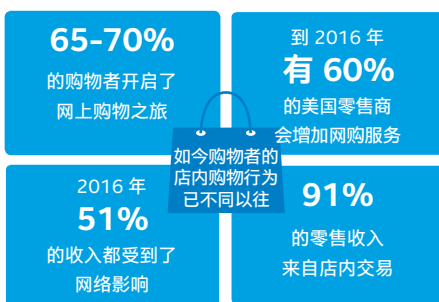


# 解决方案简介

零售、酒店管理和消费品  
移动员工

## 使用销售指南和员工管理工具 提升商店价值

移动销售工具可增加收入并提升员工留存率



### 在一体化的商务世界中 如何提高顾客转换率和满意度？

资料来源：英特尔-Merkle 数字购物者行为，2014；Forrester，2013；《管理和吸引现代劳动力以实现全渠道成功》（Managing and Engaging Modern Labor for Omni-Channel Success），EKN，2015；Frank Mayer & Assoc.，2015

“如今，购物者在百货商店寻找的是在其它场所无法获取的体验、服务和品牌。<sup>2</sup>”

Wendy Liebmann  
WSL Strategic Retail 首席执行官

### 要点综述

在如今一体化的商业零售世界中，购物者的消息灵通程度前所未有的，这使得他们的要求比以往任何时候都更加苛刻。很多购买者进入商店时，已在网上进行过研究，所以他们对产品和其实用性的了解程度可能比销售人员还高。这种情况使得销售人员处于不利地位，大大限制了他们影响顾客决策的能力，最终措施销售良机。

销售人员使用移动销售工具可改善品牌与顾客之间的关系。见多识广的销售人员配备可帮助其轻松掌握最新品牌资讯的移动设备后，能大大提升顾客满意度及转换率，从而增加销售收入并增强品牌亲和力。另外，为销售人员配备助力业务成功的工具，可提升其工作满意度，并降低员工流动率。

英特尔可为零售商提供 Retail Sales Assist，即一套与他们的独特业务流程和需要相符合的销售指南和员工管理工具，以助他们走上业务成功之路。借助英特尔广泛的解决方案生态系统以及英特尔® 技术设备的安全性和可管理性，Sales Assist 解决方案可帮助品牌厂商利用 IT 部门所青睐的技术跨多个渠道开展业务。

### 全面的商店 — 面向未来的工具

互联网的发展促使零售业发生了巨大变革。大多数购物者都表示受到了网络的影响，而且现在很多人都开启了网上购物之旅。但是，91% 的零售收入仍然来自店内交易。<sup>1</sup>

这为零售商提出了新挑战。有备而来的顾客进入商店，期待获得销售“专家”们所提供的专业的跨部门解决方案。然而这些销售人员却时常陷入如何缩小网上销售与店内销售差距的困境—他们需要记住的知识太多了。

在一体化的商务世界中，品牌厂商如何提高顾客转换率和满意度？显然，使用过去的工具无法在未来的竞争中获取成功。Sears 最近宣布了它加快关闭实体店的计划，这会导致其标志性品牌名称的价值降低高达 2 亿美元。<sup>2</sup> 未来零售业的繁荣需要寻找一种全新途径。很多零售商意识到，见多识广的销售人员可能是帮助其在日益自助化的市场中脱颖而出的关键，所以他们开始重视为数字化员工提供大力支持，激发他们的工作积极性。

**更多零售商开始重视为数字化员工提供大力支持，  
激发他们的工作积极性**

**47%** 的零售商将指导式或辅助式销售工具整合到实体店或渠道销售、顾客服务和运营流程中。

**46%** 的零售商为销售人员提供了自助式员工管理工具。

**+16.5%** 在获得有力支持的销售人员的努力下，销量、顾客参与和顾客满意度 KPI 预计平均提升 16.5%。

资料来源：《管理和吸引现代劳动力以实现全渠道成功》(Managing and Engaging Modern Labor for Omni-Channel Success), EKN, 2015

在 2015 年针对当代零售工作管理的一次调查中，几乎有 50% 的受访零售商表示，他们正在为其销售人员配备销售指南和自助

式员工管理工具<sup>3</sup>。这些零售商认为，将这些工具整合到销售、顾客服务和运营流程中，将会为销售人员提供很大支持，从而大幅提升销售收入和顾客忠诚度。

**Sales Assist 令销售人员对相关专业知识唾手可得**

英特尔及其合作伙伴提供的 Sales Assist 解决方案将相关专业知识转化成可扩展的品牌力。直观、易用的仪表盘可提供一目了然的分类信息，帮助快速构建多 SKU 解决方案。销售人员可轻松访问配套资源、解决方案“配方”及使用指南，快速获取产品图片、详情和库存信息，以便为现场顾客提供周到服务。这些解决方案可提供安全的移动结账服务，以帮助销售人员将浏览者转变成购买者，提升每名销售人员的收入。借助 Sales Assist，销售人员可在购物全程随时为顾客提供专业帮助。

