

Решение Cisco Connected Mobile Experiences



Обзор

Сохранение и привлечение клиентов имеет решающее значение для успеха организаций в таких отраслях, как розничная торговля, гостиничный бизнес, здравоохранение, перевозка грузов и пассажиров и т.д. С учетом того, что в 2016 году¹ на нашей планете будет десять миллиардов мобильных устройств, этим организациям следует использовать мобильные технологии и сети Wi-Fi для оказания пользователям инновационных услуг и для расширения предоставляемых клиентам возможностей. Решение Cisco Connected Mobile Experiences, базирующееся на инфраструктуре Cisco® Unified Access, позволяет повысить лояльность клиентов и увеличить доходы организации. Оно помогает предоставлять мобильным клиентам релевантную информацию с учетом контекста, что позволит удовлетворить их потребности в реальном времени и построить взаимоотношения с потребителями на основе их предпочтений. Решение Cisco Connected Mobile Experiences позволяет организации достичь следующих целей:

- Привлечение клиентов посредством предоставления им персонализированных и релевантных мобильных услуг.
- Повышение операционной эффективности за счет ретроспективного анализа поведения клиентов.

Задачи

- **Подключение посетителя.** В связи с тем, что мобильный доступ к информации стал основным трендом последнего времени, посетители рассчитывают на круглосуточное подключение к Интернету – 24 часа в день, 7 дней в неделю. Проблема состоит в том, чтобы предоставить посетителю прозрачное подключение – незаметный переход между сетями. При этом такая возможность должна быть безопасной и для этого посетителя, и для организации
- **Наблюдаемость посетителя.** Допустим, вы способны эффективно привлекать клиентов в ваш магазин. Однако располагаете ли вы возможностями для наблюдения за поведением клиента после того, как он вошел внутрь магазина?
- **Релевантная информация.** Сегодняшние клиенты требуют контента и услуг, которые были бы лучше адаптированы к их потребностям и предпочтениям. Релевантность – это именно то, что превращает случайное сообщение в ценную и полезную информацию.

Преимущества решения

- Превращение технологий Wi-Fi из центральной статьи ИТ-расходов в платформу для оказания услуг конечным пользователям.
- Создание более тесных отношений с клиентами посредством предложения им персонализированного и релевантного контента.

- Генерация новых источников дохода благодаря целенаправленной трансляции сторонней рекламы на мобильные устройства клиентов.
- Повышение эффективности торгового зала за счет использования сведений о потоках трафика для оптимизации размещения товаров или услуг и корректировки работы сотрудников в торговом зале, что позволит улучшить обслуживание клиентов и корректировать схему расстановки продавцов-консультантов с учетом изменений в движении посетителей на протяжении рабочего дня.

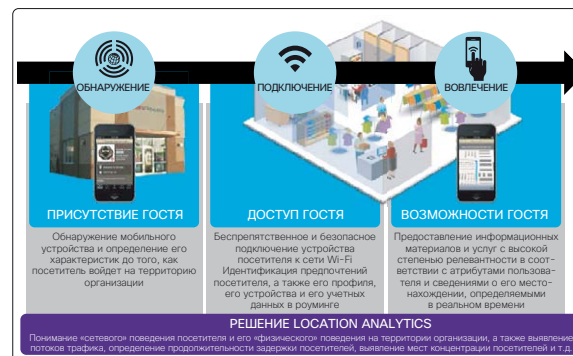
Этапы работы с помощью решения Connected Mobile Experience

Решение Cisco Connected Mobile Experiences позволяет организации обнаруживать, подключать и вовлекать конечных пользователей в процесс взаимодействия при их нахождении на территории этой организации.

- **Обнаружение.** Обнаружение радиосигнала от мобильного устройства посетителя и определение характеристик этого устройства при приближении данного посетителя к территории организации.
- **Подключение.** После того как посетитель получит уведомление о возможности подключения к сети Wi-Fi и доступных ему услугах, он может безопасно соединиться с этой сетью.
- **Вовлечение.** После того как посетитель подключился к сети организации, организация сможет вовлечь его в процесс коммуникационных взаимодействий с помощью персонализированного контента. Эти двусторонние коммуникации позволяют организации в реальном времени построить с посетителями отношения, обеспечивающие ей получение дополнительных доходов.

На рис. 1 этот процесс показан в обобщенном виде.

Рис. 1. Решение Cisco Connected Mobile Experiences



Новые возможности

Решение Cisco Connected Mobile Experiences базируется на инфраструктуре Cisco Unified Access и на возможностях механизма поддержки мобильных услуг Cisco Mobility Services Engine (MSE). Механизм Cisco MSE поддерживает сервисы Advanced Location Services, которые позволяют организации использовать сети Wi-Fi для вовлечения клиентов и предоставляют следующие возможности:

- **Сервис Location Analytics** осуществляет анализ местоположения клиента в реальном времени одновременно с ретроспективным анализом тенденций. Это улучшает наблюдаемость перемещений клиентов и выявление шаблонов их действий. Такой подход позволяет руководителям по направлениям бизнеса лучше понимать поведение посетителей при их нахождении на территории организации благодаря отслеживанию сигналов Wi-Fi от их устройств, документирования их перемещений и использования этих насыщенных, связанных с контекстом данных для более эффективного привлечения посетителей.
- **Mobile Concierge** – это ведущий сервис Cisco MSE, который позволяет вовлекать пользователя в процесс взаимодействия с помощью нативного приложения, установленного на его смартфоне. Кроме того, для данного сервиса предусмотрен комплект Mobile Concierge SDK, который обеспечивает простой в применении подход для разработки приложений и услуг на базе Cisco MSE, а также для предоставления материалов с высокой степенью персонализации – как для отдельных лиц, так и в масштабе всего контекста. Созданные с помощью Mobile Concierge SDK приложения позволяют конечным пользователям принимать присланные уведомления, прозрачно подключаться к сети Wi-Fi и получать персонализированные услуги.
- Кроме того, **Mobile Concierge** поддерживает выявление сетевых сервисов на основе MSAP (Layer 2 Mobility Services Advertising Protocol). Это позволяет смартфону пользователя обнаруживать сетевой сервис без привязки к сети и без обязательного наличия на этом смартфоне соответствующего мобильного приложения. Эта возможность будет доступна на Android-смартфонах с чипом Snapdragon от компании Qualcomm Atheros, которые поступят в продажу в 2013 году.

Дополнительная информация

Посетите веб-сайт: <http://www.cisco.com/go/cmxc>.

¹ Cisco 2012 Visual Networking Index