

คุณได้ตามที่ง่าย: โซลูชันการวิเคราะห์ข้อมูลระดับองค์กรให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีประสิทธิภาพ



โดย เจฟฟ์ อัลเลน

ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดผลิตภัณฑ์อาวุโส Adobe Analytics

เราปฏิเสธไม่ได้เลยว่าความรู้เชิงลึกที่อาศัยข้อมูลรอบด้านถือเป็นแกนหลักสำหรับการตัดสินใจทางด้านธุรกิจ เพราะช่วยให้บริษัทต่างๆ เข้าใจเกี่ยวกับลูกค้า พนักงาน ผลิตภัณฑ์ บริการ และอื่นๆ อีกมากมาย ทุกวันนี้ผู้บริหารคาดหวังว่าจะได้รับประสบการณ์แบบเฉพาะบุคคลที่ไร้รอยต่อสำหรับการติดต่อสื่อสารกับแบรนด์ต่างๆ ซึ่งหากปราศจากข้อมูลที่เหมาะสม เราก็จะไม่สามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับเส้นทางการดำเนินการของลูกค้า (Customer Journey)

ขณะที่แบรนด์ต่างๆ มีภารกิจสำคัญมากมายที่จะต้องทำ หนึ่งในคำถามที่สำคัญที่สุดแต่เรียบง่ายก็คือ “เราจำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับระบบวิเคราะห์ข้อมูลหรือไม่ในเมื่อทุกวันนี้มีหลายบริษัทที่นำเสนอบริการนี้ให้ฟรี?”

ซีอีโอที่ผมเคยทำงานด้วยบอกกับผมว่า “ในชีวิตเรา ไม่มีอาหารกลางวันแจกฟรีหรอก ถ้าคุณคิดว่าคุณได้รับอาหารกลางวันฟรี จงระวังให้ดี เพราะท้ายที่สุดแล้วคุณอาจจะลงเอยด้วยการจ่ายค่าอาหารเย็นสองเท่าก็เป็นได้” หากโซลูชันหนึ่งๆ โฆษณาว่าเปิดให้ใช้งานฟรีหรือราคาถูกมาก คุณสันนิษฐานได้เลยว่าอาจจะมีเล่ห์กลบางอย่างซ่อนอยู่ เช่น มีข้อจำกัดในการใช้งานเครื่องมือ โดยทั่วไปแล้วผู้จัดหาโซลูชันอาจปรับแต่งสิ่งต่างๆ เช่น จำกัดความสามารถของคุณในการควบคุมข้อมูล จำกัดความลึกและความละเอียดของข้อมูลเชิงลึกที่คุณจะได้รับจากชุดเครื่องมือและการสัมผัสตัวอย่างข้อมูล อย่างไรก็ตาม วิธีที่ดี บริษัทที่มีเงินทุนไม่มากนักอาจเลือกที่จะใช้เครื่องมือฟรี แต่ก็ควรคำนึงถึงค่าเสียโอกาสที่จะเกิดขึ้นจากการใช้เครื่องมือดังกล่าว เพราะโดยมากแล้ว ข้อมูลในระดับที่เข้มข้นเป็นสิ่งที่ค้นพบได้ง่าย

แต่ก็ให้ผลตอบแทนเพียงเล็กน้อยเมื่อคุณนำข้อมูลไปใช้ โดยทั่วไปแล้วข้อมูลเชิงลึกที่สามารถพลิกเกมได้มักจะฝังลึกอยู่ในข้อมูลดิบ ไม่ใช่ล่อยอยู่บนผิวหน้า

