

Procédure détaillée de communications sans contact des clients par WiFi

Étape 1 > OÙ sur le réseau ?

Pour qu'un service traditionnellement hors ligne soit accessible en ligne par le client, il est essentiel de le faire au bon endroit et au bon moment. Il est clair qu'un client de restaurant fait son choix dans le menu quand il est assis à sa table. Mais cet emplacement existe-t-il également sur votre réseau ?

Il paraît logique de délimiter les espaces en ligne : qu'ils se trouvent à la réception, dans leur chambre, au restaurant ou au bord de la piscine, les clients doivent pouvoir trouver un contenu approprié sur la page WiFi. Ainsi, un client dans le hall de réception doit pouvoir utiliser le service de check-in sans contact, et un visiteur du restaurant utiliser le menu numérique. Dans tous les cas, de l'IACBOX permet de créer des zones séparées avec non seulement un accès en ligne configuré différemment pour chacune, mais aussi avec des pages de connexion/redirections distinctes.

Pour ce faire, il est nécessaire de pouvoir identifier le trafic du réseau. Aujourd'hui, la plupart des points d'accès/commutateurs vous permettent de diffuser plusieurs SSID et d'identifier le trafic. Si votre infrastructure ne le permet pas, il reste toujours la possibilité d'insérer un bouton sans contact supplémentaire dans la page de connexion de l'IACBOX.

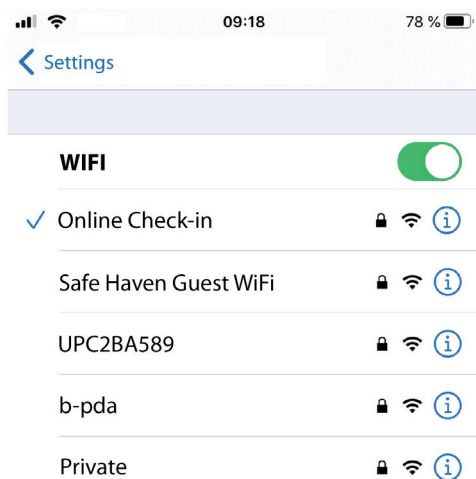
Étape 2 > QUAND dans le parcours du client ?

Selon qu'il s'agit d'un client d'hôtel ou de restaurant, d'un patient ou d'un visiteur, le besoin de contenu accessible numériquement (pages, formulaires, demandes, etc.) peut varier en fonction de la phase du parcours du client. Ainsi, le check-in se fait au début du séjour et le check-out à la fin, le menu peut être consulté non seulement pour la commande du premier plat, mais aussi plus tard pour le dessert, et les enquêtes de satisfaction peuvent se justifier à différents moments.

Cette composante temporelle peut également être gérée avec votre IACBOX. Souvent, et en particulier dans les hôtels, la fonction Mémoriser mes informations évite aux clients d'avoir à se reconnecter chaque fois qu'ils accèdent au WiFi. Mais en tant qu'opérateur, vous pourriez très bien préférer qu'ils arrivent sur la page de connexion ou toute autre page pertinente. C'est pour cette raison que l'IACBOX propose des paramètres tels que la durée du ticket ou des caractéristiques comme la redirection prévue.

Étape 3 > COMMENT sur l'IACBOX ?

Quelques façons courantes d'utiliser l'IACBOX sont décrites ci-dessous :



n°1 SSID dédié : Vous pouvez utiliser un SSID distinct, non destiné à fournir un accès Internet gratuit, mais plus spécifiquement une communication sans contact pour certains contenus. Vous lui donnez un nom unique, qui dépend du cas d'utilisation : « Check-in », « Réception », « Menu », « Informations visiteurs », « Terminal patient », etc., et quand ce SSID est sélectionné sur le smartphone, le menu ou le formulaire de check-in par exemple s'affiche alors immédiatement.

