程进行逐一的可移动化迁移

解决方案—智慧的电力

- 建设以设备管理、物资管理和运行管理为核心的移动应用平台
 - 搭建移动基础平台
 - 与SAP核心流程集成
 - 实现一线员工的实时数据上报、审批和任务转接

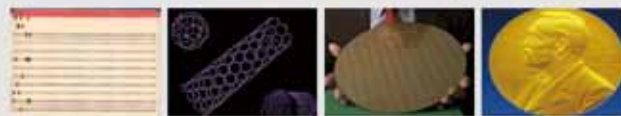
价值提升

- 提升华能ERP及信息化对业务和现场的管理支持
- 将信息化的系统直接服务于一线的管理工作
- 形成华能企业竞争优势, 使华能信息化更进一个台阶


IBM与华为携手开拓移动市场



华为是全球领先的信息与通信解决方案供应商。围绕客户需求持续创新，与合作伙伴开放合作，在电信网络、终端和云计算等领域构筑了端到端的解决方案优势。致力于为电信运营商、企业和消费者等提供有竞争力的综合解决方案和服务，持续提升客户体验，为客户创造最大价值。目前，华为的产品和解决方案已经应用于140多个国家，服务全球1/3的人口。



专属移动终端

终端型号	MediaPad 7	MediaPad 7-Lite	MediaPad 10 FHD	Ascend D1
产品图片				
CPU	CortexA8 1.2GHz	CortexA8 1.2GHz	Hislicon 四核1.5GHz, 16核GPU	OMAP 1.5GHz
屏幕	7" WXGA (1280*800)	7" WSVGA (1024*600)	10.1" WUXGA (1920*1200)	4.5"IPS(1280*720)
存储	RAM 1GB / ROM 8G	RAM 1GB / ROM 8G	RAM 1GB / ROM 8G	RAM 1GB / ROM 8G
网络	HSPA / UMTS / CDMA	HSPA / UMTS / CDMA	GSM/HSPA / UMTS / CDMA	GSM/HSPA / CDMA
三防	IP54 (选配)	IP54 (选配)	—	—

选对合作伙伴，驾驭复杂环境

IBM全球企业咨询服务部(Global Business Services)是全球最大的咨询机构,业务遍布170个国家和地区,在金融业、汽车业、电信业、零售业等17个行业为客户提供精深的业务咨询、系统实施与集成、应用服务。同时,IBM全球企业咨询服务部还提供领先的跨行业转型咨询服务,包括战略与转型服务、业务分析及优化服务、企业应用服务、应用服务等多种企业咨询服务,并通过整合、快速、创新的业务解决方案实现客户价值。

在大中华地区,IBM全球企业咨询服务部拥有两千多位专业咨询顾问,并在北京、上海、广州、成都、南京、深圳、武汉、济南、西安、沈阳、福州、石家庄、青岛、香港和台湾地区设立了分支机构。在中国二线、三线城市设立分公司,不仅显示了IBM全球企业咨询服务部对于中国市场的信心和雄心,同时也是IBM实践更好服务于中国企业的承诺,通过各地分部的业务辐射更迅速更及时地响应客户的需求。

我们凭借对行业和专业领域的洞察,以及领先的方法和技术,与客户密切合作,为客户提供具有实际功效的创新解决方案,推动转型、追求卓越,帮助他们在瞬息万变的商业环境中获得竞争优势。

详细信息请登录: www.ibm.com/cn/services/bcs/

特别感谢

王首虎

合伙人, IBM副总裁及大中华区企业咨询服务业务总经理,
全球企业咨询服务部

徐习明

合伙人, SAP商业套件咨询服务负责人,
全球企业咨询服务部

荆伟

副合伙人, SAP销售与服务团队负责人,
全球企业咨询服务部

冯汇

高级咨询经理-快速消费品行业, 全球企业咨询服务部

高锐

高级咨询解决方案经理-零售行业, 全球企业咨询服务部

梁智

SAP CRM解决方案负责人, 全球企业咨询服务部

罗明

咨询经理, 全球企业咨询服务部

采小明

咨询经理, 全球企业咨询服务部

叶绚

资深顾问, 全球企业咨询服务部

丛光霖

咨询顾问, 全球企业咨询服务部

联系人

梁智

SAP CRM解决方案负责人
全球企业咨询服务部
liangzhi@cn.ibm.com

刘洋

资深顾问
全球企业咨询服务部
lyanggbs@cn.ibm.com

蔡任燕

资深顾问
全球企业咨询服务部
caicry@cn.ibm.com

