



## 主要特点

- **目标**
  - 远程监督并管理您零售店中的所有 I/T 资产（从前端 POS 系统到后端服务器）以提升客户满意度、降低成本及管理风险。
- **解决方案**
  - IBM 零售系统管理，包括 IBM 远程管理软件和 IBM Director
- **优势**
  - 通过单一控制台管理所有零售店设备和系统
  - 采用全新系统和服务，避免意外中断
  - 令系统软件保持最新状态
  - 进行主动监控，快速排查并解决问题
  - 通过电源自动化功能节约能源

## IBM 远程管理软件

专门针对在所有零售店面系统中通过一个远程视图实现远程可见和控制及自动化而开发的软件。

### 通过远程控制简化企业运营

如今，随着数据和服务的急速增长，零售商必须竭尽所能以管理、保护和维持其不断增长的信息资产并获取新的宝贵情报，从而确保企业的数据安全及行业合规性。IBM 零售系统管理可提供一整套功能强大的易用工具，令零售商能够通过单一控制台远程查看并控制包括 POS 系统、相关外围设备、自助服务站、服务器、存储和网络设备在内的系统。全新的增强功能能够进一步提高运营效率、员工生产力，改善客户关系和保留率并大幅提升 IT 资源利用率。

### 充分利用系统和服务管理以获得竞争优势

IBM 零售系统管理采用 IBM 远程管理软件(RMA)，可通过单一“管理平台”对零售店整体环境进行远程监控，令您将精力集中于关乎企业成败的最重要事务中。

*“远程管理能够令客户满意，让员工腾出时间为其他客户服务，最大限度提高技术人员的效率，管理相关数据以提高运营效率以及降低零售店系统管理的总体成本。”<sup>1</sup>*



## RMA 能够为您实现更高商业价值…

### 可见度—了解您的业务服务和流程

零售商可建立清晰、统一的特色化服务策略，以便快速部署和管理多种能够满足客户需求的解决方案（包括快速、高性能销售点系统和新的应用程序，以及自动排队服务站和自助结算系统等）。进而获得可衡量并改善业务和 IT 目标的重要的实时智能信息。

### 控制—管理投资并确保安全性

该解决方案极具灵活性，可通过企业远程控制台对资产、信息和服务管理采取保护措施。通过单一控制台管理零售店内的所有 IT 资产，可在极大地提升可用性的同时令安全业务运营灵活多变。

### 自动化—构建灵活、智能的运营环境

解决方案自动化可实现管理灵活性、改善工作流程、降低服务成本并缩短上市时间。企业可运用自动化流程设计、交付和管理全部运营资产，同时对其进行监管和保护，将发生中断的可能性降至最低。RMA可对运营流程和工作流实施自动化管理并收集、存储和报告流程中详细的硬件和软件信息，帮助零售商构建灵活且经济高效的运营环境。只需通过单一控制台，即可将软件升级程序或最新的安全补丁分配至企业的所有零售系统中。因此无需现场操作，便能够通过自动化资产管理实现新服务的升级和交付。用户可根据计划安排关闭或开启某处或整个连锁零售店系统，从而降低能源成本，延长企业资产寿命。

## 实现智慧化客户体验

### 采用多项创新技术

IBM远程管理软件(RMA)能够实现更出色的运营效率，帮助零售商专注于提供极具特色的购物体验，提高客户的满意度和忠诚度。RMA可帮助零售店延长系统的正常运行时间，缩短排队结账时间，并有助于自助结算服务和手持无线设备的推广。

采用该解决方案，员工能够为客户提供更优质的服务并提高自身生产力，进而增加企业收益。由于很少发生硬件和软件问题，因此收银员能将注意力集中于结算业务和客户服务上。而主动问题警报功能则有助于减少请求技术支持和拨打服务电话的情况。

## 实现智慧运营

### 降低成本和复杂性

IBM远程管理软件(RMA)利于业务运营灵活多变，加强运营工具及流程的工作流程集成和自动化，从而令 IT 人员有更多时间关注其他问题。当与能够主动监控和报告系统本地状态的 IBM Light-Path Management 结合使用时，RMA 可通过远程方式解决系统问题。该管理解决方案能提供店内硬件和软件详细信息，因此可在设备损坏或发生停机前实施计划升级和定期维护。RMA 能够兼容多种传统设备和新设备，并根据其使用时间进行配置。通过监控系统工作状态和可用性，采用 RMA 的零售店可自行调整运营时间，以延长 IT 解决方案的使用寿命。成果 — 节省大量时间和避免停机意味着总体拥有成本降低。