**对 SARAH 和 JACK 而言，是时候进行改造了**

**SARAH 和 JACK 思考了各种可能性**

**SARAH 和 JACK 在店内寻找心仪物品**

**SARAH 和 JACK 做出决策**

**购物流程**



Sarah 和 Jack 正在改造他们的厨房，朋友建议他们在 myhome.com 上试试网上购物。他们发现 MyHome 还可提供有力的店内支持。

好奇



Sarah 和 Jack 利用 myhome.com 设计工具测量尺寸，并创建 3D 模型。但然后该做什么？需要专业帮助时，他们将其文件上传至 myhome.com，并与 Tony 预约好见面时间。

了解



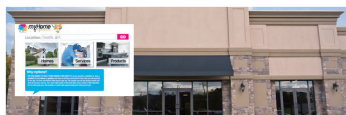
在周四，Tony 在 MyHome 设计中心接待了 Sarah 和 Jack。他在其 Sales Assist 工具上打开他们的 myhome.com 文件，走入店内，三人不仅找到了家用电器和细木家具，还找到了颇为合适的装饰材料——颜料、面漆、甚至抽屉拉手。

预期



根据 Sarah 和 Jack 的选择，Tony 准备了两种方案。他们对两种方案都进行了虚拟参观。发现方案二是他们所需！Tony 先与他们一起查看了订单，然后再将其发送到他们的智能手机上。这时，他们又查看了承包商选项。Bill 家装有 4.5 星，且位于本地。Tony 点击“时间表”向 BHI (Bill 家装) 发送通知。

信任和满意



MyHome 是一家专业家装商店。他们的网店 myhome.com 与实物操作紧密结合。



Tony 离开商店，检查他的 Sales Assist 工具查阅提示信息。他发现一条新记录，Jack 和 Sarah，下周四傍晚见面。他浏览了文件，随即就有了一套方案，于是便给 Jack 和 Sarah 发送了通知。



Tony 一直在修改 Sarah 和 Jack 的虚拟厨房。他准备了两种方案。Tony 的 Sales Assist 工具可为他提供所需的各种内容：Jack 和 Sarah 的文件、3D 虚拟设计应用、相关产品信息、拖放式订单生成器和本地承包商等级评估一览表 (ratings-reviews-scheduling)。



Tony 的 Sales Assist 工具功能强大，可流畅展示虚拟视频导览并提供 WiFi 访问服务，以便搜索服务提供商目录。

**销售流程**

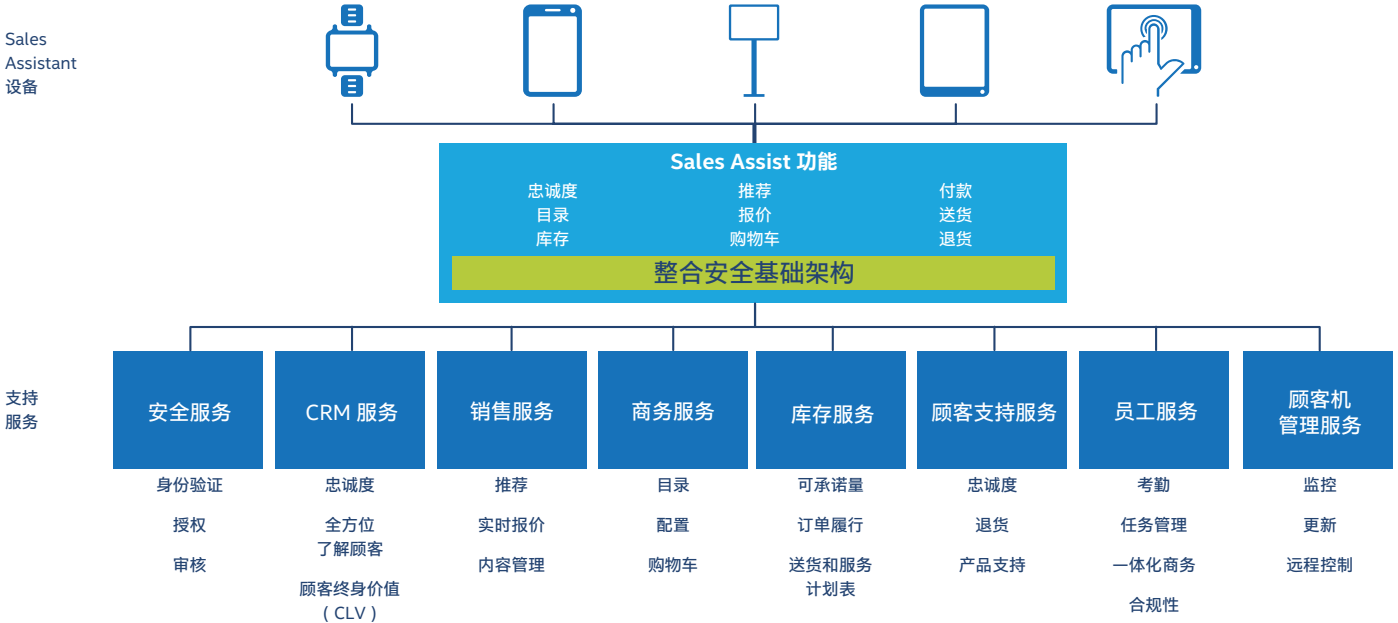
## 易整合的定制化解决方案可加快提升能力和价值

Sales Assist 基于集高安全性与易管理性于一体的英特尔® 技术，是一种开放式可扩展架构，它可支持各种操作系统、设备、应用和整合选项。英特尔专家与英特尔各领域的合作伙伴通力合作，为零售商提供明智的指导建议，以帮助他们找到符合其特定