Avantage :

- Facile à utiliser, pas de scannage ni de téléchargement.
- Tout malentendu ou confusion avec le service WiFi gratuit est pratiquement impossible.

n°2 Transmission directe avant l'enregistrement : peut être définie pour chaque VLAN. Dès que le périphérique du client appelle, celui-ci est dirigé vers la page souhaitée.

Avantage :

- Similaire à n°1 : simple et facile, pas de scannage ni de téléchargement.

À noter :

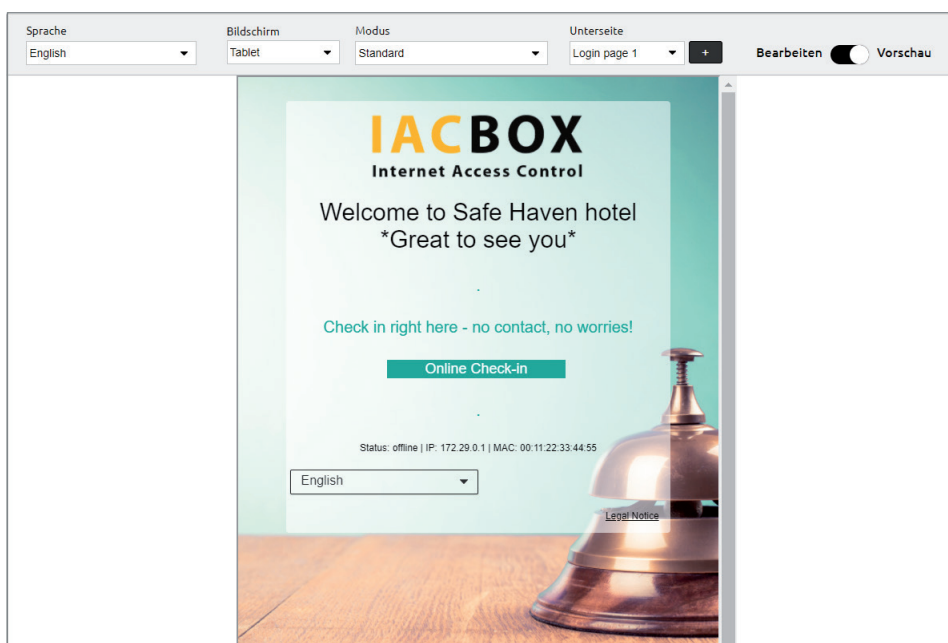
- L'URL de la redirection souhaitée doit être saisie dans la fonction Libe d'utilisation.
- En l'absence de SSID distinct pour le WiFi gratuit et si ce service doit également être disponible dans la même zone, la page doit contenir un lien vers la page de connexion (par exemple : « Se connecter maintenant ») – ou mieux encore, utilisez plutôt la variante n°4.

n°3 Page de connexion avec un bouton sans contact uniquement : en fonction de la zone où elle sera proposée, la page Login API est conçue et le bouton est nommé de manière à indiquer clairement où le client sera redirigé.

Avantage :

- Comme la variante n°1 : facile d'emploi, pas de scannage ni de téléchargement.
- Tout malentendu ou confusion avec le service WiFi gratuit est pratiquement impossible.
- Présentation sous forme de service client privilégié et messages supplémentaires possibles.

Ci-dessous un exemple d'aperçu dans WebAdmin :



n°4 Autre bouton sans contact dans le page de connexion WiFi : En plus du bouton de connexion, un autre bouton avec un lien associé peut être affiché dans la page de connexion de l'IACBOX. Selon la situation, le client peut décider de consulter le menu en ligne ou de se connecter.

Adantage :

- Facile à utiliser, pas de scannage ni de téléchargement.
- Les malentendus ou confusions avec le service WiFi gratuit sont peu probables.
- Fonctionne même sans capacité VLAN au point d'accès.

À noter :

- Selon le périphérique utilisé, après avoir consulté la destination du bouton sans contact, le client peut être amené à sélectionner le SSID à nouveau pour se connecter.
- Des réglages dans l'éditeur CSS sont nécessaires, mais sont relativement simples :

Voici exemple de page de connexion avec un autre bouton sans contact :

