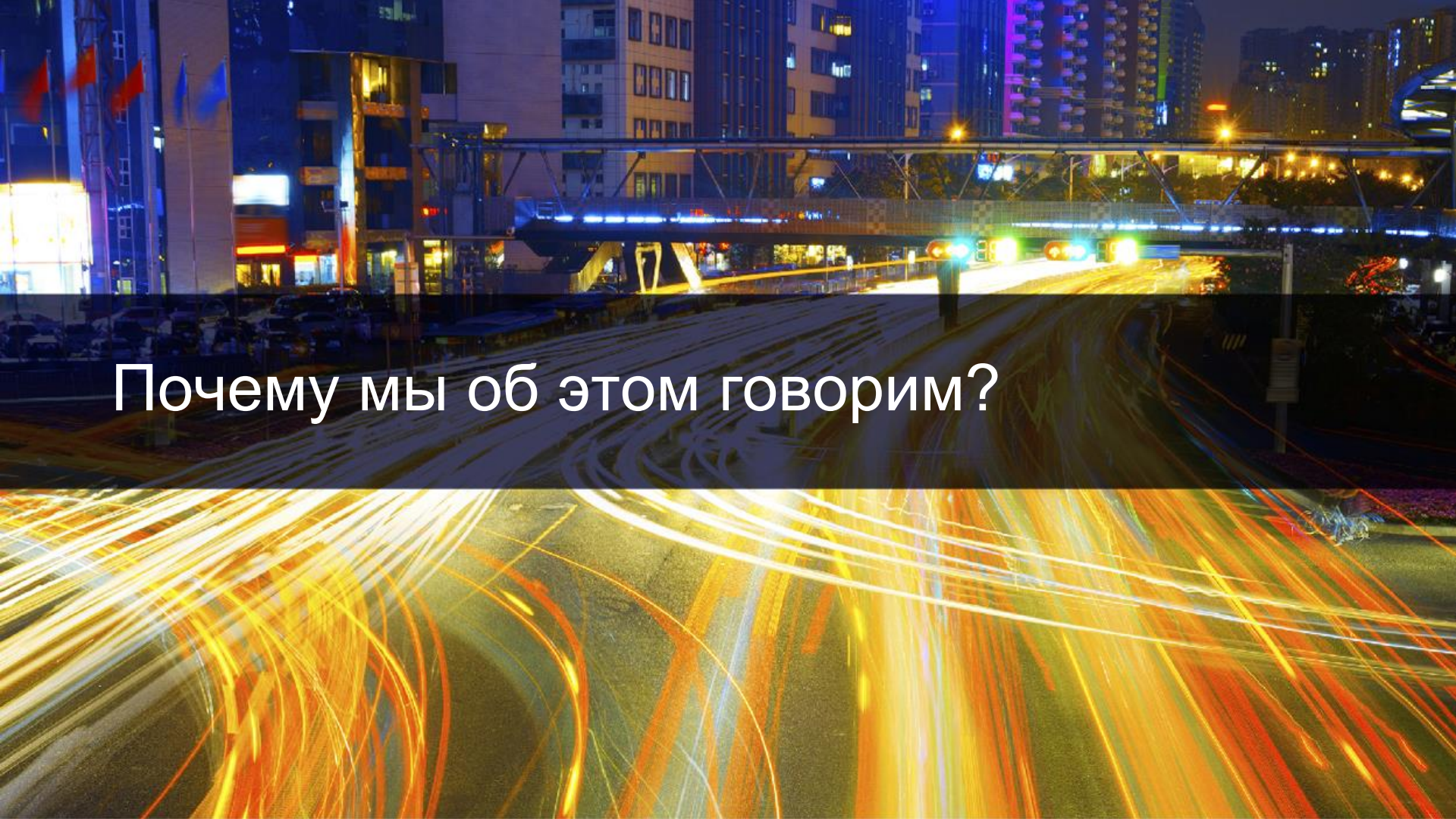
Может ли ИТ-инфраструктура приносить доход?

Дмитрий Шустер

dshuster@cisco.com

Cisco Казахстан



Почему мы об этом говорим?

У всех стоит задача удержать старых и привлечь новых клиентов

Потребность дифференцировать свое предложение/сервис от конкурентных

Дифференциация на рынке – это сложно

ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ

требует

ИННОВАЦИЙ

ИННОВАЦИИ

требуют

ГЛУБОКИХ ЗНАНИЙ

ЗНАНИЯ

требуют

ДАННЫХ

Всё логично, но причем здесь ИТ-инфраструктура?