## 管理风险并确保投资安全性

通过增强变更和安全控制能力，IBM远程管理软件(RMA)可有效确保企业资产、运营流程和公司服务的管控。RMA 的软件分配功能适用于多种软件更新，其中包括系统驱动程序、操作系统补丁、应用程序更新、BIOS 升级、外围设备的配置文件和固件更新。用户能够在简洁的可定制用户界面上轻松地进行操控，因此可在更短的时间内完成更多任务。IBM零售系统管理能够满足零售商的资产管理需求，同时减少软件和硬件问题并降低运营成本，令企业更具竞争力。

## 构建动态的基础架构

### 企业远程系统管理

监督并管理零售店及整个企业的 IT 系统。

该解决方案专为零售业设计，用户可通过单一控制台对所有系统软件及硬件进行查看和监控。您可以根据业务需求的变化和竞争需要快速增加新的零售店和设备，同时最大程度减少零售店业务中断情况并降低人员需求的影响。确保在 IT 领域和整个业务流程中同时进行集成和自动化，令业务链、客户支持、设施、生产、开发、IT 运营、安全性、网络和其他要素以合理、有效的方式协调一致地发展。远程系统管理可减少人工任务并降低员工负担以实现更多生产创新，同时避免不必要的成本并降低风险。IBM 远程管理软件 (RMA) 和系统管理信息能够进一步与 IBM Director 和 Tivoli® 管理工具“向上”集成，从而部署适用于整个企业的零售店全方位管理解决方案。

### 软件分配

以合理的价格对各种软件和设备驱动程序进行自动更新。（例如系统驱动程序、操作系统补丁、安全更新、应用程序更新、BIOS 升级、外围设备的配置文件和固件更新。）

将远程管理软件和 IBM Director 结合使用，可为零售系统软件提供功能强大的分配和维护平台，同时还能降低新系统的复杂性、改善 IT 人员工作流程，并简化经济高效且极具竞争力之新变化的实施流程。因此，您能立即或在其他时间将软件分配包创建、编辑、导入和导出到一个或多个系统中。此外，还可以根据远程安装的详细报告和记录制定软件更新计划。

### 主动监控

用户能够有选择地监控一家或多家零售店设备的可用性、性能和利用率。

利用该管理解决方案，您可以更快地发现问题（甚至在问题发生之前），从而降低服务成本、提高员工生产力、提高客户满意度和延长零售系统使用寿命。

### 跟踪资产情况及改善 IT 库存管理

收集、存储并报告有关零售店硬件和软件的详细信息。

将全面的硬件和软件信息集中到您熟悉的控制台中，全方位管理整个企业的零售系统。这有助于您实施升级计划、降低服务成本并确保零售环境中的硬件和软件始终兼容。

### 电源管理和节能

为每个零售店和整个企业提供远程电源管理功能。

远程管理软件可针对某些 IBM SurePOS 系统和操作系统提供深度睡眠和 Wake On LAN 远程控制功能，从而提高能效，节约大量电能。<sup>2</sup>它还支持系统的定时或自动关机、待机、开机以及其他零售店电源管理方案，以帮助用户节约能源消耗和降低成本。

## 事件管理和问题判断

通过简单的“单一视图”控制功能，帮助 IT 人员监控所有设备和系统。

用户能够在简洁的可定制用户界面上轻松地进行操控，因此可在更短的时间内完成更多任务。在发生零售店业务中断前自动识别和预测问题。用户能够选择多种硬件和软件属性，对系统的方方面面实施监控——从堪萨斯州设备的 CPU 风扇速度到阿拉巴马州的设备处理器温度。您还可以根据系统变更程度和变更发生时间设置阈值，以便及时发出警报。可设置将通知发送到您的移动设备或在无人员干预的情况下启动任务自动解决问题。查看并控制来自多个设备和系统的管理数据，以便减少停机时间并降低服务成本，同时提高客户满意度、员工生产力和企业收益。

## IBM 远程管理软件如何实现业务转变？ 减少 IT 人员的维护工作并降低运营成本

- 提高管理
- 通过减少系统和软件的手动更新工作以及对一家或多家零售店实施远程监管，将运营成本降至最低。
- 通过自动控制零售店系统能耗降低能源成本

## 通过卓越的购物体验获得客户的肯定

- 通过顺畅的服务和更短的交易时间来提高客户满意度
- 通过易于实施且深受客户喜爱的快速计划、促销活动和其他能够取悦客户的方案建立客户忠诚度
- 确定零售店系统和外围设备的维护问题，确保业务持续运营的同时令员工为客户提供最完善的服务

