



打造面向未来的数字化酒店

圣塔克拉拉凯悦酒店借助增强型 Wi-Fi 与分析，转变宾客体验并提高利润。

“自从采用下一代 Wi-Fi 后，我们每月最高增收 20%。”

- 圣塔克拉拉凯悦酒店总经理 Dania Duke

在硅谷的中心地带，酒店客人希望 Wi-Fi 服务快速、免费并始终可用。

挑战

- 提供可靠、高速的 Wi-Fi 网络及连续不间断的漫游服务
- 判断宾客的偏好和行为
- 构建数字化酒店模式，进行全球推广复制

圣塔克拉拉凯悦酒店位于创新的核心地带，需要迎合高端技术精英型宾客的需求。如此一来，圣塔克拉拉凯悦酒店便成了凯悦酒店集团追求打造面向未来的数字化酒店所树立的完美典范。

Wi-Fi 是酒店提供的最普遍的服务之一，而且对于宾客体验和忠诚度至关重要。“我们的 Wi-Fi 覆盖范围有限，无法满足现代移动性数字化宾客的需求，”圣塔克拉拉凯悦酒店总经理 Dania Duke 解释说。“我们很快意识到，要在硅谷保持竞争力，我们需要提供最快、最好的 Wi-Fi。”

酒店还想使用有关宾客位置和行为的数据和见解来改善广告效果，从而增加其 Evolution 咖啡酒吧、TusCA 餐厅以及其他服务的收入。“我们发现将 Wi-Fi 基础设施从成本中心变为收入来源是一个巨大的机遇，” Duke 说。

案例研究 | 圣塔克拉拉凯悦酒店

规模：501 个房间

位置：美国加州圣塔克拉拉

行业：酒店





思科® 互联移动体验 (CMX) 解决方案可检测、连接并吸引酒店任意位置的用户。

解决方案

- 利用思科移动服务引擎获取位置情报
- 通过 Wi-Fi 和分析技术支持一对一广告
- 借助思科移动解决方案传送通知

创建个性化移动体验

宾客现在可以自动连接到酒店 Wi-Fi，系统会基于他们的实时位置为其提供定制服务。

“我们可以向宾客的设备发送通知，告诉他们客房已准备好了，或者告诉他们车已停好了，” Duke 说。

通过更好的体验培养忠诚度

始终如一的良好移动体验会提高宾客满意度，净推荐值 (NPS) 的显著提高和 Twitter 关注者的双倍增长就是佐证。

“我们可以帮助人们导航或找人，” Duke 说。“实时提醒可帮助我们调整人员配备以适应宾客流量。”

提高营销效率

通过洞察客户群、偏好和位置信息，酒店可以针对目标宾客投放服务信息和动态数字标牌。它可以测试定价或服务以微调收入增长。



实现高达 20% 的收入增长

酒店开发了无线生态系统并从中获利，通过增加宾客回头率，延长其在餐厅和酒吧驻留的时间，增加收入。





成果

- 将宾客 Wi-Fi 用于数据收集和市场营销使收入增长了 20%
- 提供了持续的 Wi-Fi 体验
- 使净推荐值 (NPS) 提高了 65%

一个全球性机会

凯悦现在建立了一个经过实践检验的成功模式，可以改善其世界各地酒店的 Wi-Fi 体验，从而可能增加其每家酒店的收入并提高客户满意度。

“通过转变客户的经验，我们可以在世界各地的酒店提高客户的忠诚度，” Duke 说。

产品和服务

无线/移动性

- 思科互联移动体验 (CMX)
- 思科 Prime™ 基础设施
- 思科移动业务引擎
- 思科 Aironet® 无线接入点，集成了 802.11ac 技术

服务

- 思科 SMARTnet 服务

合作伙伴

- WeLink
- Phunware
- Swisscom



美洲总部
Cisco Systems, Inc.
加州圣荷西

亚太地区总部
Cisco Systems (USA) Pte.Ltd.
新加坡

欧洲总部
Cisco Systems International BV
荷兰阿姆斯特丹

思科在全球设有 200 多个办事处。地址、电话号码和传真号码均列在思科网站 www.cisco.com/go/offices 中。

思科和思科徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家或地区的商标或注册商标。有关思科商标的列表，请访问此 URL：www.cisco.com/go/trademarks。本文提及的第三方商标均归属其各自所有者。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其他公司存在合伙关系。(1110R)