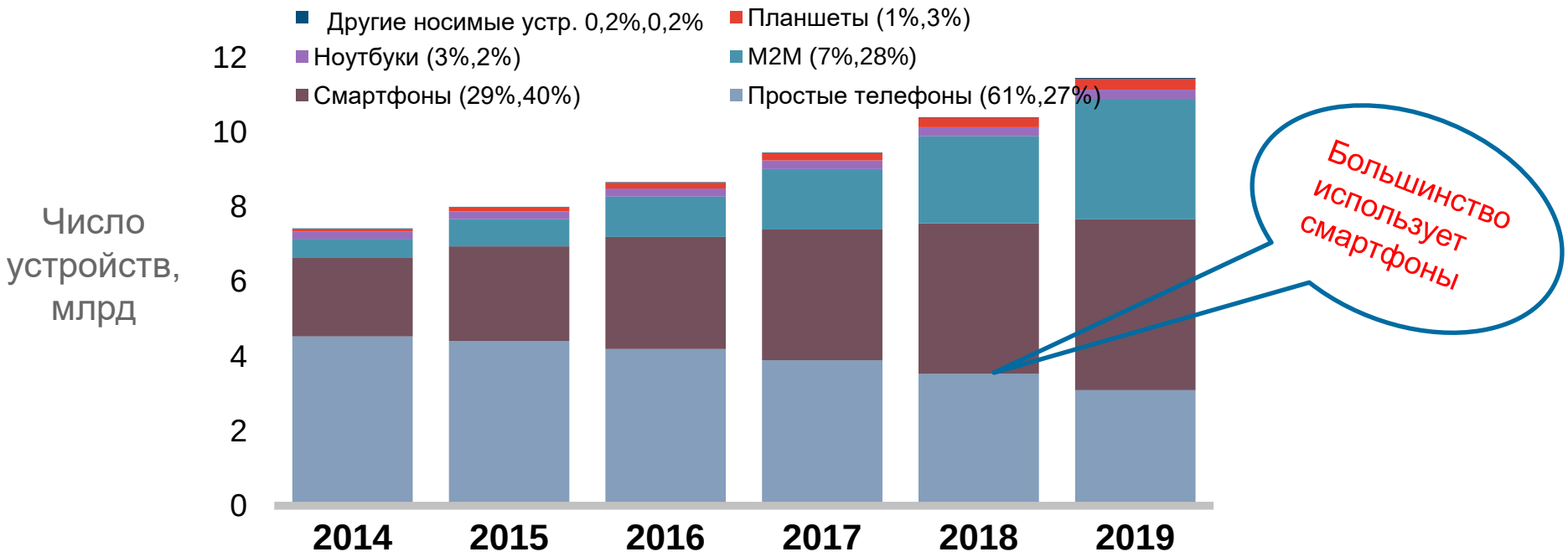
ДАННЫЕ

ДЛЯ

АНАЛИТИКИ

Мировой рост числа мобильных устройств

К 2019 г. доля смартфонов станет наибольшей - почти 40%



*** Цифры в скобках означают долю устройств в 2014 и 2019 гг.**

Источник: Cisco VNI Global Mobile Data Traffic Forecast, 2014–2019

Основные тенденции в бизнес-средах

Веб-аналитика в физическом мире	Организации ищут способы монетизации Wi-Fi	Wi-Fi как платформа для привлечения клиентов
К 2018 году 800 миллионов пользователей смартфонов будут использовать приложения, учитывающие данные геолокации в помещении[1]	Мобильная реклама с сервисами геолокации превзойдет другие стратегии целевой мобильной рекламы в два раза[2]	60% покупателей активно пользуются мобильными сервисами[3]

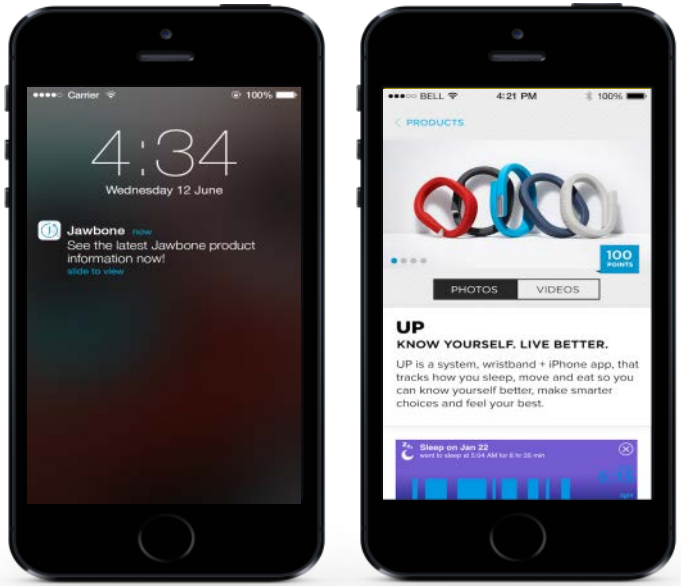
[1] *Данные о местоположении: Будущее приложений для определения местоположения, CIO Magazine*
[2] *Фокусировка на местоположении более чем в два раза увеличивает эффективность мобильных рекламных кампаний, Mobile Marketer*
[3] Сервисы на основе местоположения: Перспективное, ориентированное на клиентов решение, *IDC*

Прекрасно, но как определить местоположение клиентов?