## 在不中断零售店运营的情况下对其进行改革

- 进行远程电源管理、软件分配、主动监控和资产跟踪，更高效地运营零售店
- 在对员工产生最低影响的情况下，快速更新零售店设备
- 利用企业管理工具全方位查看零售店运营流程和基础架构

## 提高业务能力

- 支持 Microsoft Windows 7  
*RMA Master Agent 和 RMA General Agent 现已支持 Windows®7 Professional。*

该功能可令您在使用 Windows7 操作系统的 SurePOS 和 Anyplace™Kiosk 系统中运行 RMA，从而在通过 Microsoft®使零售店环境保持最新的同时，仍可使用 RMA 远程管理运营系统。

- 全新的文件传输任务令零售店文件传输更为简便

*IBM Director 的 Retail Extensions 功能支持 RMA “文件传输”任务，该任务与 IBM Director 的“文件传输”任务类似。*

您可通过该任务浏览 Master Agents 和 General Agents 的文件系统，创建/删除/重命名远程目录、查看/重命名/删除远程文件、并在代理服务器和 IBM Director Server 或 Remote Console 之间传输文件。

如果您的技术支持收到来自零售店经理的呼叫，告知零售店的某个 POS 注册系统出现了问题，那么技术支持便可利用全新的 RMA/Director “文件传输”功能轻松连接远程系统，浏览有助于诊断错误原因的文件（如日志文件、配置文件或跟踪信息）。在判断问题所在之后立即生成解决方案，技术支持可再次利用“文件传输”任务将修复内容复制到远程系统，为零售店环境提供快速而全面的支持。

## 技术要求

### 硬件

SurePOS 100  
SurePOS 300  
SurePOS 500  
SurePOS 700  
IBM AnyPlace Kiosk  
SureMark™打印机和 I/O

### 硬件要求<sup>3</sup>

General Agent, 最低  
最低 1 GHz 处理器  
40 MB 可用内存  
(32 MB 用于 JVM™)  
Master Agent, 最低  
最低 1 GHz 处理器  
1GB 系统内存

### 操作系统

Microsoft Windows Embedded POSReady 2009  
Microsoft Windows Embedded for Point of Service(WEPOS) 1.1  
Microsoft Windows 7 Professional  
Microsoft Windows Vista for Business  
Microsoft Windows XP Professional Edition SP2  
Microsoft Windows 2003 Server SP2  
SUSE Linux Enterprise Point of Service (SLEPOS) 11  
SUSE Linux Enterprise Desktop(SLED)11  
IBM 4690 OS, V6 或 V5R2

当 RMA MA 和 Director Server 之间发生网络中断时，MA 将自动“排列”需要在连接恢复后发送到 Director Server 的事件。然而，有时这种排列事件的积压会阻碍高优先级的事件及时传送到 Director Server。这一新增功能可确保高优先级事件在低优先级事件之前传送到 Director Server。

### • 不断支持最新的 IBM POS 硬件和驱动程序

像往常一样，每一版 RMA 的功能都会增强并进行测试，以便管理最新的 IBM POS 系统、自助服务站、外围设备和驱动程序（例如 UPOS 1.12.1），从而方便您使用 RMA 和 IBM 零售店解决方案的最新产品。

## 信赖 IBM 丰富的零售业经验

IBM 零售系统管理和 IBM 远程管理软件以 IBM 超过 30 年的发展历程和全球零售业近两百万台 POS 设备安装经验作为坚实的基础。当 IBM 零售商合作伙伴进行 IBM 远程管理软件部署时，可依托 IBM 深厚的零售业专业知识安全、稳定地构建可调整、扩展及发展的智慧型零售店和智慧型企业的动态零售基础架构。

