

Wi-Fi JAKO ÚČINNÝ NÁSTROJ KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKY

Zákazníci dnes vnímají Wi-Fi připojení jako samozřejmost a téměř každý vlastní chytrý telefon, tablet nebo notebook. Ať už kvůli práci, koníčkům nebo sociálním sítím, lidé chtějí využít každou volnou chvíli, aby se připojili k internetu. Organizace dříve braly Wi-Fi jako nákladovou položku a benefit pro své zákazníky. Nyní ale hledají její další využití.

Dnešní nástroje pro práci s daty umožňují využít Wi-Fi i jako velmi dobře cílený a sledovatelný kanál pro komunikaci se zákazníkem. Je ale potřeba vzbudit zájem, aby chtěl místo LTE připojení použít Wi-Fi. Zákazníci sice mají datové tarify v telefonech, ale jejich datový limit je omezený. Ve Wi-Fi musí vidět konkrétní přínosy, ať už se jedná o úsporu peněz, času či nové funkce.

Simac přináší řešení, jak lze Wi-Fi využívat jako nástroj pro businessové účely. Zákazníci postupně přestávají vnímat klasické komunikační kanály, jako jsou billboardy, tištěná nebo televizní reklama a často se soustředí jen na své telefony či tablety, na kterých vyhledávají zajímavý obsah.

Díky moderní Wi-Fi síti je možné oslovit nové i stávající zákazníky, poznat jejich chování a zaujmout je nabídkou na míru. Stačí začít pracovat s daty, která jsou zákazníci ochotni, výměnou za určitou výhodu, o sobě sdílet. Zákazníci jsou dnes zahlceni věrnostními kartami a aplikacemi v chytrých telefonech a nechtějí ztrácet čas zbytečností. Pokud jim poskytnete uživatelsky přívětivou aplikaci, máte konkurenční výhodu. Systém, jenž je založený na analýze dat z Wi-Fi v reálném čase, umožňuje komunikovat rozdílným způsobem s různými zákazníky. Navíc jako poskytovatel Wi-Fi získáte analýzou dat cenné informace o chování zákazníků (Customer Experience).

BENEFITY PRO VÁS



Získáte nový prodejní, komunikační a reklamní kanál pro oslovení zákazníků všech generací



Simac vám umožní prezentovat vaši společnost jako moderní firmu nabízející nové technologie



Získáte lepší znalost zákazníků (kolikrát opakují svoji návštěvu či kolik času u vás tráví)



Pomůžete zákazníkům mít tu správnou aplikaci ve správný čas



Ušetříte čas vašich zaměstnanců, který stráví hledáním v databázích



Můžete zákazníky cíleně oslovit nikoliv pouze obecnou nabídkou, ale ušijete jim ji na míru



Simac přináší systém založený na anonymizovaném monitoringu zařízení, která jsou v dosahu Wi-Fi a Bluetooth. Nejprve je ale nutné zákazníka alespoň jednou motivovat, aby se na Wi-Fi připojil (např. poskytnutím slevy za uskutečněný nákup). Pokud vnímá nabídku jako výhodnou, stáhne si věrnostní aplikaci. **Pokaždé, když se zákazník vrátí, aplikace jej znovu osloví.** A pokud opět získá slevu, může Wi-Fi opakovaně využívat. Uvítací portál je velmi snadno měnitelný, a tak lze pro různé akce vytvářet individuální uvítací obrazovky, které reagují na marketingové kampaně.

REFERENCE

ČESKÁ spořitelna

Simac Technik ČR v roce 2017 realizoval Wi-Fi jako službu pro Českou spořitelnu. Ta se stala významným sponzorem několika festivalů, kde vyzkoušela potenciál Wi-Fi jako komunikačního nástroje a mohla tak lépe zhodnotit peníze investované do sponzoringu a marketingu. Za tímto účelem vybrala tři festivaly – Utubering, Metronome Praha a Colours of Ostrava.

Colours
OF OSTRAVA

METRONOME
FESTIVAL
PRAGUE

UTUBE
RING



Cílem akcí bylo poskytnout nadstandardní připojení k internetu a vyzkoušet, jaké možnosti přináší Wi-Fi jako komunikační kanál se zákazníky. Data byla v reálném čase vyhodnocována analytickou platformou.



Simac Technik ČR pronajal celé řešení formou služby na klíč. Zákazník tak nemusel vydat žádné investiční peníze do hardwaru. Festivaly jsou velmi dynamické akce, které ovlivňuje nejen krátký čas na realizaci v místě akce, ale i další vnější vlivy (např. rušení jinými Wi-Fi, počasí atp.). Konzultanti společnosti Simac navrhli vysoce dostupnou infrastrukturu, která poskytla připojení i v případě výpadku některé z klíčových komponent. Na dvou festivalech byla poskytnuta redundantní i internetová konektivita. Simac připravil dohledový systém pro sledování provozu celé Wi-Fi.



Výstupem pro management České spořitelny byl zpracovaný přehled chování návštěvníků festivalu a předání jejich kontaktních údajů ve strukturované formě. Získaná data je možné dále zpracovávat a analyzovat pro potřeby České spořitelny.



Analýza dat získaných v průběhu jednotlivých akcí mimo jiné ukázala, že návštěvníci festivalů vyhledávají Wi-Fi především ve chvílích, kdy jsou nuceni čekat a snaží se využít čas, tj. při čekání na občerstvení, toalety, bankomat nebo na to, až přejde déšť. V těchto lokalitách a časech se návštěvníci na Wi-Fi připojovali nejčastěji. Podstatnou část provozu sítě spotřebovaly služby typu Facebook nebo sdílení videí.

POKROČILÁ WI-FI: NAJDETE CESTU K ZÁKAZNÍKOVÍ

Společnost Simac Technik ČR má bohaté zkušenosti s návrhy a nasazením pokročilé Wi-Fi technologie pro velká nákupní střediska jako je obchodní centrum Vivo v Praze či Nákupní centrum Královo Pole v Brně. Díky ní může marketingové oddělení individuálně komunikovat s tisíci zákazníky najednou a nabídnout jim cílenou reklamu přímo do mobilního zařízení. Výsledky jednotlivých kampaní lze snadno analyzovat a vyhodnocovat prostřednictvím jednoduchých nástrojů.



Simac Technik ČR, a.s. - Avenir Business Park budova B, Radlická 740/113c, 158 00 Praha 5, Česká republika,
Tel. recepce +420 283 061 281, E-Mail: sales@simac.cz, URL: www.simac.cz