

5 шагов к идеальному обслуживанию клиентов

Об инновационном обслуживании сегодня говорят повсюду – но как его реализовать на практике?

1

Анализируйте поведение.

Крайне важно знать, куда направляются ваши клиенты и сколько они там пробудут. Эффективные сетевые услуги на основе местоположения, такие как [Cisco® Connected Mobile Experiences \(CMX\)](#), помогают анализировать поведенческие данные, чтобы улучшить взаимодействие с клиентами.



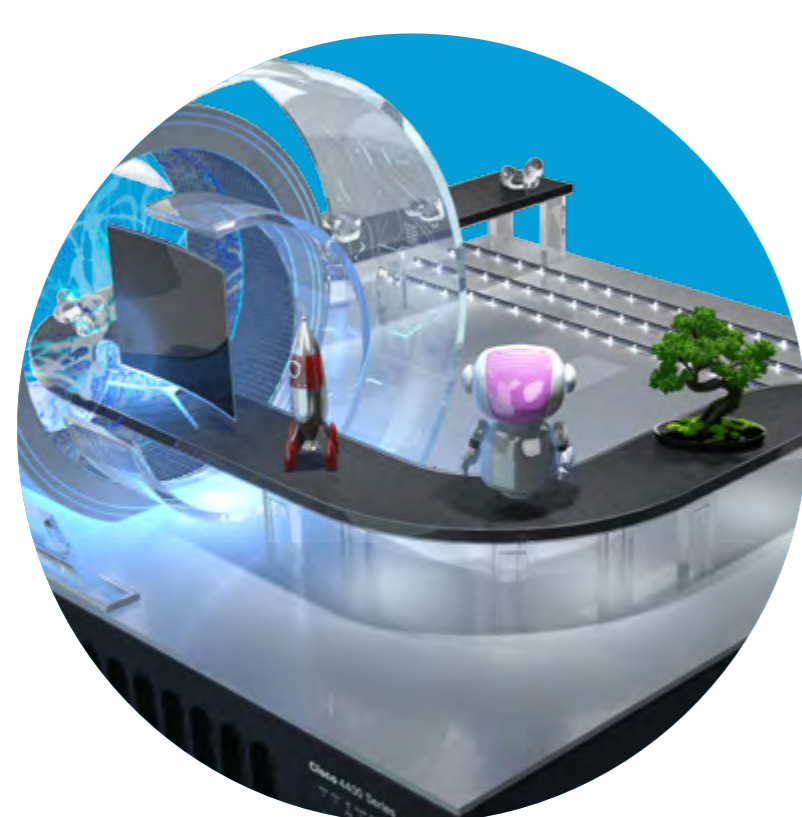
«Для каждой активности в торговом центре мы можем рассчитать количество людей, влияние на их покупательские привычки и количество магазинов, посещенных покупателями до и после мероприятия. Мы можем определить, какие сегменты клиентов (например, казуальные покупатели и т. д.) реагируют на наши мероприятия и рекламу».

– Анджей Ярош (Andrzej Jarosz), директор по маркетингу и коммуникациям, Mayland Real Estate

2

Используйте сетевую аналитику для персонализированного обслуживания.

90 процентов клиентов высоко ценят контекстуальную информацию. 50 процентов клиентов, получающих актуальную информацию, действуют на ее основе. Используйте данные о предпочтениях и предыдущих покупках для поставки актуального контента строго в нужное время в нужном месте.



«Навигационная программа помогает гарантировать, что при распределении лекарств врач находится на месте».

– Эд Мартинес (Ed Martinez), старший вице-президент и директор по информационным технологиям, Детская клиника Майами

3

Используйте полученную информацию для увеличения доходов.

Используйте полученные аналитические данные, чтобы принимать более обоснованные решения и реагировать на актуальные тенденции и предпочтения аудитории.



К вашему сведению

«Развернув Wi-Fi-решение следующего поколения, мы смогли добиться прироста ежемесячной прибыли до **20 процентов**».

– Дания Дьюк (Dania Duke), генеральный менеджер, Hyatt Regency Santa Clara

4

Оптимизируйте работу приложений.

[Cisco Intelligent WAN \(IWAN\)](#) с Akamai Connect предлагает кэширование контента и предварительное позиционирование для сверхбыстрой передачи контента с обеспечением оптимальной работы клиентских приложений. Высокая прозрачность позволяет узнать, какие приложения в настоящее время используются, благодаря чему трафик автоматически можно направлять по оптимальному маршруту. [Cisco ONE for WAN](#) предоставит вам весь необходимый программный функционал для успешного развертывания.



5

Развивайтесь – сегодня, завтра и в будущем.

Инновационное обслуживание клиентов не может быть статичным. Умная защищенная сеть с качественным покрытием позволит получить доступ к данным и клиентской аналитике для совершенствования и оптимизации обслуживания клиентов. Вы можете даже следить за перемещениями клиентов – с точностью до метра.



Вы готовы к интеллектуальным сетям Cisco для мобильной эпохи?

Именно это клиенты понимают под инновационным обслуживанием. Cisco позволяет использовать данные для преобразования мобильного обслуживания, способствующего укреплению лояльности клиентов и генерации дохода.

[Подробнее](#)

Дополнительные ресурсы

5 шагов к рабочему месту, доступному всегда и повсюду

5 лучших способов реализовать интеллектуальный потенциал вашей сети