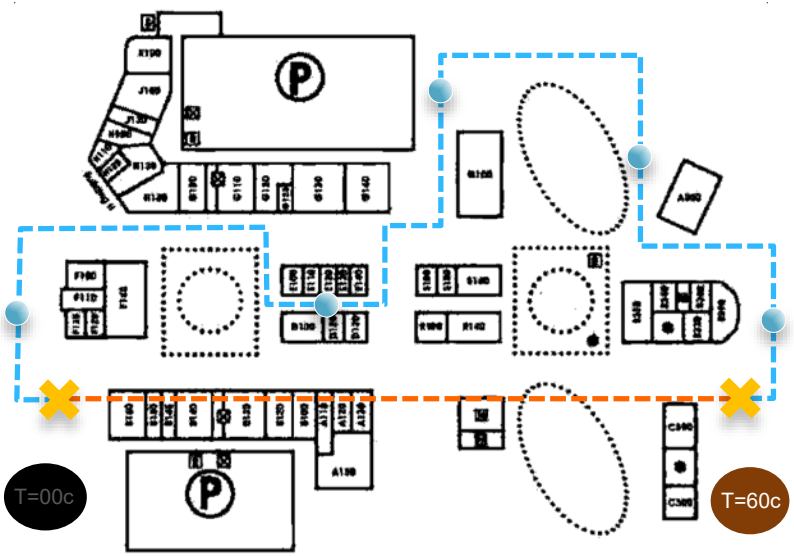
GPS, Wi-Fi **или** BLE **(маячки)**

BLE (маячки) – недорогое решение, но имеет свои ограничения

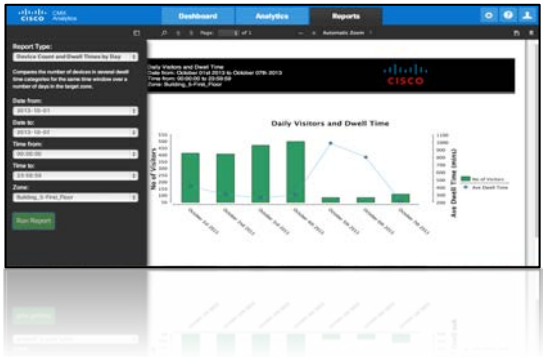
- BLE (маячки) может стать частью вашей стратегии определения местоположения, если у вас уже имеется или вы планируете установить приложение
- Преимущества, возможные только с технологией BLE
  - Отправка сообщений на основе близости расположения
  - Простота развертывания
  - Снижение капитальных затрат
- Проблемы, характерные только для технологии BLE
  - Требуется загрузка и запуск приложения
  - Более высокие операционные расходы



С Wi-Fi тоже не все так просто

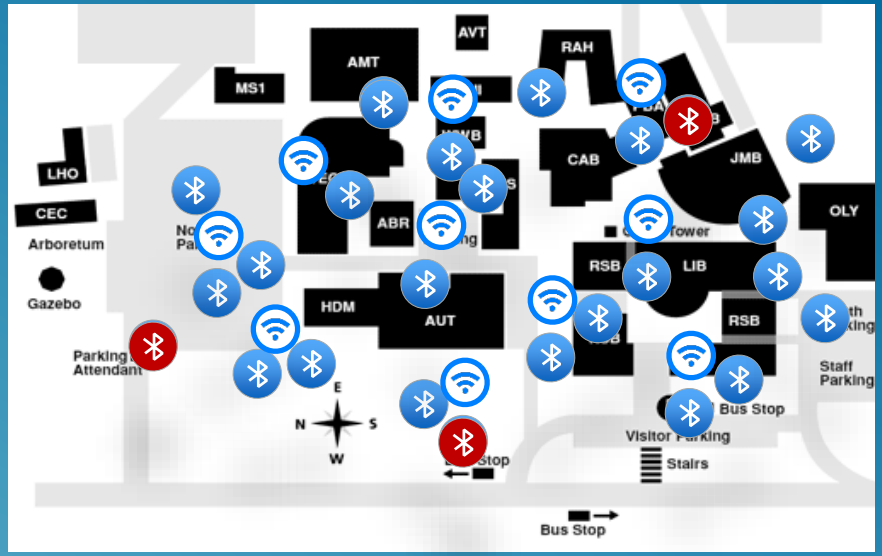


Для принятия эффективных решений крайне важна бизнес-аналитика...



... и она должна быть <u>максимально точной</u>

А что если установить и Wi-Fi и маячки?



- Точки доступа для Wi-Fi
- Маячки для местоположения
- Вредоносные маячки трудно обнаружить

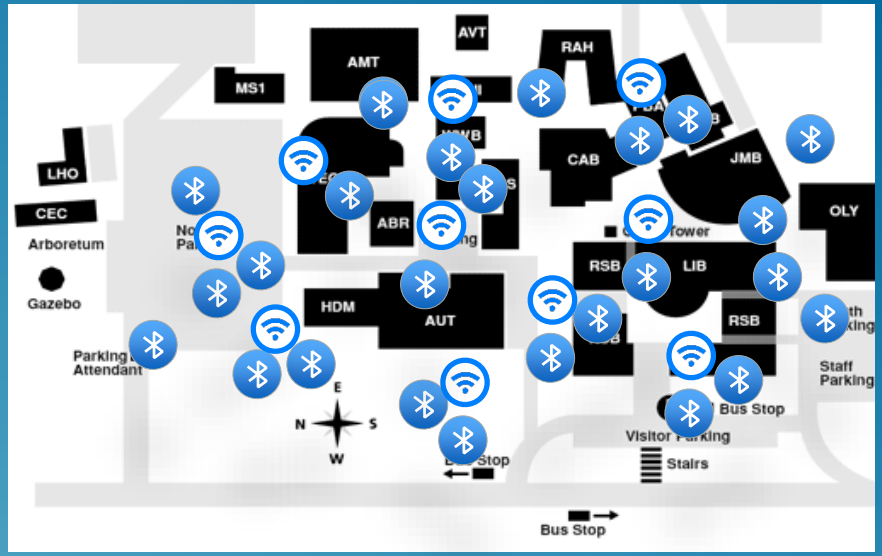
И что нам теперь делать?

