

共建智慧的地球

1-800-FLOWERS.COM：打造未來的電子商務平台

概述

業務挑戰

爲了讓旗下 14 個禮品品牌得到更好的協同共榮，創造更大的業務靈活性，達到目標成爲網路 500 大零售商的前 10 強，1-800-FLOWERS.COM, INC. 必須將各處分散各自爲政的電子商務系統，化零爲整成爲一個統一的技術平臺。

解決方案

1-800-FLOWERS.COM 與 IBM 合作，在旗下的兩個食品及禮品品牌導入 IBM WebSphere® Commerce 爲統一技術平臺進行初步概念驗證。其中，*thepopcornfactory.com* 網站自 11 月上線以來，轉換率持續上升。未來一年內，1-800-FLOWERS.COM 將利用首波上線獲得的知識，更加投入，將旗下其它品牌過渡到這個新平臺。

關鍵獲益

- 實現更快速的零售網站創建和部署
- 促進品牌之間的交叉銷售

1-800-FLOWERS.COM, INC. 是全球最大的花店和禮品店，營收近 10 億美元，擁有遠大的願景和前瞻的思維，因而獨具特色，並透過創新的行銷方式，走在潮流尖端。比方說，獎勵負責任的消費者行爲的「綠色」計畫：旗下品牌 BloomNet® 的重新造林活動，會以種植樹木爲交換，鼓勵客戶少拿紙質的 BloomNet 花店目錄，引進環保責任的主題，貫穿集團所有業務，並在社交網站上推動宣傳活動。

這家公司對於營運所在的“禮品”市場業界有透徹理解，深知提供多種特色品牌帶來協同效應乃大有可爲。

「這個平台，將能夠讓各個品牌做到過去不可能用合理成本做到的事，爲我們帶來前所未有的靈活性。」

— Steve Bozzo, 1-800-FLOWERS.COM 資訊長

藉由技術分享將品牌協同效應最大化

業務獲益

- 實現更快速的零售網站創建和部署，使 1-800-FLOWERS.COM 可以在極低投入和風險的情況下嘗試新產品。
- 統一底層技術，藉此促進跨品牌的交叉銷售

- 開展跨業務部門的資訊共享的可行性，提高更有效顧客行銷的可能性
- 確保企業內維持一致的觀感
- 提供豐富的差異化顧客體驗
- 降低維護和開發成本

「消除品牌間的阻隔，將使我們能更有效地進入市場。我們共享的資訊將多出很多，交叉銷售的成效也會因此大躍進。」

— Steve Bozzo

1-800-FLOWERS.COM 的策略三足頂立：組織成長，內部業務開發和策略收購。如今，它擁有 14 個品牌，從爆米花到禮物籃，從美食到兒童禮物，應有盡有。

這個策略為 1-800-FLOWERS.COM 帶來廣泛多元的產品組合，也帶來了商業挑戰。為了全面達成多品牌策略的優勢，幕後操作必須統一，但屢見不鮮的是，每次新收購都帶進一套不同的商業流程及技術，造成大量難以整合的孤立操作。

為促進品牌協同效應，1-800-FLOWERS.COM 啟動了企業內一體適用的轉型企劃 “Fresh Digital™”。「對零售來說，將業務線統一是較好的方式，」 資訊長 Steve Bozzo 說，「藉由資源、系統和服務的共享，我們大有斬獲。因為打破了內部的隔閡，我們成爲一個更有活力、更靈活的企業，更有助於發展新的商業智慧。我們將能靈活調配各個品牌的各種資源及服務，從資訊、IT、遞送到倉儲，讓我們的工作更智慧。並且，透過整合、共享並應用更多高效的技術，實施可持續包裝、減少對紙質目錄之依賴等措施，我們將能夠減少我們對環境的影響，也將爲我們的綠色行銷工作加分。」

建立與購買

整合路上的第一步，是爲各個品牌提供共用的電子商務平台。1-800-FLOWERS.COM 品牌本身使用的電子商務系統相當強大，完全由內部開發，持續爲公司提供良好服務，再繁重的假日檔期業務也處理得可圈可點。然而，顯而易見的是，用1-800-FLOWERS.COM平台支援所有其它品牌，並不是最有效利用企業資源的作法。要把同一平台應用到其它品牌之上，需要不斷的複製，而這顯然不是最有效率的解決方法。

「我們非常滿意我們的核心平台，它的優異表現證明，我們有能力建立非常強大的電子商務解決方案，但基本上我們並不是軟體公司，而是一個禮品公司，」 資訊長 Steve Bozzo 說。「對我們來說，找一個頂尖的電子商務平台來用，會比花費大量時間精力自行開發來得可行。而透過與業界龍頭合作，我們可以順勢利用對方所費不貲的研發成果，不必花自己的錢疊床架屋，同時還能縮減我們基礎架構的規模和環境影響。」

