

# โซลูชันใหม่ เทราดาต้า คัสโตเมอร์เจอร์นี่ (Teradata Customer Journey)

กุญแจสำคัญไขความสำเร็จในการพลิกโฉมธุรกิจสู่ยุคดิจิทัลคือประสบการณ์ของลูกค้าที่ปรับแต่งได้ตามความต้องการเฉพาะบุคคล

โซลูชันใหม่ เทราดาต้า คัสโตเมอร์เจอร์นี่ (Teradata Customer Journey) ช่วยให้ธุรกิจต่างๆ สามารถมองเห็นเส้นทาง จำลองผลกระทบของแคมเปญใหม่ล่วงหน้าและดึงดูดลูกค้าด้วยคอนเทนต์ที่ตรงใจ

กรุงเทพฯ – เทราดาต้า (NYSE: TDC) ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้นำระดับโลกด้านโซลูชัน การวิเคราะห์ข้อมูลประกาศเปิดตัวโซลูชันเทราดาต้า คัสโตเมอร์เจอร์นี่ (Teradata Customer Journey) เวอร์ชันใหม่ที่เปี่ยมด้วยประสิทธิภาพเพื่อช่วยให้บริษัทต่างๆ ในประเทศไทยพลิกโฉมธุรกิจไปสู่ดิจิทัล (digital transformation) โซลูชันนี้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถวิเคราะห์, จำลองข้อมูลแบบไดนามิก, เรียนรู้ด้วยตนเองได้ง่ายจากระบบ และสามารถจำลองข้อมูลแบบการทำนายล่วงหน้าได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ด้วยความเชี่ยวชาญด้านการรวบรวมข้อมูล (data integration), การวิเคราะห์ขั้นสูง และการจัดการปฏิสัมพันธ์หลายช่องทางของเทราดา โซลูชันเวอร์ชันใหม่นี้ยังช่วยเพิ่มความสามารถให้นักการตลาดดูแลลูกค้าทุกรายได้แบบเฉพาะบุคคล, เพิ่มอัตราการตอบสนอง (response rates), ลดความยุ่งยาก และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้ามากขึ้น

การศึกษาจากการ์ทเนอร์ชี้ให้เห็นว่าภายในปี 2561 บริษัทต่างๆ ที่ลงทุนเต็มที่ในการให้บริการออนไลน์เฉพาะบุคคลจะสามารถทำยอดขายได้มากกว่าบริษัทที่ไม่ลงทุนประมาณกว่า30% ” อย่างไรก็ตาม หลายบริษัทมักพบว่าเป็นเรื่องยากที่จะทำความเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากพฤติกรรมลูกค้าบนเส้นทางธุรกรรมหลายพันล้านครั้งของลูกค้าหลายล้านคนนอกจากนี้ลูกค้าต่างๆ ก็ใช้งานหลากหลายอุปกรณ์และช่องทางในการสร้างปฏิสัมพันธ์ แต่ส่วนใหญ่ก็ยังคงคาดหวังว่าจะได้รับประสบการณ์เฉพาะบุคคลในทุกช่องทาง

“ในขณะที่เรามุ่งสู่เศรษฐกิจดิจิทัลด้วยวิสัยทัศน์การพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย4.0 ของรัฐบาลไทยในปัจจุบัน เราหวังให้ธุรกิจไทยเติบโตขึ้นด้วยการมอบคุณค่าแก่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น โซลูชันเทราดาต้า คัสโตเมอร์เจอร์นี่ช่วยเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลให้นักการตลาดเพื่อสร้างความเข้าใจพฤติกรรมหรือประสบการณ์ของลูกค้าได้อย่างลึกซึ้งมากขึ้นรวมทั้งปรับใช้งานแบบเชิงรุกได้อย่างรวดเร็ว” คุณจีรภา คงสว่างวงศา กรรมการผู้จัดการประจำประเทศไทยของเทราดาต้า กล่าว

โซลูชัน เทราดาต้า คัสโตเมอร์เจอร์นี่ (Teradata Customer Journey) ไม่เพียงช่วยให้บริษัทเข้าใจและเพิ่มประสิทธิภาพประสบการณ์ของลูกค้าแต่ละรายได้ตลอดเวลา แต่ยังรองรับทุกช่องทางและทุกอุปกรณ์ได้แบบเรียลไทม์

ม้ รวมทั้งยังช่วยนักการตลาดเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกเพื่อการวิเคราะห์ที่เหมาะสม สามารถใช้ระบบอัตโนมัติที่ฝังในโซลูชันเป็นตัวช่วยให้กับการตลาดดำเนินแคมเปญผ่านหลายช่องทางแบบเจาะจงลูกค้าได้พร้อมกันหลายพันรายการ โดยไม่ต้องเพิ่มกำลังคนหรือทีมงาน

“โซลูชันของเรารวบรวมเทคโนโลยีที่จำเป็นทั้งหมดผนวกกับความเชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านการตลาดได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เทราดาด้าช่วยให้องค์กรมีศูนย์ข้อมูลเส้นทางของลูกค้าที่สมบูรณ์โดยไม่ต้องคำนึงถึงความท้าทายจากการใช้งานโซลูชันร่วมกับผู้ขายหลากหลายราย”

คุณจีรภา กล่าวเสริม

นอกเหนือจากเทคโนโลยีชั้นนำของอุตสาหกรรม เทราดาด้ายังให้บริการด้านทรัพยากรที่ปรึกษา (Consulting resources) เพื่อต้องการให้บริษัทต่างๆ ตระหนักถึงความสามารถเหล่านี้ได้อย่างรวดเร็วในค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และได้รับมูลค่าทางธุรกิจที่สูงขึ้น

การเติบโตอย่างต่อเนื่องของประเทศไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นับเป็นหลักฐานแห่งความสำเร็จและความเชี่ยวชาญที่ได้รับการยอมรับในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ของลูกค้าหลัก อาทิ ปตท.