Выбрать
точки доступа Cisco ☺

Ваши инвестиции окупятся!

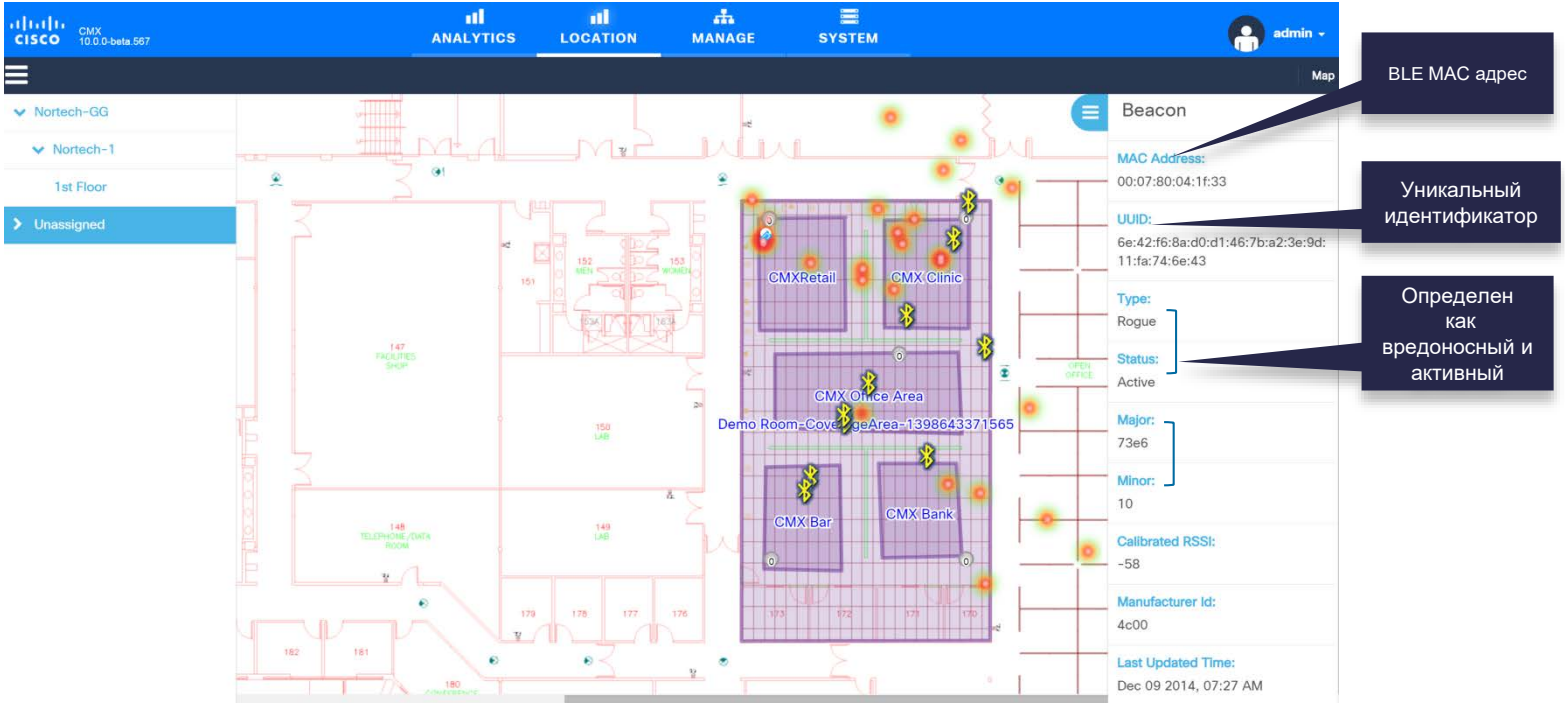
	ПРИСУТСТВИЕ	БАЗОВОЕ МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ	РАСШИРЕННОЕ МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ	ГИПЕРЛОКАЦИЯ
Точное определение местоположения	20 м	7 м	5 м	1 м
Тип местоположения	Определение в зоне	Координаты X,Y	Оптимизированное обновление	Высокая точность
Примеры внедрения	На уровне объекта, Посетители, время задержки	На уровне зоны Корреляция	Уровень под-зоны Навигация	Размещение продуктов, управление ресурсами
Требования к ТД	Минимум одна точка доступа Cisco	Минимум 3 ТД Интеграция карты	Увеличение плотности ТД, включение FastLocate	Модульные ТД с модулем гиперлокации

Развертывание маячков вместе с Cisco Wi-Fi



- Гиперлокация и интеграция BLE (маячков) с точками доступа
- Меньшее количество маячков для развертывания и отслеживания

Мониторинг BLE (маячков)