ถ้าความสำเร็จของบริษัทของคุณขึ้นอยู่กับข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวกับเช็กเมนต์ของกลุ่มเป้าหมาย แคมเปญ ช่องทางจัดจำหน่าย เส้นทางของลูกค้า เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลที่คุณเลือกใช้จะต้องนำเสนอข้อมูลเชิงลึกเหล่านั้นในลักษณะที่เหมาะสมสำหรับแบรนด์ของคุณ เพื่อให้คุณได้รับประโยชน์สูงสุด เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมจะช่วยให้คุณตรวจสอบในแบบเรียลไทม์ได้อย่างง่ายดายว่าลูกค้ากำลังทำอะไรอยู่ และด้วยข้อมูลวิเคราะห์ รายงาน และการแสดงผล คุณก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างมั่นใจ โดยทั่วไปแล้วความแตกต่างของเทคโนโลยีที่คุณเลือกใช้มักจะอยู่ที่ระดับของการใช้วิทยาศาสตร์ข้อมูลเพื่อกลั่นกรองข้อมูลเชิงลึกที่มีมูลค่าสูง สามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติ

ต่อไปนี้เป็นเหตุผลบางประการที่ระบบวิเคราะห์ข้อมูลระดับองค์กรจะช่วยสร้างความแตกต่างอย่างเป็นรูปธรรม:

รากฐานดิจิทัลที่เหมาะสม

การสร้างรากฐานสำหรับการนำเสนอประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมให้แก่ลูกค้าถือว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อการดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชัน อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะทุกวันนี้ลูกค้าต้องการประสบการณ์แบบเฉพาะบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง และนักการตลาดจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเชิงลึกในการนำเสนอประสบการณ์ดังกล่าวในแบบเรียลไทม์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างไรก็ตาม บริษัทจำเป็นต้องให้ความเคารพต่อลูกค้า รวมถึงข้อมูลของลูกค้า

โซลูชันการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมได้รับการปรับแต่งให้สอดคล้องกับความต้องการที่เฉพาะเจาะจงขององค์กรธุรกิจ ทั้งยังนำเสนอแนวทางที่จะช่วยให้บริษัทของคุณสร้างสรรค์ประสบการณ์ที่สอดคล้องกันได้อย่างฉับพลันทันที โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว เนื่องจากโซลูชันดังกล่าวได้รับการออกแบบให้ผสานรวมการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเอาไว้ภายใน

การรายงานอย่างฉับพลันทันที

ทีมงานฝ่ายการตลาดขององค์กรจำเป็นต้องรายงานข้อมูลด้านการตลาดผ่านหลากหลายช่องทางในลักษณะเฉพาะกิจโดยไม่ได้อ้างแผนล่วงหน้ามาก่อน เพื่อตอบคำถามที่เฉพาะเจาะจงทางด้านธุรกิจระหว่างที่กำลังดำเนินการที่จริงแล้ว มีหลายครั้งที่เราดำเนินการประชุมและเกิดคำถามที่ไม่สามารถตอบได้เพราะจำเป็นต้องใช้การวิเคราะห์ข้อมูล และปรากฏว่าเราต้องปล่อยเรื่องนั้นผ่านไปเพราะไม่มีใครสามารถตอบคำถามดังกล่าวได้ในทันที แต่ด้วยโซลูชันระดับองค์กร นักการตลาดสามารถใช้อินเทอร์เฟซข้อมูลที่ใช้งานง่าย เพื่อกลั่นกรองข้อมูลอย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ และช่วยให้คุณตอบคำถามได้ทันทีที่มีคนเอ่ยถาม ระบบวิเคราะห์ข้อมูลชั้นนำถูกสร้างขึ้นเพื่อรองรับข้อมูลจำนวนมหาศาล รวมถึงการรายงานแบบเฉพาะกิจที่หลากหลายและรวดเร็วอย่างที่องค์กรที่ทันสมัยต้องการ

นอกจากนี้ เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมจะช่วยให้คุณตลาดได้รับความยืดหยุ่นอย่างไร้ขีดจำกัดด้วยดัชนีที่ได้รับการคำนวณ และคุณภาพข้อมูลเหนือกว่าโซลูชันแบบฟรี เนื่องจากการสุ่มตัวอย่างข้อมูลไม่ได้เกิดขึ้นใน

โซลูชันระดับองค์กร (กล่าวคือ การวิเคราะห์เฉพาะชุดย่อยของข้อมูล เทียบกับการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด)