ดร. บุรณิ รัตนสมบัติ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ธุรกิจหล่อลื่น กลุ่มธุรกิจน้ำมัน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ให้ความเห็นว่า “ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกที่มีจำนวนมากมหาศาล (Big data analytics) คือเทคโนโลยีที่เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อน ปตท. ให้สามารถดูแลคนไทยอย่างทั่วถึงด้วยสินค้าและบริการที่ถูกต้อง สามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ในเวลาอันรวดเร็ว เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พร้อมนำแบรนด์ ปตท. ให้สามารถเติบโตเป็นแบรนด์ที่อยู่คนไทย ทำเพื่อคนไทย และเป็นแบรนด์แห่งความภูมิใจของคนไทย

ปตท. คำนึงถึงความสำเร็จของลูกค้าเป็นหลัก จึงได้ร่วมมือกับเทราดาด้าซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญชั้นนำระดับโลกด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในการพัฒนาแผนระยะยาว และเสริมสร้างความพร้อมทั้งในด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และศักยภาพของบุคลากรตั้งตั้งแต่ปี 2558 และคาดว่าจะเริ่มใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพในปี 2562”

โซลูชัน เทราดาด้า คัสเตอร์เมอร์ เจอร์นี่ของเทราดาด้าให้บริการแล้วทั่วโลก และคุณสมบัติใหม่ๆ จะพร้อมให้บริการตั้งแต่มิถุนายน 2560 เป็นต้นไป

เกี่ยวกับโซลูชัน เทราดาด้า คัสเตอร์เมอร์ เจอร์นี่ (Teradata Customer Journey)

ความสามารถใหม่ๆ ในโซลูชัน เทราดาด้า คัสเตอร์เมอร์ เจอร์นี่ (Teradata Customer Journey) ช่วยให้บริษัทต่างๆ บรรลุผลการดำเนินงานทางธุรกิจได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ลดการใช้งานโซลูชัน และปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้ คุณสมบัติใหม่เหล่านี้ได้แก่:

- ระบบวิเคราะห์เส้นทางลูกค้าแบบองค์รวม (Integrated customer path analytics) ช่วยให้บริษัทเข้าใจถึงเส้นทางและพฤติกรรมของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งรับทราบจุดการเข้าถึงและมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายนักการตลาดประยุกต์ใช้ความสามารถนี้เพื่อกำหนดกลุ่มลูกค้าในเส้นทางที่เฉพาะเจาะจง อาทิ การส่งข้อเสนอพิเศษเฉพาะบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจด้านผลดำเนินงานทางธุรกิจที่พึงประสงค์
- ระบบจำลองภาพเส้นทางการสื่อสาร (Communication journey visualizations) แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีการไหลผ่านแคมเปญแบบหลายขั้นตอนอย่างไร ช่วยให้นักการตลาดสามารถประเมินปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจตอบรับหรือปฏิเสธข้อเสนอได้และกำหนดค่าตัวแปรต่างๆ ในระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการตลาด
- ระบบจำลองภาพโมเดลการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Visualizations for self-learning models) แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของลูกค้า (อายุ, รายได้, ช่วงวัย, เหตุการณ์ในชีวิต ฯลฯ) และอัตราการตอบสนอง ซึ่งช่วยให้นักการตลาดเข้าใจโปรไฟล์ของลูกค้าที่มีแนวโน้มตอบสนองต่อข้อเสนอ และสามารถวางแผนการสื่อสารได้แม่นยำ รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานให้กับนักการตลาดได้มากขึ้น
- ระบบจำลองข้อเสนอพิเศษแบบเรียลไทม์ (Real-time offer simulation) ช่วยให้นักการตลาดเพิ่มความสามารถในการคาดการณ์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากข้อความ, ข้อเสนอ หรือกลยุทธ์ใหม่ของบริษัทในแคมเปญที่มีอยู่ในปัจจุบัน เมื่อเข้าใจถึงผลกระทบต่อจำนวนลูกค้าเป้าหมายและศักยภาพในการตอบสนอง นักการตลาดก็จะสามารถเริ่มต้นแคมเปญที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และใช้ประโยชน์สูงสุดจากกลยุทธ์ข้อเสนอพิเศษ
- ใช้ร่วมกับข้อมูลจากโซลูชันอื่นได้ (Bring your own model score) คุณสมบัตินี้ช่วยให้นักการตลาดสามารถนำข้อมูลจากโซลูชันอื่น มาปรับให้ระบบทำงานในโมเดลการเรียนรู้ด้วยตนเอง (self-learning model) เพื่อเอื้อประโยชน์สูงสุดในการส่งสารถึงลูกค้ารายใดรายหนึ่ง และมั่นใจได้ว่างานก่อนหน้าจะไม่สูญเปล่า

เกี่ยวกับเทราดาต้า

เทราดาต้าช่วยสร้างอำนาจให้กับองค์กรต่างๆ ที่จะบรรลุผลสำเร็จสูงสุดทางธุรกิจ เรามุ่งเน้นการให้บริการโซลูชันเชิงธุรกิจด้านการวิเคราะห์ข้อมูลควบคู่ไปกับเทคโนโลยีชั้นนำของอุตสาหกรรม และความเชี่ยวชาญด้านสถาปัตยกรรมเพื่อเร่งสร้างศักยภาพทางธุรกิจของบริษัทต่างๆ ที่ยอดเยี่ยมทั่วโลก

ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของเราได้ที่ [teradata.com](http://teradata.com)

###