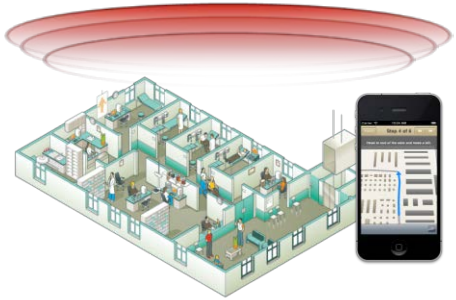


Продукт Cisco CMX

Интерактивное взаимодействие с клиентами с помощью Cisco® CMX

- Обнаружение присутствия и местоположения
- Мониторинг (Wi-Fi, BLE, видео)

- Простая регистрация в сети Wi-Fi - пользовательская или через социальные сети
- Настраиваемые страницы регистрации с учетом региона



- Взаимодействие с пользователями через мобильные приложения
- Взаимодействие с пользователями на объектах с учетом контекста

Аналитика

Cisco CMX - Подключение

Подключение: упрощение гостевого доступа

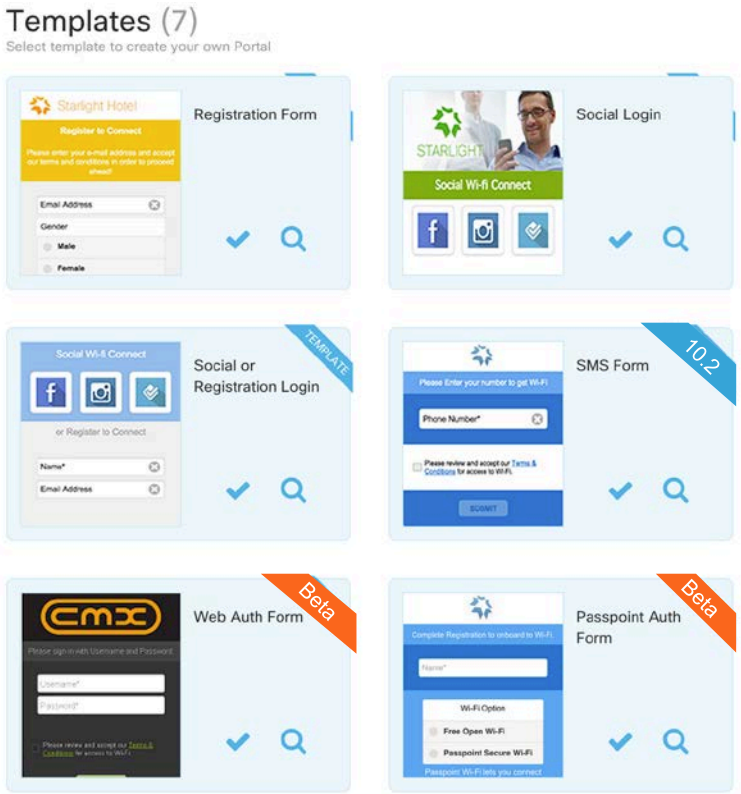
Индивидуальный гостевой доступ на основе местоположения
Пост-авторизация через портал и URL-адрес для каждого сайта

Разные способы доступа
Через веб-страницу, социальные ресурсы и СМС

Персонализированный доступ и рекламные предложения
Главные страницы и видео
в зависимости от близости объектов

Анализ людей, находящихся в вашем местоположении
Расширенные возможности аналитики

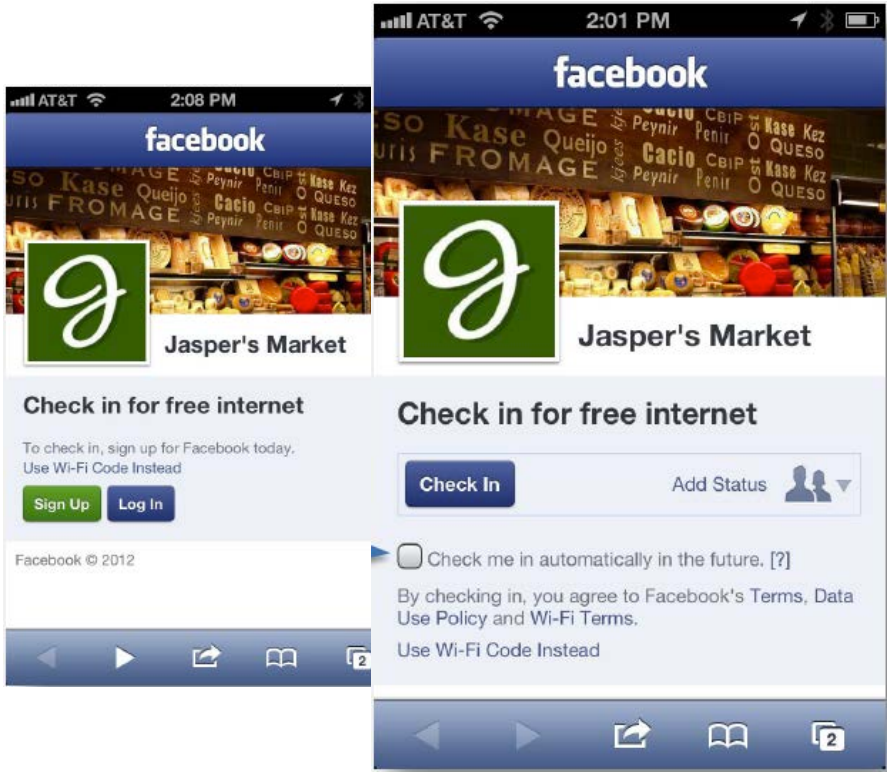
Поддержка на нескольких языках
Удобство для пользователя



Гостевой доступ – Cisco CMX для Facebook Wi-Fi

Подключение

- Увеличение узнаваемости бренда и получение сведений от Facebook Wi-Fi.
- Пользователь подключается к Wi-Fi, открывает браузер и регистрируется.
- Объект получает информацию через новостные каналы, уведомляя друзей.



