



С помощью Cisco CMX мебельная фабрика «Мария» оптимизировала бизнес-процессы и взаимодействие с клиентами
Решение Cisco улучшает пользовательский опыт и управление персоналом

В 37 кухонных студиях российской мебельной фабрики «Мария» установлена платформа Cisco Connected Mobile Experiences (CMX), с помощью которой удалось повысить уровень обслуживания клиентов и оптимизировать систему управления персоналом.

Мебельная фабрика «Мария» начала свою работу в 1999 году в Саратове. Основное направление деятельности компании – производство кухонь на заказ. На сегодня в городах России открыто 183 кухонных студии, в которых можно приобрести встроенные и отдельно стоящие гарнитуры, а также другие мебельные решения для помещений любого размера.

В 2017 году перед департаментом по информационным технологиям МФ «Мария» встала задача по модернизации бизнес-процессов. Было необходимо организовать корректный учет рабочего времени сотрудников, а также упростить процесс верификации телефонных номеров посетителей кухонных студий и повысить его эффективность. Кроме того, компания намеревалась реализовать проактивную политику работы с клиентами.

Анализ существующих на рынке технологических инструментов показал, что решение Cisco Connected Mobile Experiences (CMX) максимально соответствует требованиям заказчика. Интеллектуальная сетевая платформа осуществляет аналитику присутствия мобильных устройств в помещении, а контекстной надстройкой к Cisco CMX может быть внешнее приложение, разработанное третьей стороной в соответствии с собственными целями.

«По прогнозам Cisco, к 2020 году общее число подключенных объектов достигнет 50 млрд, а число точек доступа Wi-Fi в мире – 432 млн, – говорит Никита Горбачевский, менеджер Cisco по работе с заказчиками. – Рост трафика играет важную роль в глобальной цифровой трансформации, предоставляя новые возможности по взаимодействию с клиентами и использованию средств бизнес-аналитики. С Cisco CMX можно построить сеть Wi-Fi, способную обнаруживать

мобильные устройства, аккумулировать и анализировать данные, доставлять клиентам нужную информацию, налаживать коммуникации как внутри компании, так и за ее пределами».

Чтобы оценить продукт в действии, МФ «Мария» в течение трех месяцев тестировала сценарий контроля сотрудников. Поставку осуществила компания «Техносерв Саратов». В трех кухонных студиях в Саратове были развернуты беспроводные сети Cisco. С беспроводного контроллера информация поступала на платформу Cisco CMX, размещенную в ЦОД компании. Отслеживая активность MAC-адресов корпоративных смартфонов, платформа фиксировала присутствие сотрудников на рабочем месте и направляла SMS-оповещения руководству в случае опоздания. Скорость реакции оборудования составила 10 минут, что значительно превысило показатели решений, используемых прежде. Кроме того, после ввода в эксплуатацию новой платформы сбор данных производился с минимальным отклонением от реальных показателей.

«Руководство фабрики и HR-служба высоко оценили преимущества платформы Cisco Connected Mobile Experiences, – рассказывает Александр Шатин, директор по информационным технологиям компании «Мария». – Было решено внедрить Cisco CMX на базе виртуального устройства Cisco MSE. В следующем году мы планируем приобрести физическое устройство Cisco AIR-MSE-3365-K9 и установить Cisco CMX во всех кухонных студиях компании в России. Теперь мы можем не только контролировать рабочий процесс, но и по-новому выстраивать работу с клиентами, используя различные инструменты для повышения их лояльности».

Помимо учета времени присутствия сотрудников на рабочих местах, решение Cisco Connected Mobile Experiences позволило вести аналитику посещений кухонных студий клиентами, определять количество посещений, доли новых клиентов и повторных визитов, среднюю длительность визитов. Можно установить, что в конкретную студию только что зашел уже знакомый клиент, сообщить об этом дизайнеру, отследить их дальнейшее взаимодействие (просчеты, оформление договоров, оплаты). Для верификации номера клиента необходимо подключение к сети Wi-Fi. Для определения уникальных устройств на территории студии, не зарегистрированных в sgm-системе, подключение не требуется. При этом полученная информация может послужить стимулом к установлению контакта с потенциальными покупателями. Особенность продукта Cisco CMX заключается в том, что методы вовлечения клиентов в любой момент

могут быть адаптированы и дополнены в зависимости от их поведения и маркетинговых задач заказчика.

Метки: Cisco, Cisco CMX, Cisco Connected Mobile Experiences.

*Дополнительную информацию журналистам рада предоставить
Юлия Шведова, сотрудник пресс-службы Cisco в России/СНГ
yshvedov@cisco.com*

О компании Cisco

Cisco - мировой лидер в области информационных технологий, с 1984 способствующий развитию Интернета. Наши сотрудники, партнеры и разрабатываемые решения обеспечивают безопасные подключения, помогая воспользоваться преимуществами цифровых технологий будущего уже сегодня.

Узнать больше о решениях, технологиях и текущей деятельности компании можно на сайтах www.cisco.ru и www.cisco.com, а также в «Твиттере» @CiscoRussia.

Cisco, логотип Cisco, Cisco Systems и логотип Cisco Systems являются зарегистрированными торговыми знаками Cisco Systems, Inc. в США и некоторых других странах. Все прочие торговые знаки, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев.



О мебельной фабрике «Мария»

Мебельная фабрика «Мария» занимается разработкой, производством и реализацией мебели для кухни в Москве и других городах РФ и СНГ. Компания предлагает на выбор более 30 моделей кухонных гарнитуров различной ценовой категории. Высокое качество кухонной мебели достигается благодаря использованию современного оборудования и передовых технологий. Кухонная мебель изготавливается по индивидуальному проекту. С 1999 года выполнено 383711 заказов. Подробнее – на сайте <https://www.marya.ru/>.