

# Cisco Mobile Experience Business Offer



## Vorteile

- Innovatives mobiles Erlebnis für Kunden, Besucher, Fans, Patienten und andere Gruppen über standortbezogene Dienste, die gewährleisten, dass relevante Informationen gezielt übermittelt werden
- Neue Erlösmodelle durch Benachrichtigungen und Werbemaßnahmen, die Sie Ihren Gästen passend zu ihrem jeweiligen Standort anzeigen
- Aussagekräftige Erkenntnisse durch Analysen von Verweildauer, Besucherzahlen und häufig genutzten Wegen
- Gesteigerte Kundenzufriedenheit durch das Ansprechen von Kunden über ihre Mobilgeräte (IDC Research)

## Das digitale Erlebnis: Erkenntnisse zum Kaufverhalten nutzen, um Kunden zu binden

Ob für das Unternehmen, die Marke oder das Kundenerlebnis – eine Digitalstrategie ist heute unverzichtbar. Der digitale Wandel, insbesondere die immer weiter voranschreitende Verbreitung von Mobilgeräten, hat tiefgreifende Auswirkungen darauf, wie Unternehmen weltweit Geschäfte treiben. Verkauf und Service gehen bereits über die reine Digitalisierung hinaus, indem sie Online- und mobile Umgebungen mit der realen Welt verschmelzen. Die Fähigkeit, Standortdaten zu erfassen, daraus Erkenntnisse zu gewinnen und daraus die nächsten Schritte abzuleiten, ist in dieser „postdigitalen“ Welt erfolgsentscheidend. Einer Studie zufolge nutzen bereits jetzt 48 Prozent der Kunden mobile Anwendungen mit standortbezogenen Diensten. Und weitere 39 Prozent planen dies für die Zukunft. (Cisco Enterprise Mobility Landscape Wave III Study, September 2015)

## Verschmelzung der physischen mit der digitalen Welt

Das Kundenverhalten verändert sich. Immer mehr Menschen tätigen ihre Käufe online und informieren sich im Internet über Produkte und Dienstleistungen, bevor sie sich zum Kauf entschließen. Die meisten Kunden kaufen dann zwar noch immer im stationären Handel, recherchieren davor aber immer häufiger im Internet.

Diese beiden Aspekte können Sie jetzt zusammenführen, indem Sie Ihr **Wi-Fi-Netzwerk mit standortbezogenen Diensten ausstatten**. Auf diese Weise können etwa Einzelhändler mit ihren Kunden interagieren und sie über ihre gesammelten Treuepunkte und ihre Einkaufsmuster in verschiedene Käufergruppen unterteilen. Ein anderes Beispiel wäre ein Angebot im Gesundheitswesen, das den Patienten in der Einrichtung den Weg zum richtigen Behandlungsraum weist. Für Sportstätten ist es ebenfalls wertvoll zu wissen, wer das Stadion besucht (nach Altersgruppe, Unternehmenszugehörigkeit, Ort etc. unterteilt) und wie oft dies geschieht.

Mit dem Mobile Experience Business Offer bringen Sie die Digitalisierung an Ihren physischen Verkaufsstandort. So können Sie Ihre Kunden persönlicher und mit für sie relevanteren Angeboten ansprechen, was die Kundenzufriedenheit und -bindung erhöht.

## Warum das Cisco Mobile Experience Business Offer?

Die Business Offers von Cisco sind speziell konzipierte Pakete mit Hardware, Software und Services, die auf konkrete Geschäftsergebnisse ausgerichtet sind:

- Abstimmung auf Ihre geschäftlichen Anforderungen
- Validierte Interoperabilität
- Support von Cisco
- Skalierbarkeit und Sicherheit
- Erweiterbarkeit

Mit dem Cisco Mobile Experience Business Offer können Sie Ihr Netzwerk für standortbezogene Analytik, Echtzeitinteraktionen und die Entwicklung von mobilen Anwendungen nutzen und auf diese Weise die Anforderungen Ihrer Kunden besser erfüllen. Sie können zunächst mit grundlegenden Standortdiensten beginnen, die in wenigen Minuten einsatzbereit sind, und zu einem späteren Zeitpunkt um anspruchsvollere Funktionen erweitern. Der Investitionsschutz bleibt dabei stets gewährt.

Das Cisco Mobile Experience Business Offer setzt sich aus Cisco Connected Mobile Experience (CMX) und der Cisco Enterprise Mobility Services-Plattform zusammen, die gemeinsam eine breite Palette an Anwendungsfällen abdecken (siehe Abbildung 1).



Abbildung 1: Anwendungsfälle für das Cisco Mobile Experience Business Offer

## Anwenderbericht: Hyatt erhöht dank Mobile Experience die Zufriedenheit und Treue seiner Gäste

Hyatt ist eine der weltweit größten Hotelketten. Der Standort im Silicon Valley (USA) verzeichnet mehrere Tausend Gäste pro Jahr.