Гостевой доступ – Cisco CMX для Facebook Wi-Fi

Профиль покупателя

- 60%: Женщины 25-35 лет
- 70%: Нравятся фэшн-журналы
- 12:30–14:30: Обычное время совершения покупок
- 60%: Посещают магазин часто
- Наиболее посещаемый отдел: «Обувь».

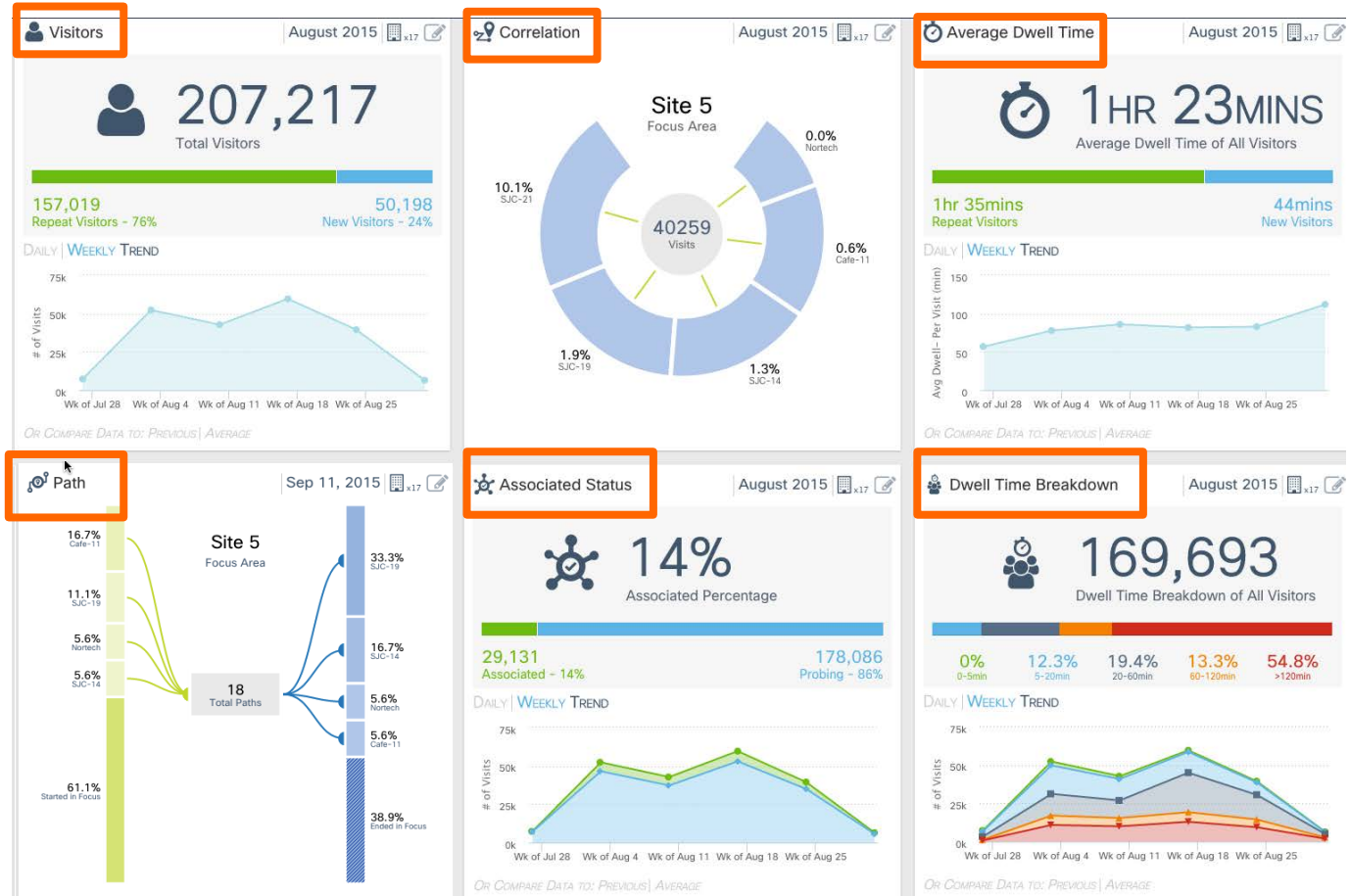
Cisco CMX - Модуль аналитики

Анализ взаимодействия людей в конкретном местоположении

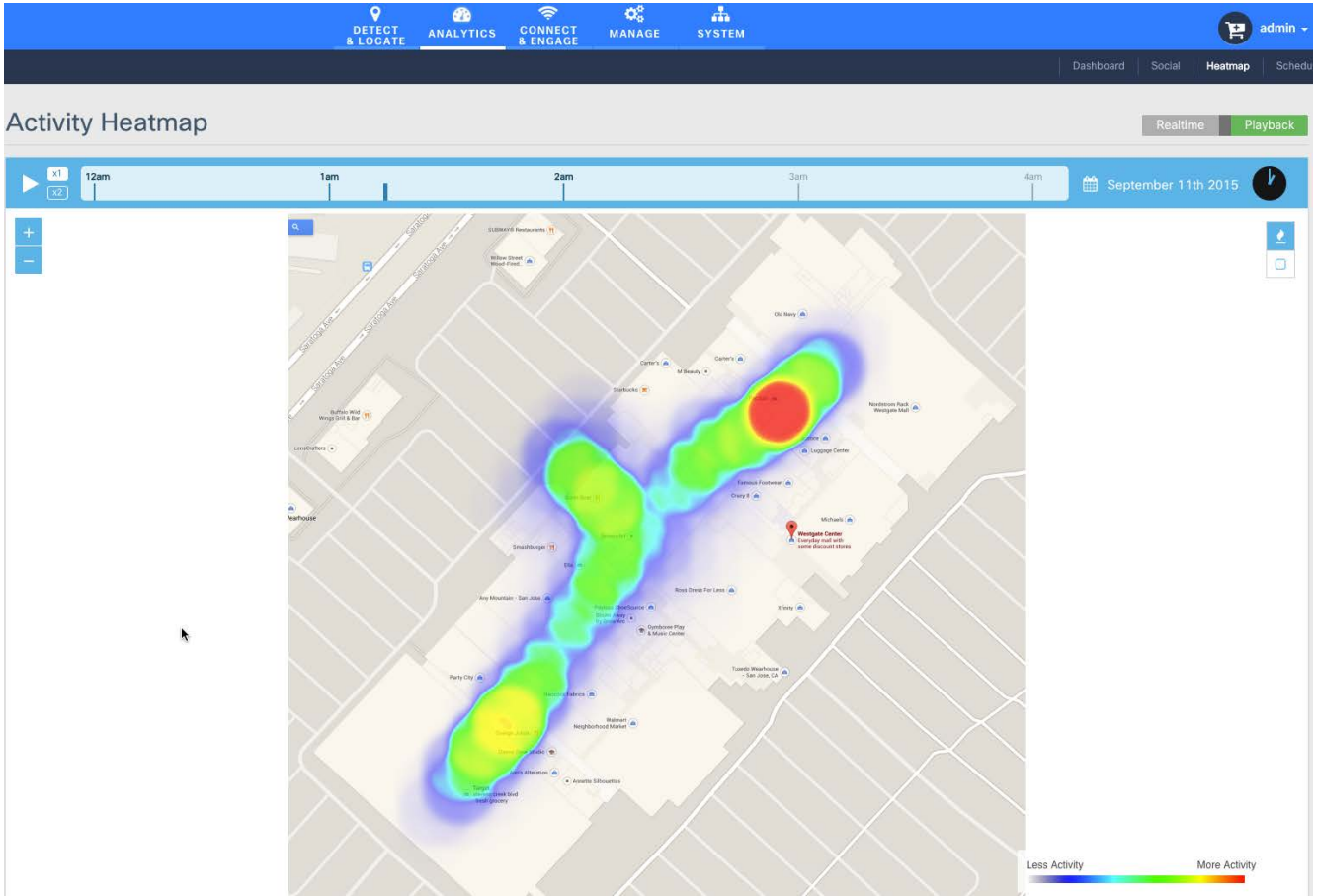
Обнаружение

- Количество людей на объекте и по зонам
- Пиковое время на объекте
- Сравнение числа новых и повторных посетителей
- Характерные схемы движения
- Где люди проводят время

CMX: Аналитика — Различные виджеты



CMX: Аналитика — Тепловая карта



Примеры внедрений Cisco CMX

Cisco CMX набирает популярность
Более 2100 заказчиков

Розничная торговля и торговые центры	Гостиницы и конференц-залы	Путешествия и аэропорты	Здравоохранение	Образование	Музеи и развлечения