需要的最优技术，包括与品牌一致的设备和内容，以及可由业务流程提供支持的用户体验。

通过易于访问的指标（如店内转化率提升和多 SKU 销量增长率），零售商可衡量销售指南和员工管理工具（如 Sales Assist）可提供的价值。

## 整合架构 — Sales Assist



## 业务功能架构

Sales Assist 解决方案借助基于标准的安全整合基础架构将现有的重要零售应用组件相整合。本架构通过串联应用于零售业务中各软件的数据，策划出关于这些应用的各种活动，以为平板电脑、数字签名、可穿戴设备和智能手机等终端用户设备提供丰富功能。与顾客服务和支持、营销、库存、顾客管理、工作及其它系统相关的信息和活动可与店内各移动设备上的应用相协调，且可通过这些应用进行访问。

例如，希望“做成买卖”的店内销售人员为顾客查找并确定某商品的尺寸和颜色时，可利用连接库存管理系统的手持移动设备上的应用；利用所连接的产品目录和内容信息服务在商店商品分类和库存中访问各款可替代商品的详情；通过连接商店商务系统实时组装顾客购物车；组装购物车时可通过连接后端营销服务查看额外折扣和推荐；通过连接商店支付服务选取安全支付方式完成订单。

将相关信息和服务整合到店内陪同顾客的销售人员的移动设备上，可帮助这些销售人员变身专业人士，并帮助他们加强顾客与品牌间的关系。除了顾客互动，店长还可以利用考勤数据与员工进行有效交流，以确保排班合理。借助 Sales Assist 解决方案，零售商可根据需要在店内利用基于现有运行系统构建业务功能创造卓越价值，以轻松应对新需求。

## 解决方案详细信息

为此，安全整合基础架构必须能够提供若干关键功能。该基础架构以服务为导向，可提供一种将后端系统作为服务源对待的方案，该服务源可接受有效连接和精心设计，以便为运行于实体店销售人员设备上的应用提供全新、综合的服务。Sales Assist 基础架构须包括 Web 服务器，借助该服务器可为用于实体店的众多设备上的 Web 应用提供服务。设备管理服务是一项关键业务需求，它可简化对商店设备进行维护和支持的任务。安全服务可提供安保措施，确保整个基础架构安全可靠（无论是对商店还是

对其顾客而言)。分析服务则为店员实时的探索和运用洞察力的实现提供了可能性。这可能包括, 利用对顾客流量模式的了解, 提醒商店销售人员按照提供的顾客个人信息为顾客给予适时支持, 以帮助他们能最终提供令消费者满意的服务。

灵活、可靠且安全的 Retail Sales Assist 解决方案可在零售流程中发挥重要作用, 以帮助零售商满足寻求一体化商务体验的购买者的需求。

## 如需更多信息

如需更多有关 Retail Sales Assist 解决方案信息, 请联系您的英特尔代表, 或者访问:

[Intel.com/RetailTablets](http://Intel.com/RetailTablets)



扫描关注英特尔物联网, 第一时间知晓业界热点、英特尔物联网行业洞见和从设备到云的解决方案。

英特尔物联网中文官网: [intel.cn/iot](http://intel.cn/iot)

## 战略解决方案合作伙伴:

### 硬件:

- 戴尔\*
- 惠普\*
- 松下\*
- Empathy\*
- Oracle\* Micros\*
- Partech\*
- Xplore\*

### 软件:

- NCR\*
- 定制 UX\*
- Microsoft Windows\* ( 8 或 10 )
- Micros
- Partech

### 英特尔技术基础

- 英特尔® 酷睿™ i3 处理器
- 英特尔® 酷睿™ i5 处理器
- 英特尔® 酷睿™ i7 处理器
- 英特尔® 凌动™ 处理器
- 英特尔® 物联网网关
- 英特尔® 至强® 处理器



<sup>1</sup> 英特尔-Merkle 数字购物者行为, 2014。

<sup>2</sup> Zumbach, Lauren, 《百货商店竭力重新建立与购买者的关系》, 《芝加哥论坛报》(TNS), 《西雅图时报》, 2016 年 3 月 2 日。

<sup>3</sup> 《管理和吸引现代劳动力以实现全渠道成功》, EKN, 2015。

英特尔技术的特性和优势取决于系统配置, 并需要兼容的硬件、软件或需要激活服务。实际性能会因您使用的具体系统配置的不同而有所差异。任何计算机系统都无法提供绝对的安全性。请联系您的系统制造商或零售商, 或访问 [www.intel.cn](http://www.intel.cn) 了解更多信息。

英特尔和 Intel 标识是英特尔在美国和/或其他国家的商标。

\*其他的名称和品牌可能是其他所有者的资产。