

ผลวิจัยล่าสุดจาก CleverTap เผยผู้ใช้ 86% เลิกใช้ แอปช้อปปิ้งภายใน 4 สัปดาห์



– รายงานมาตรฐานอุตสาหกรรมอีคอมเมิร์ซจาก CleverTap เผยกลยุทธ์สร้างการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ค้าปลีกออนไลน์เพิ่มอัตราการรักษาลูกค้าและเพิ่มมูลค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า

CleverTap แพลตฟอร์มรักษาลูกค้าครบวงจร ซึ่งช่วยให้แบรนด์ต่างๆ สามารถสร้างมูลค่าสูงสุดตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า ได้เผยแพร่รายงานมาตรฐานอุตสาหกรรมสำหรับแอปอีคอมเมิร์ซ ซึ่งระบุว่า สำหรับบรรดาแบรนด์อีคอมเมิร์ซนั้น ต้นทุนการหาลูกค้าใหม่ที่อยู่ในระดับสูง และผู้ซื้อที่อ่อนไหวต่อราคา ส่งผลกระทบต่อกำไรและมูลค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้าโดยรวม เนื่องจากทำให้อัตราการรักษาลูกค้าอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ อุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดและอุปสรรคในการออกจากตลาดที่อยู่ในระดับต่ำ ทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกเหลือเฟือแม้ในตลาดสินค้าเฉพาะกลุ่ม

รายงานดังกล่าววิเคราะห์ข้อมูล 3.1 พันล้านข้อมูลจากอุปกรณ์ 18 ล้านเครื่อง และผู้ใช้งาน 15 ล้านราย จนได้ข้อมูลเชิงลึกที่จะช่วยให้เห็นการตลาดสามารถวัดประสิทธิภาพแอปของตนเองเมื่อเทียบกับบรรดาแอปที่ประสบความสำเร็จสูงสุด นอกจากนี้ยังนำเสนอกลยุทธ์เพื่อช่วยยกระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานและการรักษาลูกค้า

Almitra Karnik หัวหน้าฝ่ายการตลาดของ CleverTap กล่าวว่า “การแข่งขันอันดุเดือดในอุตสาหกรรมอีคอมเมิร์ซทำให้แบรนด์ต่างๆ ต้องมอบประสบการณ์ลูกค้าที่เหนือกว่าคู่แข่ง ผลวิจัยของเราชี้ให้เห็นว่า บรรดาแบรนด์อีคอมเมิร์ซสูญเสียลูกค้าในอัตราที่รวดเร็วกว่าการได้ลูกค้าใหม่ โดยเฉลี่ยแล้วแอปช้อปปิ้งสูญเสียผู้ใช้งานมากถึง 86% ภายใน 4 สัปดาห์แรกหลังดาวน์โหลดแอป”

เธอกล่าวเสริมว่า “การไม่ใส่ใจรักษาลูกค้า และมัวแต่หาลูกค้าใหม่ที่อยู่ไม่นาน ก็เหมือนกับการเทน้ำใส่ถังรั่ว ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้และมูลค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า”

รายงานดังกล่าวนำเสนอข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับผู้ใช้งานที่ก้าวจากขั้นหนึ่งไปสู่อีกขั้นหนึ่งของวงจรชีวิต พร้อมกับแนะนำวิธีเพิ่มอัตราการซื้อซ้ำและการรักษาผู้ใช้งาน สำหรับไฮไลต์บางส่วนของรายงานมีดังนี้

- การลงทะเบียนใช้งาน: มีผู้ใช้งานใหม่เพียง 16% ที่ลงทะเบียนใช้งานเสร็จสมบูรณ์ภายในหนึ่งสัปดาห์หลังติดตั้งแอป
- การรักษาฐานผู้ใช้งาน: มีผู้ใช้งานใหม่เพียง 11.6% ที่ยังใช้งานต่อเนื่องในสัปดาห์แรก
- การถอนการติดตั้ง: ผู้ใช้งานใหม่ 42% ถอนการติดตั้งแอปภายใน 30 วันหลังติดตั้ง
- การติดตั้งใหม่อีกครั้ง: มีผู้ใช้งานเพียง 5.21% ที่ติดตั้งแอปใหม่อีกครั้งภายใน 30 วันหลังถอนการติดตั้ง

สามารถดาวน์โหลดรายงานได้ที่ <https://clevertap.com/insights/ecommerce-benchmark-report/>

เกี่ยวกับ CleverTap

CleverTap คือแพลตฟอร์มรักษาลูกค้าชั้นนำ ซึ่งช่วยให้แบรนด์ต่างๆ สามารถสร้างมูลค่าสูงสุดตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า แบรนด์ต่างๆ มากกว่า 8,000 แบรนด์ทั่วโลก เช่น Vodafone, Hotstar, Carousell, Zilingo, TataCLiQ, Domino's Pizza, GO-JEK, Fandango และ BookMyShow ต่างไว้วางใจให้ CleverTap ส่งมอบประสบการณ์ที่เฉพาะเจาะจงและยกระดับผลลัพธ์ของการตลาดแบบหลายช่องทางตลอดวงจรชีวิตลูกค้า

CleverTap ได้รับการสนับสนุนจากบริษัทร่วมลงทุนชั้นนำหลายราย ได้แก่ Sequoia India, Tiger Global Management, Accel และ Recruit Holdings บริษัทมีสำนักงานในซานฟรานซิสโก ซีแอตเทิล ลอนดอน สิงคโปร์ และมุมไบ

สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ clevertap.com หรือติดตามความเคลื่อนไหวทางลิงก์อินและทวิตเตอร์

สื่อมวลชนกรุณาติดต่อ

Ketan Pandit

โทร. +(91)9881127137

อีเมล: ketan@clevertap.com

โลโก้: https://mma.prnewswire.com/media/559274/CleverTap_Logo.jpg