

Adiós a las contraseñas compartidas. Ahora, para acceder al wifi gratuito de un negocio se recomienda identificarse con el perfil de una red social, un correo electrónico o un número de móvil. El resultado es una conexión de calidad, cifrada y segura. Además, los espacios físicos que dan este servicio, siempre con el consentimiento previo del usuario, tienden puentes entre el mundo digital y el real para estrechar lazos con sus clientes.

CONECTIVIDAD

SOCIAL WIFI: EL NUEVO CANAL DE FIDELIZACIÓN

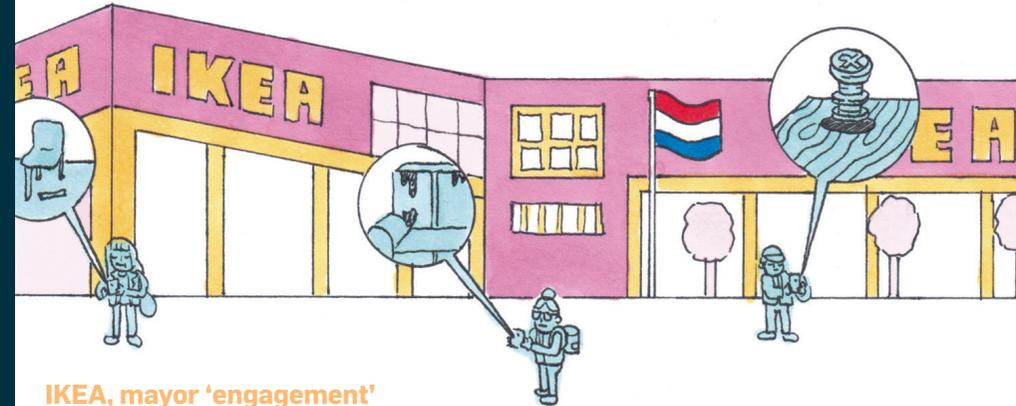


NEGOCIOS AL ALZA

Mercado de San Ildefonso, ingresos adicionales

Vecinos, turistas y asiduos de los barrios madrileños de Malasaña, Chueca y Tribunal cuentan desde 2014 con una parada obligatoria: el Mercado de San Ildefonso. Mientras disfrutan del tapeo, los clientes de este espacio *gourmet* del centro de la capital tienen a su disposición una conexión wifi gratuita a la que se accede bajo registro con un correo electrónico o el perfil de una red social. Gracias a esto, el mercado configura patrones de sus diferentes perfiles de visitantes y a partir de ahí organiza eventos temáticos a los que son invitados los usuarios registrados: desde ferias gastronómicas hasta conciertos y exposiciones de arte.

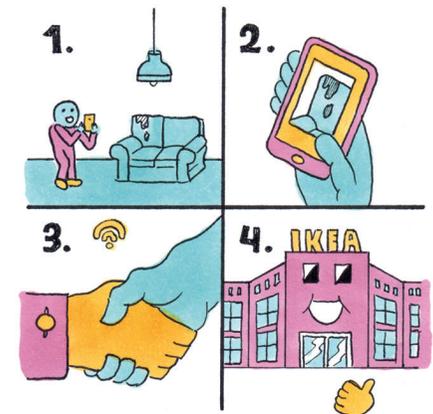
Tras desplegar la red wifi, el mercado ha conseguido ingresos extras mensuales de 9.000 euros.



IKEA, mayor 'engagement'

El wifi de las 13 tiendas de IKEA en Países Bajos es una herramienta que vela por el perfecto estado de cada establecimiento. A través de esta conexión, se invita a los clientes a enviar comentarios, si es posible acompañados de imágenes, sobre problemas concretos que encuentran durante su visita (precios erróneos, desperfectos en los espacios de exposición, equivocaciones de empleados...). Todo para solucionar los posibles inconvenientes en tiempo récord, lo que ayuda a mantener una buena imagen de marca. Para incentivar la participación, durante el lanzamiento de la campaña IKEA sorteó bonos de compra de 50 euros.

Cada año, las tiendas reciben más de 6.000 fotos y 150.000 comentarios de sus visitantes.

