



Создание цифрового отеля будущего

Отель Hyatt Regency Santa Clara повышает комфорт пребывания для постояльцев и увеличивает прибыльность за счет расширения услуг Wi-Fi и эффективного сбора и анализа информации.

“После внедрения сети Wi-Fi нового поколения мы добились увеличения объема ежемесячных доходов на 20%.”

– Дания Дьюк (Dania Duke),
главный управляющий отеля Hyatt Regency Santa Clara.

Отель находится в самом сердце Силиконовой Долины, поэтому постояльцы ожидают, чтобы сервис Wi-Fi был скоростным, бесплатным и всегда доступным.

Задачи

- Обеспечить надежную, высокоскоростную сеть Wi-Fi с сервисом непрерывного роуминга.
- Оценивать предпочтения и поведение постояльцев.
- Создать модель цифрового отеля с тиражированием по всему миру.

Отель Hyatt Regency Santa Clara расположен в центре сосредоточения инноваций и принимает постояльцев, имеющих высокий уровень технических знаний. Это делает данный отель оптимальным местом для реализации концепции цифрового отеля будущего, к чему стремится бренд Hyatt Hotels.

Сеть Wi-Fi является одним из наиболее заметных сервисов, предоставляемых отелем и имеющим важное значение для удобства постояльцев и сохранения их лояльности. “Мы имели ограниченный радиус покрытия сети Wi-Fi, которая не годилась для современных мобильных постояльцев, владеющих цифровыми технологиями, – поясняет Дания Дьюк, главный управляющий отеля Hyatt Regency Santa Clara. – Мы быстро поняли, что для того, чтобы сохранить конкурентоспособность в Силиконовой Долине, нам нужна максимально быстрая и максимально доступная сеть Wi-Fi”.

Руководство отеля также хотело бы использовать данные о местоположении и поведении постояльцев, чтобы повысить эффективность рекламы и увеличить доходность кафе-бара Evolution, ресторана TusCA и других услуг. “Мы увидели возможность преобразовать нашу инфраструктуру Wi-Fi из источника затрат в источник доходов”, – отметила Дьюк.

Пример внедрения | Отель Hyatt Regency Santa Clara

Количество номеров: 501

Месторасположение:
Санта-Клара, Калифорния

Отрасль:
гостиничный бизнес





Решение Cisco® Connected Mobile Experiences (CMX) позволяет находить пользователей в любом месте отеля, устанавливать связь с ними и стимулировать их к совершению определенных действий.

Решение

- Интеллектуальное определение местоположения с помощью сервиса Cisco Mobility Services Engine
- Использование сети Wi-Fi и аналитической информации для адресной рекламы.
- Выдача уведомлений с помощью решений Cisco Mobility.

Создание персонализированных возможностей в мобильной среде

Теперь постояльцы могут автоматически подключаться к сети Wi-Fi отеля и адаптировать предоставляемые услуги в зависимости от своего местонахождения в реальном времени.

“Мы можем уведомлять постояльца через его собственные устройства о готовности номера или о том, что его автомобиль помещен на стоянку”, – сказала Дьюк.

Укрепление лояльности за счет большего удобства

Единый, согласованный опыт общения по мобильной связи повышает степень удовлетворенности постояльцев, о чем свидетельствуют улучшение показателей индекса потребительской лояльности (NPS) и двукратное увеличение числа поклонников в Twitter.

“Мы можем помочь людям определять свое местоположение и находить друг друга, – отмечает Дьюк. – Оповещения в реальном времени помогают нам выделять соответствующее количество сотрудников в зависимости от потока постояльцев”.

Повышение маркетинговой эффективности



Благодаря возможности определять предпочтения и местоположение, отель может направлять своим постояльцам персонализированные предложения и эффективно использовать динамические рекламно-информационные системы. Это также может помочь

в проверке адекватности расценок на те или иные услуги, чтобы принять меры, которые в итоге позволят повысить доходы отеля.

Увеличение доходности до 20%

Внедрение и коммерческое использование экосистемы беспроводной связи дает отелю возможность повысить доходность за счет расширения базы постоянных клиентов и увеличения времени пребывания постояльцев в баре или ресторане.





Результаты

- Увеличение доходности до 20% за счет использования гостевой сети Wi-Fi для передачи данных и проведения маркетинговых акций.
- Постоянно и повсеместно действующая сеть Wi-Fi.
- Увеличение показателя лояльности потребителей (NPS) на 65 пунктов.

Глобальные возможности

Корпорация Hyatt теперь имеет проверенную модель, как улучшить впечатление постояльцев от услуг Wi-Fi, которая может быть применена во всех ее отелях по всему миру и потенциально привести к увеличению доходности и повышению степени удовлетворенности постояльцев.

“Обеспечивая позитивный опыт пребывания в отеле нашим гостям, мы можем повысить степень лояльности клиентов в наших отелях по всему миру”, – говорит Дьюк.

Продукты и услуги

Беспроводные/мобильные системы

- Технология Cisco Connected Mobile Experiences (CMX)
- Инфраструктура Cisco Prime™
- Технология Cisco Mobility Services Engine
- Точки доступа Cisco Aironet® со встроенной поддержкой стандарта 802.11ac

Услуги

- Cisco SMARTnet Service

Партнеры

- WeLink
- Phunware
- Swisscom



Россия, 121614, Москва,
ул. Крылатская, д.17, к.4 (Krylatsky Hills).
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 INCONEL, ул. Пушкина, 75, офис 605
Телефон: +998 (71) 140 4460, факс: +998 (71) 140 4465

Cisco и логотип Cisco являются зарегистрированными торговыми знаками Cisco и (или) ее дочерних компаний в США или других странах. Список торговых знаков Cisco представлен по ссылке URL: www.cisco.com/go/trademarks. Упомянутые в данном документе торговые знаки третьих сторон являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не подразумевает под собой партнерских отношений между Cisco и какой-либо другой компанией. (1110R)