- **Herausforderung:** Die Wi-Fi-Abdeckung im Hotel war eingeschränkt und konnte die Anforderungen des modernen, Digital-affinen Gastes somit nicht erfüllen.
- **Lösung:** Mit Cisco Mobile Experience entstand eine hochwertige mobile Umgebung, die Navigationsoptionen und Push-Benachrichtigungen zur persönlichen Ansprache der Gäste bietet. Das Hotelmanagement gewinnt Einblicke in die Aufenthaltsorte und die Verweildauer der Gäste. So kann es den Service für seine Gäste verbessern und den Umsatz steigern. [Mehr Infos.](#)
- **Ergebnisse:** Mit den Lösungen von Cisco hat das Hyatt Folgendes erzielt:
  - Steigerung der Umsätze um bis zu 20 Prozent durch Nutzung von Gast-Wi-Fi zur Datenerfassung und für das Marketing
  - Bereitstellung einer lückenlosen Wi-Fi-Umgebung
  - Steigerung der Net Promoter Scores (NPS) um 65 Punkte – ein Nachweis für eine höhere Kundenzufriedenheit

„Seit wir Wi-Fi der nächsten Generation anbieten, sind unsere Umsätze um bis zu 20 Prozent gestiegen.“

– **Dania Duke, Geschäftsführerin**, Hyatt Regency Santa Clara

Die Lösung basiert auf der Cisco Wireless-Infrastruktur (Cisco Aironet oder Cisco Meraki) und ist über eine flexible mobile API mit Ihren bestehenden CRM- und CIF-Anwendungen (Customer Relationship Management, Customer Information File) integrierbar. Sie ermöglicht Ortungsdienste (optional mit Hyperlocation), Push-Angebote, Benachrichtigungen, Navigation und Gast-Wi-Fi.

## Bereitstellung eines herausragenden Kundenerlebnisses

Mit der Mobile Experience-Lösung von Cisco kommen Sie Ihren Kunden so nahe wie nie zuvor. Unterstützt werden:

- **Standortbezogene Dienste:** Durch Identifikation und Analysen von Datenverkehrsmustern optimieren Sie das Kundenerlebnis. Die Möglichkeiten reichen von einfacher Traffic-Analyse über Zonenzuordnung bis hin zu Hyperlocation mit einer Genauigkeit von einem Meter.
- **Integration und Entwicklung von mobilen Nutzererlebnissen:** Erstellen, implementieren und verwalten Sie kontextbezogene mobile Nutzererlebnisse anhand von Daten wie Standort- und Nutzerprofilinformationen, die eine effektive Kundenansprache ermöglichen.
- **Personalisierung:** Steigern Sie die Kundenzufriedenheit vor Ort, indem Sie Kunden zu individuellen Produktangeboten und relevanten Punkten führen.

## Cisco Services für Mobile Experience

Mit den Services von Cisco nutzen Sie das Potenzial Ihrer Investition in Cisco Mobile Experience in vollem Umfang. Über den gesamten Lebenszyklus der Lösung hinweg profitieren Sie von den bewährten Best-Practices und dem Know-how von Cisco. Sie erhalten Unterstützung bei Ihrer Geschäftsstrategie und -analyse und erhalten fortlaufenden Support bei der Planung, Einrichtung und Verwaltung Ihrer Lösung. So erzielen Sie schnell eine hochgradig effektive Lösung, die Kunden, Mitarbeiter und Experten miteinander verbindet.

Der Service beinhaltet:

- Verfügbarkeit rund um die Uhr
- Zentralen Ansprechpartner bei Supportfragen bis zur Lösung des Problems
- Zugang zu Experten für die Bestimmung und Eingrenzung von Fehlern auf Lösungsebene, die zu einer schnelleren Identifizierung der Fehlerursache beitragen und sich mit Experten

für den Produktsupport austauschen, um mit Ihren Lösungen kompatible Ansätze für die Behebung auszuarbeiten

- Ticketmanagement und Wartungslizenzen

## Vorteile von Cisco

Cisco ist mit seinen Innovationen im Bereich der Konvergenz von Netzwerk, Collaboration, Rechenzentrum und Security führend. Damit verfügen wir über das erforderliche Know-how, um Mobility- und Collaboration-Lösungen von höchster Qualität bereitzustellen, die geschäftskritische Kommunikation in Echtzeit und über mehrere Kanäle hinweg ermöglichen. Das Cisco Mobile Experience Business Offer ist eine umfassende Lösung der Enterprise-Klasse, die speziell für Ihre wichtigsten Geschäftsprozesse entwickelt wurde und bei Bedarf mühelos skaliert werden kann.

## Weitere Informationen

Weitere Informationen zu praxisbewährten Implementierungen und Best-Practices finden Sie unter [www.cisco.com](http://www.cisco.com).



Abbildung 2: Bei den Cisco Lösungen stehen Ihre Anforderungen im Mittelpunkt