



提供卓越客户体验的五个步骤

大家都在谈论创新型体验, 但您如何才能交付这一体验?

1

分析行为

了解客户的去处以及停留时间是关键。使用 Cisco® 互联移动体验 (CMX) 等基于位置的网络服务, 帮助您了解客户行为数据, 并改善客户交互体验。



“对于商场内的每次活动, 我们可以计算人数、对客户购买习惯的影响, 以及活动前后光临门店的消费者人数。我们还会了解不同客户群体 (比如休闲购物者) 对我们的活动和广告有什么反应。”

— 马里兰房地产公司营销与传播总监 Andrzej Jarosz

2

使用基于网络的市场分析来打造个性化体验

对收到与自己相关并且前后关联的数据, 90% 的客户会加以重视。50% 收到相关信息的客户会据此采取行动。利用有关以前购物和偏好的数据在正确时间, 以正确方式提供相关内容。



“此导航应用能够帮助我们确保配药时医生正好身临现场。”

— 迈阿密儿童医院高级副总裁兼首席信息官 Ed Martinez

3

利用掌握的信息增加收入

利用市场分析数据来正确决策, 并积极应对新偏好和新趋势。



只是要您知道

“自从推出下一代 Wi-Fi 后, 我们每月增收高达 20%。”

— 圣克拉拉凯悦酒店总经理 Dania Duke

4

优化应用体验

采用 Akamai Connect 的思科智能广域网 (IWAN) 提供内容缓存和预置功能, 提供超快速的内容和更好的客户应用体验。同时, 您还可以了解哪些应用正在运行, 并能通过最佳路径自动路由流量。借助 Cisco ONE for WAN, 您将拥有实现成功部署所需的全部适用软件功能。



5

时光流逝, 发展不息

创新型客户体验永远不会静止。借助智能、安全并且覆盖广泛的网络, 您能挖掘数据和客户洞见, 帮助您提高并优化每位客户的体验。您甚至能将客户的移动情况精确定位至米级。



您为网络连接未来做好准备了吗?

这就是提供创新型客户体验的含义。在思科的帮助下, 您能使用数据将市场洞察转化为体验, 培育客户忠诚度并促进收入增长。

了解更多