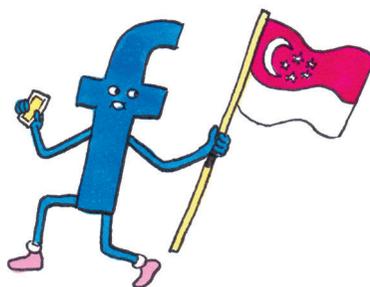




Festival de descargas

Más de 7.000 personas se conectaron al wifi gratuito ofrecido durante la edición de 2017 de Ultra Singapur, un festival de música electrónica. La popularidad del evento se disparó en las redes sociales, ya que los asistentes compartieron en tiempo real 13.000 videos de Snapchat, 19.000 publicaciones de Facebook y 11.000 fotos de Instagram. Además, los organizadores aprovecharon para enviar mensajes donde promocionaron el acceso a una zona de pago con aire acondicionado y los medios de transporte privados hasta las fiestas oficiales posteriores a los conciertos de Ultra Singapur.

La app del festival, desde donde se comunican otros 20 eventos de todo el mundo, incrementó un 230% sus descargas.



Paredes que hablan

Después de instalar sensores wifi en los edificios de una nueva urbanización, una promotora inmobiliaria de Estados Unidos analizó el flujo de visitas que recibía cada día esa oferta de viviendas. Al combinar esta información con los datos de ventas, comprobó que la mayor parte de las visitas efectuadas los fines de semana era de personas que únicamente acudían a echar un vistazo. Sin embargo, los que se acercaban entre lunes y viernes eran más propensos a formalizar una compra. La compañía ajustó las funciones de su plantilla y dedicó más recursos comerciales a atender a las visitas del fin de semana.

En seis meses, la venta de viviendas de esta promoción aumentó un 21%.



Ana Herrero, responsable de voz y datos para pymes de Telefónica Empresas

“Este servicio se llama *social wifi* y resulta idóneo para las pequeñas y medianas empresas que quieren conocer mejor a sus clientes y aprender de su comportamiento”.

“Es un nuevo canal de comunicación con el cliente que ayuda a redefinir *estrategias de marketing* mediante segmentación de campañas y ofertas personalizadas”.

Cifras

• El 72% de los comercios que ofrecen wifi gratuito mejora sus ventas y el 62% de los clientes pasa más tiempo en una tienda si hay wifi disponible. *Fuente: iGR.*

¿QUÉ SABEN DE MÍ Y CÓMO LO USAN?



PERMISOS

El usuario, que es el dueño de sus datos, siempre es el que autoriza qué se puede hacer con ellos cuando se conecta a estas redes wifi de calidad, cifradas y seguras.

NAVEGACIÓN OCULTA

Nadie puede conocer en remoto qué sitios visitamos mientras permanecemos conectados a una red wifi de este tipo ni los datos que compartimos.

PERFILES

Al acceder desde redes sociales con datos públicos como edad o sexo, el negocio puede usar esa información de manera agregada y anonimizada para crear patrones de uso.

OFERTAS PERSONALIZADAS

Para recibir promociones en su móvil o correo electrónico, es necesario que el usuario dé su consentimiento previo de manera explícita.

CÓMO IDENTIFICAR UN PORTAL WIFI BLINDADO

• Nombre correcto

El nombre de la red debe coincidir con el que publicita el espacio donde nos encontramos. A veces, en nuestro dispositivo aparecen distintos wifis que se llaman de forma muy similar y algunos de ellos pueden ser conexiones fraudulentas que se hacen pasar por las de un negocio concreto para intentar robar datos.

• Identificación única

Se deben evitar redes con clave compartida, es decir, aquellas en las que todos usan la misma contraseña. "Mediante esta modalidad, podemos tener visibilidad entre los distintos dispositivos que están dentro de la red", comenta **Ana Herrero, responsable de voz y datos para pymes de Telefónica Empresas.**

• Términos y condiciones

El portal tiene que mostrar los términos y condiciones del servicio, una exigencia del Reglamento General de

Protección de Datos (RGPD), cuando se nos pide identificarnos. Además, como esta normativa obliga a que las redes sean cifradas, nuestras comunicaciones sobre ese wifi serán inaccesibles para otros usuarios.

• Doble autenticación

Estas redes pueden usar la identificación en dos pasos, como pedir un número de móvil al que después envían un SMS con una clave de acceso. "Si nos conectamos a una red donde todos están identificados, evitamos usuarios maliciosos que no están dispuestos a registrarse porque su intención es llevar a cabo acciones no lícitas", apunta Herrero.

• Bajo llave

Una vez conectados al portal wifi, debemos comprobar que navegamos en un entorno seguro. El icono de un candado o las direcciones que comienzan por "https" ayudan a identificar una conexión cifrada.

