



Решение Cisco Connected Mobile Experiences для гостиничного бизнеса

Решение Cisco® Connected Mobile Experiences (CMX) базируется на беспроводной инфраструктуре Cisco и использует лицензию CMX в продукте Cisco Mobility Services Engine (MSE). Оно предназначено для персонализации мобильных возможностей клиентов организации (в данном случае – гостей отеля) и для взаимодействия организации (в данном случае – отеля) с клиентами (в данном случае – гостями) при помощи их собственных мобильных устройств. Сервисы на основе местоположения дополняют контекстом взаимодействия с клиентами и обеспечивают обслуживание гостей на основе контекста. Это позволяет гостям взаимодействовать с организацией с учетом своего местонахождения. Кроме того, результаты анализа местоположения регистрируются и могут быть дополнительно проанализированы – это улучшает наблюдаемость перемещений гостя и выявление шаблонов его поведения.

Задачи

В связи с такими факторами, как увеличение количества мобильных устройств, которые носят с собой гости отелей, и экспоненциальный рост масштабов использования данных внутри помещений, перед владельцем/управляющим отелем (далее – отельер) встает задача обеспечения надежного сетевого подключения для гостей. Кроме того, гости нередко испытывают трудности при подключении к сети Wi-Fi отеля, поскольку установка соединения может предусматривать большое количество специфических ручных операций, а во многих отелях сети Wi-Fi не рассчитаны на поддержку новых мобильных устройств. Кроме того, все больше отельеров ищет способы для побуждения гостей к использованию приложений отеля внутри помещений – с целью повышения лояльности клиентов, а также в рекламных целях. Отельерам необходимо предоставлять своим гостям основанные на местоположении мобильные сервисы следующего поколения.

Преимущества решения

Решение Cisco Connected Mobile Experiences предлагает гостиничному бизнесу множество преимуществ и новых способов для взаимодействия с гостями, которые постоянно носят с собой смартфоны или планшетные компьютеры.

- **Сервисы на основе местоположения, действующие внутри помещений.** Мобильные приложения предоставляют гостям возможности для поиска маршрута, отображая на экранах их устройств указания по «следующему повороту» и информацию о планировке внутренних помещений здания. Кроме того, сервисы на основе местоположения способны предоставлять контекстную информацию, что позволяет оказывать гостям более персонализированные и более релевантные услуги, причем именно тогда, когда гости в них нуждаются.
- **Доставка целевых сообщений на основе местоположения.** Отельеры способны доставлять каждому гостю персонализированные сообщения и контекстные предложения на основе его текущего местоположения. Эта задача решается с помощью приложения для повышения лояльности пользователей или мобильного браузера. Отельеры могут в реальном времени доставлять мобильные уведомления, которые соответствуют интересам гостя и его текущему местонахождению в отеле. Например, при нахождении в ресторане гость сможет найти меню и информацию об этом ресторане.
- **Интеграция с другими системами и приложениями отеля.** Интеграция с другими системами и приложениями делает возможным обширный набор дополнительных сценариев. Например, гость отеля может воспользоваться приложением для повышения лояльности или браузером с целью изменения своего маршрута и совершения «мобильных» покупок. Сведения о таких покупках могут быть отправлены в систему Property Management System (PMS) для включения в счет этого гостя отеля.

- **Углубленный анализ местоположения.** Обнаружение и анонимное отслеживание сигналов Wi-Fi от гостевых устройств обеспечивает хозяевам отеля дополнительные возможности для улучшения наблюдаемости и анализа перемещения гостей и их предпочтений, что может оказаться полезным для улучшения обслуживания клиентов. Например, углубленный анализ способен показать, в составе каких социальных групп гости перемещаются по территории отеля, а также продолжительность их нахождения в общественных местах или пользования инфраструктурой. Средства анализа данных также можно использовать для повышения операционной эффективности или для улучшения обслуживания клиентов.
- **Автоматическое подключение к беспроводной сети.** Решение Cisco Connected Mobile Experiences позволяет пользователям автоматически подключаться к выделенной для гостей организации беспроводной сети. Это соединение адаптируется в соответствии с типом устройства, используемого гостем, а также предоставляет гостю персонализированный контент и выделяет ему сетевую пропускную способность в соответствии с уровнем его лояльности как клиента или в качестве услуги, которая доступна за дополнительную плату.

Обзор технологии: Connected Mobile Experiences

Решение CMX задействует данные о местоположении с помощью инфраструктуры Cisco Unified Access™ и продукта Cisco MSE с целью их использования в следующих технических приложениях для детализированного бизнес-анализа и для вовлечения клиентов.