ความแม่นยำในการระบุแหล่งที่มา

โซลูชันการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมจะช่วยให้ทีมงานฝ่ายการตลาดของคุณรับทราบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการได้รับลูกค้าและกิจกรรมการตลาดที่นำไปสู่การซื้อ นอกจากนี้ ยังช่วยให้แบรนด์ต่างๆ สามารถตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตลาดในขอบเขตที่กว้างขวาง เช่น มูลค่าของลูกค้าตลอดอายุการใช้งาน โซลูชันระดับองค์กรนอกจากจะให้ความดีความชอบแก่ช่องทางหรือปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จแล้ว ยังสามารถเปิดเผยจุดอ่อนในเส้นทางของลูกค้า เช่น จุดที่ลูกค้ายกเลิกการดำเนินการ และความไร้ประสิทธิภาพอื่นๆ ภายหลังการคลิก ซึ่งหากไม่มีข้อมูลระดับลึกดังกล่าว การระบุแหล่งที่มา (Attribution) ก็จะไม่มีความแม่นยำลดลง และอาจส่งผลให้องค์กรพลาดโอกาสในการตรวจสอบติดตามช่องทางที่ทำให้ได้รับลูกค้าหรือนำไปสู่การซื้อ

นอกจากนี้ เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลระดับองค์กรยังช่วยให้ผู้ใช้เก็บข้อมูลจากหลากหลายช่องทางการติดต่อได้อย่างไร้ขีดจำกัด เพื่อให้สามารถวิเคราะห์เส้นทางของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากคุณรายงานเกี่ยวกับข้อมูลสถิติทั้งหมด ไม่ใช่ข้อมูลที่ผ่านมาการสุ่มตัวอย่าง ดังนั้นคุณจึงมั่นใจได้ว่ารูปแบบการระบุแหล่งที่มาของคุณเป็นการตรวจสอบภาพรวมทั้งหมด

เปิดให้ทุกคนใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างทั่วถึงด้วย AI

ทีมนักวิเคราะห์ข้อมูลอาจต้องใช้เวลาหลายสัปดาห์ในการขุดคุ้ยข้อมูลเพื่อค้นหา “สาเหตุ” ที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดด้านการตลาด รวมไปถึงความท้าทายและความสำเร็จต่างๆ แต่โซลูชันการวิเคราะห์ข้อมูลระดับองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วย AI และ Machine Learning สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมหาศาลโดยอัตโนมัติ และช่วยให้ผู้ใช้หน้าใหม่ที่ไม่มีความรู้ด้านเทคนิคสามารถเข้าใจสัญญาณบางอย่างของข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เครื่องมือที่ดีเยี่ยมอย่างแท้จริงจะช่วยให้คุณได้รับขีดความสามารถทั้งหมดของนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล พร้อมด้วยอินเทอร์เฟซที่คุณสามารถเรียนรู้ผ่านการสาธิต ซึ่งนั่นหมายความว่าทุกคนในองค์กรจะสามารถใช้งานเครื่องมือ ข้อมูล และความรู้เชิงลึก เพื่อรองรับการตัดสินใจอย่างชาญฉลาด ซึ่งจะส่งผลดีมากยิ่งขึ้นต่อธุรกิจและลูกค้าของคุณ

มุมมองหนึ่งเดียวที่ครบถ้วนสมบูรณ์

โซลูชันการวิเคราะห์ข้อมูลระดับองค์กรให้แพลตฟอร์มที่ยืดหยุ่นและปลอดภัยสำหรับการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ และรายงานข้อมูลจากทุกช่องทางที่คุณติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ไม่ใช่เพียงแค่โฆษณาออนไลน์ และคุณจะได้รับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับเส้นทางของลูกค้าในทุกขั้นตอน โดยทั่วไปแล้ว โซลูชันดังกล่าวมีการผนวกส่วนต่างๆ และมีตัวเชื่อมต่อข้อมูลเพื่อรองรับการนำเข้าข้อมูลจากระบบอื่น ช่วยให้คุณได้รับทราบข้อมูลเชิงลึกอย่างรอบด้านเกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าดำเนินการผ่านช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย และผลที่ตามมาก็คือ ทีมงานของคุณจะสามารถสร้างโปรไฟล์ลูกค้าที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และคุณก็ไม่จำเป็นต้องแนะนำตัวกับลูกค้าผ่านทุกช่องทางใหม่ๆ นอกจากนี้ โซลูชันดังกล่าวยังสามารถวิเคราะห์ช่องทางการติดต่อทั้งหมดตลอดเส้นทางของลูกค้า และดำเนินการปรับแต่งอย่างเหมาะสม