intu	MGM RESORTS INTERNATIONAL	ADELAIDE SOUTH AUSTRALIA	MIAMI CHILDREN'S HOSPITAL	UNSW THE UNIVERSITY OF NEW SOUTH WALES	FERNBANK MUSEUM OF NATURAL HISTORY
Riviera	HYATT REGENCY	CPH		ÖZYEĞİN ÜNİVERSİTESİ	PortAventura
centrum biznesu i sztuki stary browar	SANTA CLARA SILICON VALLEY CENTRAL CHAMBER OF COMMERCE & CONVENTION-VISITORS BUREAU	Ajuntament de Barcelona	ST. OLAVS HOSPITAL TRONDHEIM UNIVERSITY HOSPITAL	hka 香港學堂 HONG KONG ACADEMY	EVERGREEN
	Sun International				

Розничная торговля

Торговый центр "Ривьера» (Польша)

Задача

- Персонализация взаимодействия с клиентами и общение с новым поколением покупателей

Цифровая трансформация

- Анализ потока трафика и времени ожидания для определения популярных расположений и неблагополучных магазинов
- Ретроспективный геолокационный анализ для повышения эффективности маркетинговых мероприятий

Результаты для бизнеса

- Мгновенная, надежная и измеряемая обратная связь по маркетинговой кампании
- Анализ данных для изменения ставок арендной платы в зависимости от посещаемости

