

# O2O 无线运营平台

## ——给传统零售 O2O 转型提供 7 发子弹

无线网络给消费者带来无限便利,但对于为消费者提供无线网络环境的传统零售、服务企业本身,除了提升品牌形象,还能带来哪些更为直接的商业价值?深信服的 O2O 无线运营平台带来了一种全新的 O2O(即 Online To Offline,指将线下的商务机会与互联网结合)营销模式。实践证明,通过一系列对无线网络的功能创新,可以帮助传统零售、服务行业迅速的提升客流量、客单价、顾客购买频率、顾客口碑、消费体验。

### 7 发子弹,深信服 O2O 无线运营平台为零售业带来大改变

#### ■ 迎宾短信

“中午约了朋友在 A 购物中心吃饭,当我开车进入停车场时,收到了一条迎宾短信/微信:C 先生,欢迎再次光临!六一儿童节,祝您的小宝贝节日快乐!”

**第 1 发子弹:如果顾客曾经在商场通过短信/微信认证,商场的无线网络自动感知、识别顾客的手机硬件特征,一旦进入商场范围,深信服无线系统可以自动推送欢迎信息。**



#### ■ VIP 迎宾接待

当我走到电梯间，看到了一位身着制服的美女，她笑容可掬的对我说道：“C 先生，我是您的 VIP 客户经理小王。如果您需要的话，今天由我为您提供导购服务”。居然知道我来，有专人恭候的感觉让我喜出望外，回答道：“我约了朋友在餐厅吃饭，那你带我过去吧。”

**第 2 发子弹：深信服无线网络系统在感知用户后，和 CRM 系统对接，将 VIP 客户到店的信息、身份资料、甚至照片等信息即刻发送给客户服务专员，为 VIP 提供独显尊贵的专人迎宾服务。**

### ■ 微信粉丝增加的利器

到了餐厅，看见朋友在看锤子手机发布会的视频。看到我过来，他说道：

“你怎么才来啊！最不喜欢等人了。还好你今天选的这个地方不错，有免费 WiFi，先关注他们的微信号，就能免费上网，而且速度挺快挺稳定呢。要不然无聊死了。”

**第 3 发子弹：通过微信上网认证等方式，可以轻松增加企业微信的粉丝数量，帮助企业实现汇集目标客户群，做更精准的线上营销推广。**



## ■ 个性化的广告推送

吃完饭，我习惯性的打开了手机浏览器，页面上自动弹出了这里的移动商城。我发现有一款女儿喜欢的洋娃娃，六一了，必须去买啊。

**第 4 发子弹：无线运营平台的 WiFi 可以提供的短信认证、微信认证、二维码认证等多种认证方式的价值，不但在于满足合规要求；同时，O2O 无线运营平台可以将采集到的用户手机号码/微信号，和 CRM(客户关系管理)系统进行关联，通过将用户信息、顾客等级、消费记录、个人喜好、上网习惯等信息进行大数据分析后，可以根据顾客级别、潜在消费商品、所在的楼层位置等，推送出针对性的广告页面。这既提升了客户购物体验，还可以增加商场的销售额。广告形式还是模板化的，让不懂 IT 的业务部门也能独立操作。**



提升顾客的消费体验  
提升商场的销售额

基于位置、用户喜好的广告推送  
自定义广告模板

3

## ■ 室内导航

和朋友告别后，打开移动商城的页面，选择室内导航，轻松来到了店面挑选好礼物。回到家，女儿给了我一个大大的拥抱。

**第 5 发子弹**：只需要将无线网络供应商和室内导航供应商整合，深信服就可以提供完整的室内导航解决方案，实体店内的购物导航、客流量分析等等都不在话下。

### ■ 长期未到店顾客送出关怀问候

半个月后，我收到了 A 商场的一条短信：C 先生，周末好！父亲节快到了，记得给老爸送上温馨的祝福哦！

**第 6 发子弹**：深信服无线系统可以根据用户手机的在线情况，分析出用户的到店时间、频率等信息。可以提供长期未到店顾客的名单，以便发送关怀问候、优惠信息，刺激顾客返店消费，提升购买频率。

客流量分析与统计							
时段	客流量	新到店客户	非首次到店	返店率	开启WiFi但未接入用户比例	平均驻留时间	驻留时间分布
今天	1,232	N/A	N/A	N/A	54.4%	34分钟	<a href="#">查看</a>
昨天	3,123	212	212			56分钟	<a href="#">查看</a>
最近30天	23,234	2,234	2,234			23分钟	<a href="#">查看</a>
总计	123,445,455	23,443	23,443	54.4%	54.4%	1小时	<a href="#">查看</a>

为准确的区分新老客户，系统需要采集超过24小时的数据，才开始统计此数据

### ■ 根据客流量，店铺位置发生了变化

当我再次来到 A 商场时，我发现原来的 Zara 的店铺位置发生了变化，在前往 Zara 的路上，我还发现新增了一些时尚品牌，很符合我的购物品味要求。

**第 7 发子弹**：深信服无线系统根据顾客的手机无线信号进行统计分析，可以给出各个楼层的客流量、客流轨迹、时段分析等报表。商场可以根据楼层、店铺的客流量，推广不同的促销活动，提升商铺的人流量。甚至还可以基于客流量来进行店铺招商，为制定不同的租金费用提供依据。

经过与北京王府井、广州海印集团、贵州建行等众多传统零售、服务、金融行业的用户共同规划探讨，深信服最终完善出上述方案，帮助这些用户利用深信服无线网络系统，成功实现了 O2O 营销战略。

还有一些用户向我们提出，他们已经部署了面向顾客的无线网络，由于传统无线网络方案缺乏针对商业营销的增值功能，无法实现广告推送、微信认证、客流量分析、迎宾短信。对此，深信服还提供无线上网行为管理方案，可以与现有无线网络无缝融合，实现上述营销功能。

所以，我们定义的 **O2O 无线运营平台**是：与实体零售行业的业务相结合，能够提供更加丰富的增值营销、业务运营、客流分析等功能的无线网络系统。它既包含了安全、稳定的无线基础网络，同时还具备无线营销、客流分析、广告推送、迎宾信息等增值功能。

我们相信，O2O 的宝箱才刚刚被打开一角，当传统零售遇到无线网络后，只要我们继续探索与创新，将会为用户带来更多的商业遐想与成长空间。