

รายงานของ CleverTap เผยแอปชำระเงินผ่านมือถือ ประสบปัญหาในการติดตั้งและรักษาลูกค้า



แอปชำระเงินผ่านมือถือมีอัตราการเลิกใช้งานเฉลี่ยสูงถึง 77% ดังนั้น ประสบการณ์ลูกค้าที่ดีกว่าและเหนือกว่าจึงกลายเป็นจุดแข็งในการแข่งขัน

CleverTap แพลตฟอร์มการตลาดบนโทรศัพท์มือถือชั้นนำ ได้เผยแพร่รายงานมาตรฐานอุตสาหกรรมสำหรับแอปชำระเงินผ่านมือถือ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลายพันล้านรายการที่รวบรวมจากผู้ใช้กว่า 583 ล้านรายที่ใช้อุปกรณ์มือถือกว่า 700 ล้านเครื่อง เผยให้เห็นว่ามีการแข่งขันสูงในตลาด และเจ้าของแอปประสบปัญหาในการรักษาลูกค้าตั้งแต่เริ่มใช้งาน

เมื่อเปรียบเทียบผลดังกล่าวกับข้อมูลในรายงานมาตรฐานอุตสาหกรรมสำหรับแอปสื่อและความบันเทิงแบบ OTT และรายงานมาตรฐานอุตสาหกรรมสำหรับแอปท่องเที่ยวที่เผยแพร่ไปก่อนหน้านี้ จะพบว่าผู้ให้บริการแอปชำระเงินผ่านมือถือต้องเผชิญกับความท้าทายมากกว่าแอปอื่นๆ โดยผลการค้นพบที่สำคัญมีดังนี้

- อัตราการคงอยู่ของผู้ใช้แอปชำระเงินผ่านมือถือเฉลี่ยอยู่ที่เพียง 8% หลังผ่านพ้น 4 สัปดาห์ (เทียบกับแอป OTT ที่ 20% และแอปท่องเที่ยวที่ 48.3%)
- การลงทะเบียนใช้งานแอปชำระเงินผ่านมือถือใช้เวลาเฉลี่ย 1 ชั่วโมงเต็ม (เทียบกับแอป OTT ที่ใช้ 8 นาที และแอปท่องเที่ยวที่ใช้ 18 นาที)
- ผู้ใช้งานใหม่เฉลี่ย 35% มีการใช้งานแอปชำระเงินผ่านมือถือในเดือนแรก โดยใช้เวลาเฉลี่ย 12 วันในการเริ่มใช้งาน (เทียบกับแอป OTT ที่ 26% เริ่มใช้งานภายใน 72 ชั่วโมง และแอปท่องเที่ยวที่ 80% เริ่มใช้งานภายใน 44 นาที)

นอกจากข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าตลอดวงจรการใช้งานแอป ซึ่งรวมถึงการก้าวจากขั้นหนึ่งไปสู่อีกขั้นหนึ่งแล้ว รายงานดังกล่าวยังนำเสนอตัวบ่งชี้คุณภาพประสบการณ์ของลูกค้าในการใช้งานแต่ละขั้นด้วย

คุณอัลมิทรา คาร์นิค ประธานฝ่ายการตลาดสากลของ CleverTap กล่าวว่า “ในขณะที่ตลาดแอปชำระเงินทั่วโลกกำลังเติบโตอย่างต่อเนื่อง ผู้ให้บริการแอปต้องเผชิญกับความท้าทายอย่างมากในการคว้าและรักษาส่วนแบ่งในตลาด เราจะช่วยให้ลูกค้าเข้าใจตัวชี้วัดสำคัญที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของแอปและสร้างประสบการณ์ลูกค้าที่ไร้รอยต่อในทุกจุดให้บริการ รายงานของเราได้ให้ข้อมูล “CleverTips” ไว้เป็นแนวทางที่จะช่วยดึงดูดและรักษาลูกค้าในทุกขั้น

ตลอดจนสร้างรายได้ให้กับเจ้าของแอป”

สามารถอ่านรายงานมาตรฐานอุตสาหกรรมสำหรับแอปชำระเงินผ่านมือถือได้ที่

Industry Benchmarks for Mobile Payment Apps

เกี่ยวกับ CleverTap

CleverTap คือโซลูชันการตลาดบนโทรศัพท์มือถืออันทรงพลังที่ช่วยให้แบรนด์ต่างๆ สามารถดึงดูดผู้ใช้งานไว้ได้ตลอดชีวิต ด้วยการนำข้อมูลผู้ใช้จากทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์มาเก็บรวบรวมไว้ในแพลตฟอร์มเดียว ทุกๆวันแบรนด์หลายพันแบรนด์ต่างนำโมเดลแมชชีนเลิร์นนิ่งของ CleverTap มาใช้ในการปรับกลยุทธ์การมีส่วนร่วมของลูกค้า เพื่อกระตุ้นการเติบโตในหลากหลายช่องทาง ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยใช้ข้อมูลเชิงลึกแบบเรียลไทม์ที่ใช้งานได้จริง เพื่อสร้างประสบการณ์อันยอดเยี่ยมให้แก่ลูกค้า

แอปและเว็บไซต์ทั่วโลกกว่า 8,000 ราย ซึ่งรวมถึง Vodafone, Domino's Pizza, DC Comics, Go-Jek, Cleartrip, BookMyShow และ DealsPlus ต่างไว้วางใจให้ CleverTap เข้ามาช่วยสร้างสรรค์ประสบการณ์ที่มีคุณค่าให้แก่ผู้ใช้งานตลอดช่วงชีวิต รับชมข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หน้าเพจสำหรับลูกค้า เพื่อดูว่าธุรกิจทุกขนาดสร้างความสัมพันธ์อันมีค่ากับลูกค้าได้อย่างไร

CleverTap มีสำนักงานในซานฟรานซิสโก นิวยอร์ก ลอนดอน สิงคโปร์ มุมไบ และบังคาลอร์ ทั้งนี้ CleverTap ได้รับความสนับสนุนจากบริษัทร่วมทุนชั้นนำหลายแห่ง ซึ่งรวมถึง Accel และ Sequoia รับชมข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ clevertap.com หรือติดตามความเคลื่อนไหวทางเฟสบุ๊กและทวิตเตอร์

สื่อมวลชนกรุณาติดต่อ

เคตัน บัณฑิต

ประชาสัมพันธ์บริษัท CleverTap

อีเมล: ketan@clevertap.com

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