Следующие действия заказчика

- Выработать новые модели ценообразования благодаря анализу времени ожидания клиентов и схем их движения
- Создание пользовательского приложения для

Гостиничный бизнес

Гостиница Hyatt в Санта-Кларе
Возможности бизнес-аналитики

Задача

- Ограниченные возможности и покрытие Wi-Fi, не способное удовлетворить потребности современных цифровых гостей

Цифровая трансформация

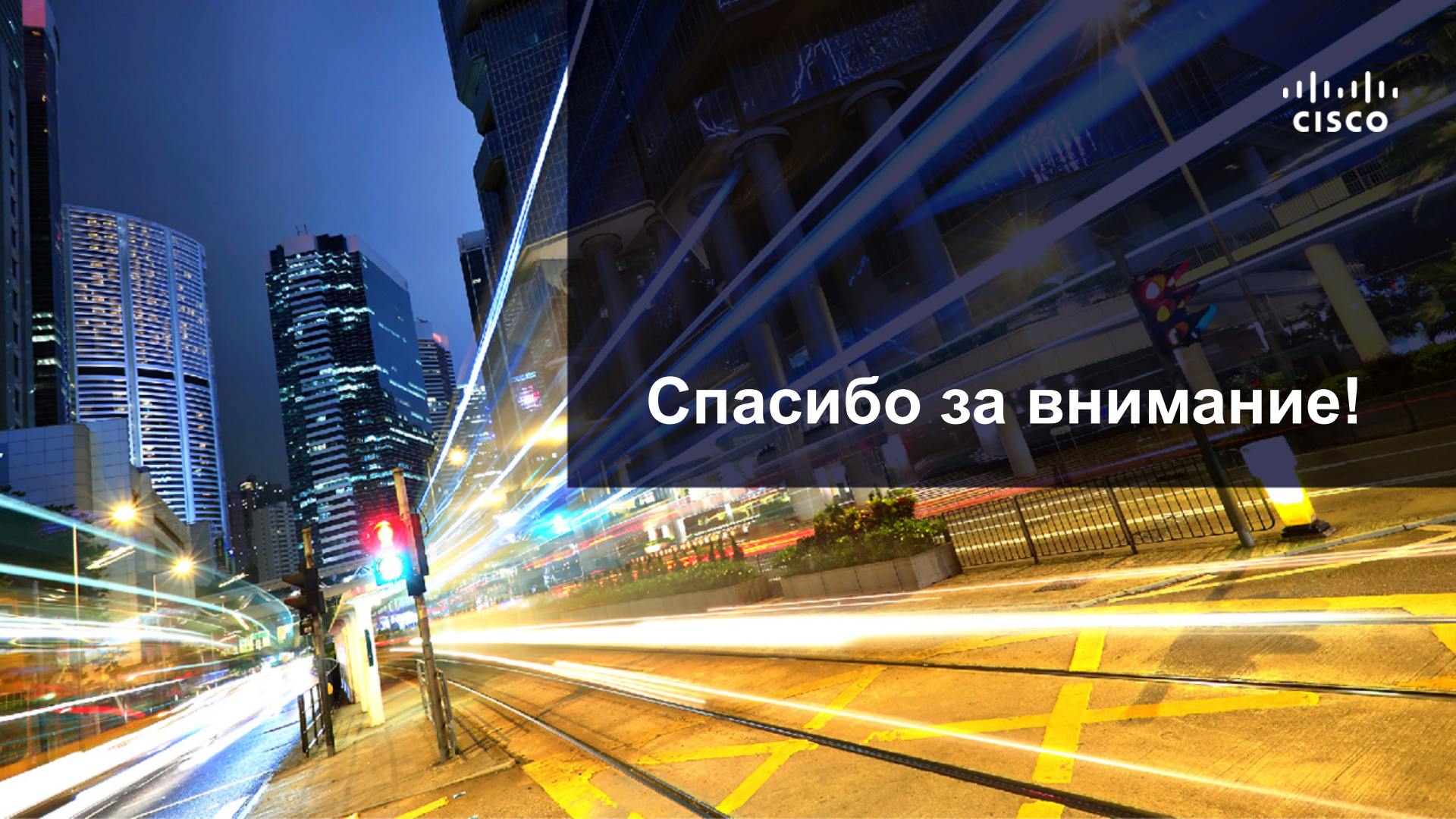
- Геолокационные сервисы и сервисы построения маршрута для предоставления персональных рекламных предложений
- Анализ местоположения и времени ожидания для расширения возможностей по предоставлению услуг и увеличения прибыли

Результаты для бизнеса

- Увеличение дохода, не связанного со сдачей номеров, на 15-20 %
- Увеличение удовлетворенности клиентов на 65 пунктов
- Увеличение прибыли лобби-бара на 25% - 40% за счет бесплатного Wi-Fi для гостей
- Увеличение показателя лояльности клиентов на 37% спустя год после внедрения

Выводы

- При правильном подходе ИТ-инфраструктура может стать источником данных для использования в аналитических системах…
- … а так же инструментом для создания новых инновационных сервисов для клиентов
- Даже если сейчас у вас нет такой потребности, это не значит, что она не появится в будущем
- Планируйте текущую ИТ-инфраструктуру так чтобы она могла стать фундаментом для реализации новых сервисов в будущем



Спасибо за внимание!