特性	收益
<b>对系统、软件和设备进行远程配置</b>	可通过单一控制台对所有系统软件及硬件进行查看和监控。
<b>软件分配</b>	可充分利用功能强大的平台分发和维护零售系统软件，同时还能降低新系统的复杂性、改善 IT 人员工作流程，并简化经济高效且极具竞争力之新变化的实施流程。
<b>主动监控</b>	利用该管理解决方案，您可以更快地发现问题（甚至在问题发生之前），从而降低服务成本、提高员工生产力、提高客户满意度和延长零售系统使用寿命。
<b>跟踪资产情况及改善 IT 库存管理</b>	将全面的硬件和软件信息集中到您熟悉的控制台中，全方位管理整个企业的零售系统。这有助于您实施升级计划、降低服务成本并确保零售环境中的硬件和软件始终兼容。
<b>电源管理和节能</b>	可针对某些 IBM SurePOS 系统和操作系统提供深度睡眠和 Wake On LAN 远程控制功能，从而提高能效，节约大量电能。它还支持系统的定时或自动关机、待机、开机以及其他零售店电源管理方案，以帮助用户节约能源消耗和降低成本。
<b>事件管理和问题判断</b>	用户能够在简洁的可定制用户界面上轻松地进行操控，因此可在更短的时间内完成更多任务。查看并控制来自多个设备和系统的管理数据，以便减少停机时间并降低服务成本，同时提高客户满意度、员工生产力和企业收益。
<b>企业集成</b>	统一企业内部的应用程序数据库和原有系统，以提高数据和资源共享效率，从而提升客户满意度并改进业务流程。
<b>IT 优化</b>	能够使业务运营灵活多变，加强运营工具及流程的工作流程集成和自动化，从而令 IT 人员有更多时间关注其他问题。通过监控系统工作状态和可用性，零售店可自行调整运营时间以延长 IT 解决方案的使用寿命，降低总体拥有成本。

## 了解详细信息

有关 IBM Retail Systems Management、IBM Remote Management Agent 软件和其他 IBM 系统管理解决方案的详细信息，请联系当地 IBM 销售代表或访问：

[ibm.com/products/retail](http://ibm.com/products/retail)

国内联系电话：8008101818转5015

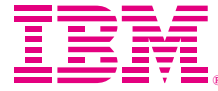
如需了解有关 IBM Director 的详细信息，请访问：

[ibm.com/systems/management/director/about/director52/index.html](http://ibm.com/systems/management/director/about/director52/index.html)

如需免费下载 IBM Remote Management Agent 软件，请访问：

<http://www2.clearlake.ibm.com/store/support/>

RMA 的下载链接位于主支持网站的右侧。单击最新版本。



©IBM 公司版权所有 2010

IBM 零售店解决方案  
保留所有权利

IBM、IBM 徽标、ibm.com、SurePOS、AnyPlace 和 SureMark 是 International Business Machines 在美国和/或其他国家的商标或注册商标。

Java 和所有基于 Java 的商标和徽标是 Sun Microsystems, Inc. 在美国或其他国家的商标。

Linux 是 Linus Torvalds 在美国和/或其他国家/地区的注册商标。

Microsoft 和 Windows 是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家/地区的商标或注册商标。

如需其他商标的完整列表，请登录：

[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

其他公司、产品和服务名称可能为其他公司的商标或服务标识。

IBM 对此处所含信息的一切使用不承担任何责任或义务。本文档中的任何内容均不应作为 IBM 或第三方知识产权下的明示或暗示的许可证明或赔偿保证来使用。本文档不提供任何种类的担保，包括但不限于适销性或适用于特定用途的保证。如欲了解有限担保条款和条件或延期担保的详细信息，请联系当地的 IBM 销售代表。

本文档对 IBM 产品或服务的援引并不意味着 IBM 将在开展业务的所有国家均提供此产品和服务。未经 IBM 书面许可，明令禁止复制或下载本文档中的图像。要在美国以外的地区使用此材料中的任何内容，必须事先经当地 IBM 律师的审批。所提供的信息可能包括技术上的不准确或排版上的错误。IBM 有权随时改进和/或更改本出版物所描述的产品或程序，恕不另行通知。

有关 IBM 未来发展方向和意图的所有声明仅仅只是目的和目标，可能随时更改或撤销，恕不另行通知。

IBM 在 Internet 上的主页地址为 [ibm.com](http://ibm.com)

<sup>1</sup> RIS Magazine, 2010

<sup>2</sup> 请注意，仅支持 4690 V6R2 Enhanced Terminal、WEPOS V1.1、POSReady 2009、Windows XP Professional SP2，具体情况视系统设备类型有所不同。同时请注意此支持可能会根据 4690 支持声明随时变更。SLEPOS 11 和 SLED 11 仅支持关机、重启和 WOL。

<sup>3</sup> GHz 指微处理器的内部时钟速度；MB/GB 指存储容量时，等于一百万/十亿字节。