การแบ่งเซ็กเมนต์ลูกค้าอย่างเหนือชั้น

สำหรับองค์กรขนาดใหญ่หลายแห่ง ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายถือเป็นปัจจัยหลักที่ขับเคลื่อนกลยุทธ์ของแคมเปญ รวมไปถึงการเลือกใช้ช่องทางต่างๆ การจัดสรรงบประมาณด้านโฆษณา และอื่นๆ อีกมากมาย ความสามารถในการระบุและสร้างเซ็กเมนต์กลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้การตลาดสามารถค้นหาและเจาะเซ็กเมนต์กลุ่มเป้าหมายที่มีมูลค่าสูงได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยหลักที่สร้างความแตกต่างระหว่างองค์กรชั้นนำที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและองค์กรที่ล้าหลังซึ่งขับเคลื่อนการดำเนินงานโดยใช้ความรู้สึก และจะช่วยเพิ่มงบประมาณด้านการตลาดได้อย่างเป็นรูปธรรม ระบบวิเคราะห์ข้อมูลระดับองค์กรช่วยให้บริษัทต่างๆ สามารถเจาะลึกข้อมูลอย่างละเอียดตลอดเส้นทางของลูกค้า และค้นหาเซ็กเมนต์ที่มีมูลค่าสูงโดยอัตโนมัติ และด้วยเทคโนโลยี Machine Learning ที่ทำงานอยู่เบื้องหลัง คุณก็ไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการคาดเดาอีกต่อไป และเพิ่มความรวดเร็วในการกลั่นกรองข้อมูลเชิงลึก ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดสำหรับการเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ

แพลตฟอร์มการตลาดที่บูรณาการเข้าด้วยกันอย่างกลมกลืน

แน่นอนว่าความรู้เชิงลึกที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลมีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จด้านการตลาด แต่ข้อมูลไม่ได้เป็นเพียงแค่เรื่องของการทำความเข้าใจว่าฝ่ายการตลาดของคุณกำลังทำอะไร โซลูชันการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพจะบูรณาการเข้ากับแพลตฟอร์มเทคโนโลยีโดยรวมในองค์กรของคุณ ดังนั้นคุณจึงสามารถเรียกใช้ข้อมูลเชิงลึกได้ในทุกขั้นตอนของเวิร์กโฟลว์การทำงาน รวมไปถึงการแบ่งเซ็กเมนต์กลุ่มเป้าหมาย การปรับแต่งคอนเทนต์ การนำเสนอประสบการณ์แบบเฉพาะบุคคล และอื่นๆ

ไม่มีข้อโต้แย้งเลยว่าหากปราศจากโซลูชันการวิเคราะห์ข้อมูลระดับองค์กร คุณก็จะไม่สามารถกลั่นกรองข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้งานจริงได้จากข้อมูลลูกค้าที่คุณมีอยู่ ซึ่งจะบั่นทอนขีดความสามารถด้านการแข่งขันของคุณ ทีมงานของคุณต้องการเครื่องมือที่ก้าวล้ำ พร้อมอินเทอร์เฟซที่ใช้งานง่ายสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าในแบบเรียลไทม์ และเครื่องมือดังกล่าวจะต้องผสานรวมอย่างกลมกลืนเข้ากับส่วนประกอบอื่นๆ ในแพลตฟอร์มเทคโนโลยีของคุณ การเลือกใช้โซลูชันการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้คุณประสบความสำเร็จในการทำงาน