- **CMX Connect.** Портал для привлечения клиентов; поддерживает сервисы на основе местоположения и позволяет сформировать специальные (настраиваемые) возможности для привлечения клиентов



и для улучшения понимания поведения посетителей на территории организации. Аутентификация на основе веб-технологий или социальных технологий, обеспечивающая простое подключение гостя к сети Wi-Fi организации.

- **CMX Analytics.** Территориальные средства анализа – показывают, каким образом, где и когда клиенты и посетители перемещаются по территории организации. Онлайн-средства анализа – выявляют наиболее посещаемые веб-сайты и демонстрируют показатели по онлайн-мобильным промоакциям. Социальные средства анализа – предоставляют демографическую информацию о клиентах, которые зарегистрировались в организации.
- **Mobility Services API.** Этот открытый API-интерфейс с поддержкой протоколов REST (representational state transfer) и SOAP/XML (Simple Object Access Protocol/XML) позволяет клиентам и партнерам тесно интегрировать получаемую от MSE информацию о местоположении в следующие мобильные приложения: отслеживание оборудования с учетом его местонахождения, гостевой доступ, сервисы на основе устройства (CMX Device Engage), сервисы на основе браузера, мобильные приложения (CMX App Engage), онлайн- и территориальные средства анализа, социальные средства анализа, реклама/предложения.
- **CMX Browser Engage.** Революционное мобильное средство коммуникаций и управления маркетинговыми кампаниями на основе браузера с учетом местоположения и контекста. Позволяет клиентам и посетителям воспользоваться такими возможностями, как услуги близлежащих поставщиков, сервисы навигации внутри помещений, целевые промоакции и другие информационные сервисы. Это доступно через браузер на пользовательском мобильном устройстве.
- **CMX Dashboard.** Инструмент управления сервисами на основе местоположения, позволяющий организациям создавать целевые маркетинговые кампании с учетом контекста и измерять их показатели. Позволяет организации просматривать результаты аутентификации, а также выявлять отношения к маркетинговой кампании с помощью браузеров клиентов (технология click-through) – по определенным зонам, по типам устройств, по наиболее посещаемым веб-сайтам в каждой зоне и т. д.
- **CMX for Facebook Wi-Fi.** Использование решения Cisco Wi-Fi и программного коннектора с целью предоставления конечным пользователям возможностей для автоматического подключения к сети Wi-Fi организации и входа в Facebook-профиль организации; что позволяет этой организации получить ценную демографическую информацию, а также улучшить обслуживание пользователей.

Дополнительная информация

<http://www.cisco.com/go/hospitality>

<http://www.cisco.com/go/cmz>

<http://www.cisco.com/go/mse>



Россия, 115054, Москва,
бизнес-центр «Риверсайд Тауэрс»,
Космодамианская наб., д. 52, стр. 1, 4 этаж
Телефон: +7 (495) 961 1410, факс: +7 (495) 961 1469
www.cisco.ru, www.cisco.com

Россия, 197198, Санкт-Петербург,
бизнес-центр «Арена Холл»,
пр. Добролюбова, д. 16, лит. А, корп. 2
Телефон: +7 (812) 313 6230, факс: +7 (812) 313 6280
www.cisco.ru, www.cisco.com

Украина, 03038, Киев,
бизнес-центр «Горизонт Парк»,
ул. Николая Гринченко, 4В
Телефон: +38 (044) 391 3600, факс: +38 (044) 391 3601
www.cisco.ua, www.cisco.com

Беларусь, 220034, Минск,
бизнес-центр «Виктория Плаза»,
ул. Платонова, д. 1Б, 3 п., 2 этаж.
Телефон: +375 (17) 269 1691, факс: +375 (17) 269 1699
www.cisco.ru, www.cisco.com

Казахстан, 050059, Алматы, бизнес-центр «Самал Тауэрс»,
ул. О. Жолдасбекова, 97, блок А2, 14 этаж
Телефон: +7 (727) 244 2101, факс: +7 (727) 244 2102

Азербайджан, AZ1010, Баку,
ул. Низами, 90А, «Лэндмарк» здание III, 3 этаж
Телефон: +994 (12) 437 4820, факс: +994 (12) 437 4821

Узбекистан, 100000, Ташкент,
бизнес центр INCONEЛ, ул. Пушкина, 75, офис 605
Телефон: +998 (71) 140 4460, факс: +998 (71) 140 4465