

01-02-02 案例-美邦：用 WiFi 办三件"实事"

(中国电子商务研究中心讯)在零售行业，O2O 无疑是过去一年中最炙手可热的词汇，但很多美好理念往往停留在口号上，真正把 O2O"做实"的店商却寥寥无几。作为率先发力 O2O 领域的美特斯邦威(以下简称：美邦)，用"互联网裁缝"的理念，引领传统服装零售业在激烈的电商之战中实现大逆转，这其中，利用锐捷网络睿易商业 O2O 营销云平台方案，在全国所有旗舰店完成的"三件大事"起到了重要的作用，同时也向外界证明了：O2O 绝不只是一句口号。

第一件：让顾客和美邦都满意的 Wi-Fi

"冬日的午后，你可以坐在美邦露天咖啡吧躺椅上，喝着一杯暖暖的卡布奇诺，打开手机接入覆盖全店的免费 Wi-Fi，查询店铺推荐商品、查看产品在线上的库存、预约试衣、店员代为完成衣服搭配、网络支付购买……"只关心线上，是 O2O 最大的误区，为此，美邦非常重视线下购物的社交功能和休闲体验，并对店面的无线网络品质提出了近乎完美的要求。

这种以体验感为核心的无线网建设需求，在某种程度上也是企业产品服务品质的折射是顾客 O2O 营销链条的关键，更是未来营销的基础。试想一下，如果店里的无线网络信号差、速度慢、认证繁琐、没有安全感，顾客不仅容易放弃商家提供的 Wi-Fi 及相关服务，直接影响后续所有营销环节，更会对品牌体验引起负面的相关联想。

在这方面，睿易商业 O2O 营销云平台方案提供千兆无线控制器 RG-WS3302 与高性能无线 AP RG-AP220-SI 和 RG-AP3220 的强档组合，为美邦搭建了稳定、高速的无线网络环境。顾客在店内登陆 Wi-Fi，即可快速进入邦购网或登录美邦 APP，进行线上购物。值得一提的是，在美邦重庆门店记者招待会上，锐捷网络以 2 个 RG-AP3220 承担了现场 400 多个人同时并发的顺畅上网，而正是这次实地测试的无线上网体验，让美邦对锐捷无线网络的品质产生了信赖。

此外，方案提供利用 RG-NBR1000G 作为出口与 RG-WMC 无线营销云平台对接，可以实现网络行为管理及 VPN 功能。稳定的 Wi-Fi 为店内时尚导购员现场为顾客提供服装搭配提供便利的网络接入，也为总部统一管理 PAD 等导购设备提供了通道。

第二件：微信认证聚焦会员

"会员"是全面融合实体店铺及互联网业务运营的核心，而利用微信作为会员招募和管理平台，通常是 O2O 顺利展开的关键原因之一。对此，睿易商业 O2O 营销云平台方案强调以美邦门店作为 O2O 的核心，实现线上发布新品预告和线下促销搭配，在吸引用户到店试穿、刺激用户购买欲望的同时，通过微信认证，助力美邦迅速推广官方 APP 和添加微信粉丝。

睿易无线营销云平台 RG-WMC 的独特之处在于，它支持零成本的手机认证和微信认证。顾客可以在认证页面输入手机号码、或者直接扫描美邦店内的二维码，就可以连接 Wi-Fi。这样简单的一步操作，也让美邦快速、高效地收获了潜在顾客的信息，建立系统的 CRM 数据库。另外，美邦可以针对连锁店面所在的地域、不同季节及不同消费群体推出产品的差异，推动个性、灵活的广告页面，让每一位会员都能在连锁模式下体验"不一样"的服务。

第三件：大数据带来"定制化"服务

怎样让客户体会到最贴心的服务？答案就是：客户定制。但是，美邦的定位不是针对富豪的奢侈品，要让数千家连锁店和数量惊人的顾客也能享受"定制化"的服务，唯有"大数据"。以重庆店为例，店内不同地方的 Wi-Fi 可以记录消费者的行走路线和停留时间以供数据挖掘和分析。同时店内增配了时尚导购员，可推荐搭配，还可在 PAD 上查看搭配效果，简化试衣步骤。这些推荐的搭配被系统记录下来，就可通过大数据分析出顾客的类型和潜在需求机会，而经过训练的导购人员能够把这些机会转化为最终的成交。

所有的相关数据都需要借助 RG-RBIS 商业智能云系统对顾客移动终端的感知力，通过无线信道扫描技术，云系统主动发现打开 WLAN 功能的移动设备，获取设备地址，并开始实时采集设备数据。其次，云端数据库为美邦提供客户数据的存储、分析、输出等服务，比如通过客流数据和热点区域统计，分析新客户与老客户比例、了解客人喜欢光顾的区域、分析顾客喜欢逛街的路径等，让店面布局 and 商品摆放更加利于销售。

传统零售业正在经受电商的猛烈冲击，PC 端的互联网应用也正在快速迁移到移动智能设备，在这样的变革潮流中，充分借助 O2O 战略让线上和线下完美结合，成为了传统零售业能否进一步发展的转折点。美邦作为服装行业的领导品牌，在锐捷睿易商业 O2O 营销云平台方案协助下实现的三件"营销实事"，应该也会给其他零售商带来有益的启发。(来源:中关村在线)

资料来源：中国电子商务研究中心 <http://b2b.toocle.com/detail--6213181.html> 2014 年 11 月 24 日