選擇 IBM WebSphere Commerce，部分是因爲它在幕後靈活高效的工作方式。「有了 WebSphere Commerce，基本上你可以用單一網站處理所有交易，」 Bozzo 說，「這個中央引擎可以支援無限數量的客戶面向網路商店，讓你隨心所欲，要開設新店或推出跨品牌的新功能都很容易。」

在 IBM Power Systems™ 硬體上運作的平台，也必須與公司現有系統無縫整合。1-800-FLOWERS.COM

平台將保留原狀，其餘品牌多數則將在未來一年內遷移到基於 **WebSphere Commerce** 的新系統上。在此期間，一切仍要繼續透明運作。爲了做到這一點，服務導向架構的解決方案納入了 **IBM WebSphere Message Broker** 和 **IBM WebSphere MQ**，組成企業服務匯流排，連結原有系統。

初步上線的系統可以支援 **1-800-FLOWERS.COM** 旗下兩個食品禮品品牌，並且，在 **IBM** 全球企業諮詢服務部的協助下，只花七個月就完工。「短短幾個月內我們就從 **Web 0.5** 來到 **Web 2.0**；沒有 **IBM**，我們不可能做得到，」 **Bozzo** 說。初步系統上線過程中獲得的知識轉移和經驗教訓，將使得 **1-800-FLOWERS.COM** 能在其它食品禮品品牌的上線過程中，更加投入，也能爲將來自行推動品牌網路店面做好準備。

IBM 會雀屏中選，主要是因爲 **WebSphere Commerce** 的功能以及 **IBM** 全球企業諮詢服務部的專業知識，但 **Bozzo** 強調另有一個重要考量：**IBM Global Financing**：「近來總體經濟充滿不確定性，有鑑於此，更輕鬆地進行投資對我們來說是一個關鍵決策因素。**IBM** 在這方面可以滿足我們的需求。」

解決方案組件

軟體

- **IBM WebSphere Commerce**
- **IBM WebSphere Message Broker**
- **IBM WebSphere MQ**

硬體

- **IBM Power Systems**

服務

- **IBM 全球企業諮詢服務**
- **IBM Global Financing**

零售業智慧解決方案

爲了實現 **14** 個品牌協同共榮、相輔相成的願景，並達成野心勃勃的發展目標，全球最大的花店及禮品店

1-800-FLOWERS.COM, INC. 著手部署一個單一電子商務平臺。基於 **IBM WebSphere Commerce** 的解決方案，旨在取代多個孤立系統，並透過新平台提高靈活度和敏捷度，讓推動新的網路商務品牌輕鬆許多，公司也可以在風險較低的情況下嘗試新的業務策略。此外，共用平台促進了企業內全面的交叉銷售以及資訊共享，有助於 **1-800-FLOWERS.COM** 從眾多業務單位中獲取最大收益。

有前瞻商務策略的得力助手

1-800-FLOWERS.COM Fresh Digital™ 計畫的終極目標，是消除業務單位之間的所有障礙，讓公司內部以及後端系統全面分享共用所有的資訊。「長此以往，客戶將能採購我們任一品牌，我們也將可以從統一地點出貨。這樣的模式更精簡、更高效也更智慧！」 **Bozzo** 說。

使用 **WebSphere Commerce** 是關鍵的第一步。隨著時間推移，共用服務帶來的種種好處會在組內擴散開

來，並實現進入市場的新方式。「消除品牌間的阻隔，將使我們能更有效地進入市場。與客戶消費模式以及客戶檔案有關的共享資料會大幅增加，讓交叉銷售的成效大躍進！」Bozzo 表示，「同時，我們也可以在低風險的情況下嘗試新想法。有了這個新平台，我們可以相當輕鬆地推出全新品牌，因為所有的電子商務技術都已經準備好了。」

這個平台為1-800-FLOWERS.COM帶來最重大的影響，是提升了企業競爭力，因為公司藉此得以在內部活用最佳實踐。「這個平台，將能夠讓各個品牌做到過去不可能用合理成本做到的事，」Bozzo 說，「它將為我們帶來前所未有的靈活性；面對競爭對手的報價，我們可以立即反應，在網路商店重新定價，如此可以拉近我們和顧客的距離，這點很重要。客戶期望持續有增無減，全新平台讓我們可以與時俱進滿足他們。我們將具備的立即回應能力，會帶給我們真正的競爭優勢。」

更多資訊

如需瞭解 IBM 如何幫助您的企業完成革新，請聯繫您的 IBM 銷售代表或 IBM 業務合作夥伴。

我們的網址是：ibm.com/retail