

# 思科互联移动体验



## 概述

无论您是从事零售业、酒店业、医疗保健、运输业还是其他行业，留住并吸引客户对企业成功至关重要。2017 年全球的移动设备数量将达到 100 亿台，<sup>1</sup>企业可以着眼于借助移动性和 Wi-Fi 网络提供创新的用户服务并提升客户体验。互联移动体验 (CMX) 基于思科统一接入™ 基础设施，帮助企业和服务提供商为零售店、医院、酒店和其他环境的用户提供基于位置的定制移动服务。企业可以在合适的时间、合适的地点提供个性化的移动体验，通过现场、在线和社交分析更好地解用户。Cisco® CMX 可以帮助您：

- 通过个性化和相关性的移动服务吸引客户
- 利用对顾客行为的历史分析提高运营效率。

## 挑战

- **用户连接：**随着移动性逐渐成为主流趋势，客户期望获得全天候不间断的互联网连接。问题是，如何在同时提供保护客户和场所安全的透明接入。
- **用户可视性：**您也许能非常有效地吸引客户进店。但是您是否了解客户进入零售店以后的行为？
- **相关性通信：**当今的客户需要根据他们的需求和爱好量身定制的内容和服务。相关性就是将随机的通信转变为有价值信息的关键。

## 解决方案优势

- 使 Wi-Fi 从 IT 成本中心转变为最终用户服务平台。
- 通过提供个性化的相关内容增加客户亲密度。
- 通过针对第三方的移动广告创造新的收入。
- 根据客流量更好地布置产品和服务，调整楼面布局以更好地服务客户，根据客流量和时间安排服务位置，来增加场所效用。

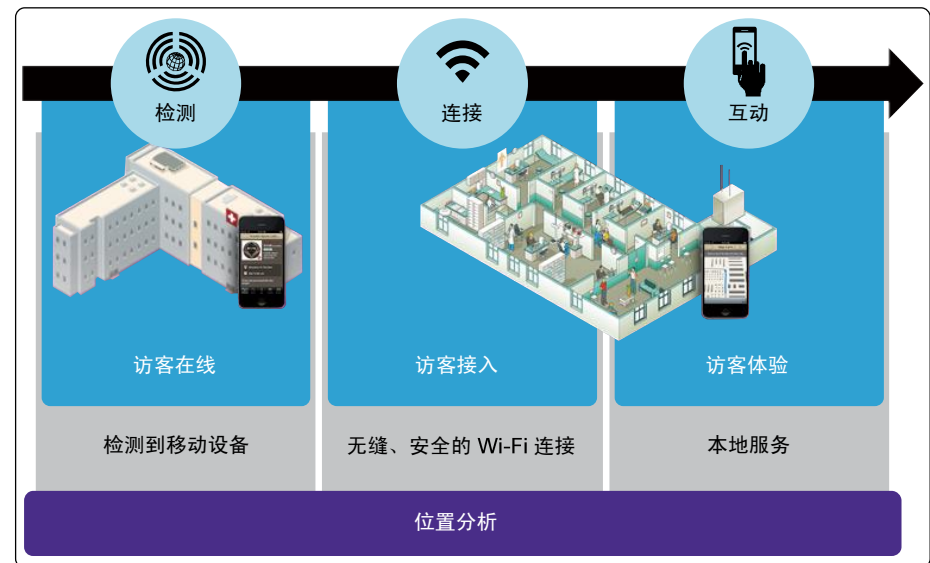
## 互联移动体验的阶段

通过思科互联移动体验，企业可以在自己的场所内检测、连接并与最终用户互动：

- **检测：**客户靠近您所在位置时，会检测到客户的移动设备产生的无线信号及设备特性。
- **连接：**客户收到通知提示有可用的 Wi-Fi 网络接入和服务时，即可安全地连接到网络。
- **互动：**客户一旦接入网络，您就可以使用个性化的服务吸引并与他们互动。通过这种双向的通信，您可以与客户建立起实时的增值关系。

图 1 概述这一过程。

图 1. 互联移动体验



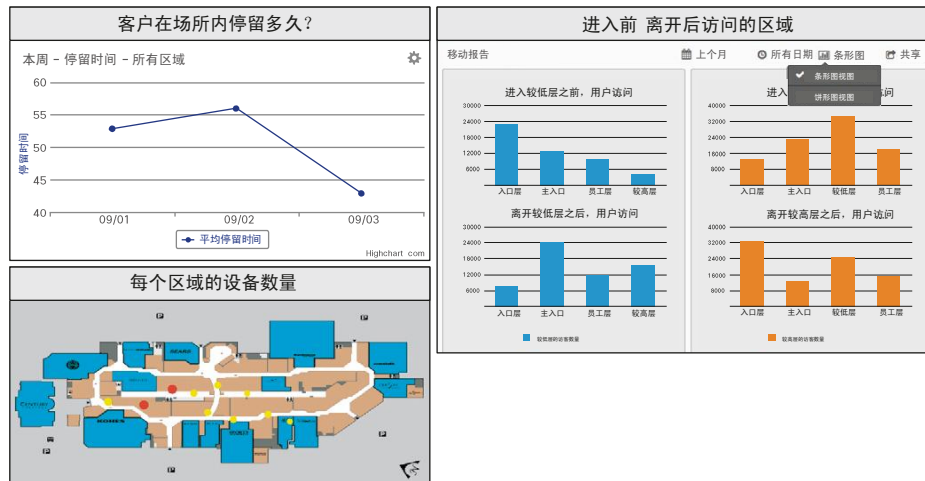
<sup>1</sup>来源：思科视觉网络指数 2012 - 2017 年全球移动数据流量预测更新。

## 技术概述

CMX 使用来自思科统一接入基础设施和思科移动服务引擎 (MSE) 的位置数据创建详细的业务分析和客户互动应用，包括以下技术功能：

- **CMX 连接：** 您可使用启用位置服务的强制网络门户为您的客户提供定制化的登录体验，并更好地了解访客在场所内的行为。使用 Web 或社交身份验证轻松登录 Wi-Fi 网络。
- **CMX 分析：** 现场分析向您展示客户和访客在整个场所内的移动方式、所处位置和具体时间。在线分析向您展示浏览次数最高的一些网站和在线移动促销的指标。社交分析向您提供到访场所的客户的人口统计信息。

图 2. 现场（位置）分析



- **移动服务 API：** 此开放式 API 支持具象状态传输 (REST) 和简单对象访问协议 (SOAP)/XML，使客户和合作伙伴能够将 MSE 位置信息紧密地集成到移动应用中，例如位置感知设备跟踪、访客接入、基于设备的服务 (CMX 设备互动)、基于浏览器的互动服务、移动应用 (CMX 应用互动)、在线和现场分析、社交分析、广告和优惠活动。

- **CMX 浏览器互动：** 通过位置和情景感知的移动浏览器营销功能变革移动体验。客户和访客只需使用其移动设备浏览器便可获得附近的服务、室内导航、定向促销和其他信息服务。
- **CMX 仪表盘：** 组织可使用此位置服务管理工具构建并评估情景感知的目标营销活动。他们可查看验证情况、各特定区域的浏览器活动采用情况 (点击率)、设备类型、每个区域中浏览次数最高的网站以及更多内容。
- **适用于 Facebook Wi-Fi 的 CMX：** 可通过思科 Wi-Fi 和软件连接器将最终用户自动连接到 Wi-Fi 网络并“登记”到场所的 Facebook 简档，从而获得有价值的用户统计信息并提供更好的用户体验。

## 更多详情

请访问：<http://www.cisco.com/go/cmxc>