

รายงานมาตรฐานอุตสาหกรรมฉบับล่าสุดของ CleverTap เผยผู้ใช้ 86% หยุดใช้แอปสั่งอาหารเดลิ เวอรีภายในสองสัปดาห์แรก



จากการวิเคราะห์ข้อความกว่า 3 พันล้านข้อความผ่านแอปสั่งอาหารเดลิเวอรีทั่วโลก พบว่านักการตลาดต้องเผชิญกับความท้าทายมากมายในการชิงส่วนแบ่งตลาดมูลค่า 1.66 หมื่นล้านดอลลาร์[1]

CleverTap แพลตฟอร์มการตลาดและบริหารวงจรชีวิตลูกค้าครบวงจรชั้นนำ เผยแพร่รายงานมาตรฐานอุตสาหกรรมสำหรับแอปสั่งอาหารเดลิเวอรี ซึ่งเผยให้เห็นถึงแนวโน้ม ความท้าทาย และแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับนักการตลาดและเจ้าของแอปในตลาดที่มีการแข่งขันสูงเช่นนี้

รายงานฉบับล่าสุดของ CleverTap ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อความกว่า 3 พันล้านข้อความผ่านแอปสั่งอาหารเดลิเวอรีทั่วโลก ซึ่งให้ข้อมูลเชิงลึกที่จะช่วยให้นักการตลาดสามารถพัฒนาแอปให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ปัจจุบัน 6 ใน 10 ของการสั่งอาหารผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นการสั่งทางแอปมือถือ แอปสั่งอาหารเดลิเวอรีจึงเผชิญกับความท้าทายมากมายในการดึงดูดและรักษาฐานผู้ใช้งานใหม่

- การลงทะเบียนใช้งาน: มีผู้ใช้งานเพียง 25% ที่ลงทะเบียนใช้งานเสร็จสมบูรณ์หลังเปิดใช้แอปครั้งแรก
- การรักษาฐานผู้ใช้งาน: มีผู้ใช้งานใหม่เพียง 22% ที่ยังใช้งานอยู่หลังผ่านสัปดาห์แรกไปแล้ว
- การเลิกใช้งาน: ผู้ใช้งานใหม่มากถึง 86% หยุดใช้งานแอปภายใน 2 สัปดาห์หลังใช้งานครั้งแรก
- การถอนการติดตั้ง: ผู้ใช้งานใหม่ 54% ถอนการติดตั้งแอปภายใน 1 เดือน

คุณ Almitra Karnik หัวหน้าฝ่ายการตลาดสากลของ CleverTap กล่าวว่า “ตลาดการสั่งอาหารเดลิเวอรีกำลังเฟื่องฟู เพราะสะดวกสบายสำหรับชีวิตที่วุ่นวายในทุกวันนี้ อย่างไรก็ตาม การแข่งขันในตลาดดุเดือดขึ้นเรื่อยๆ แอปสั่งอาหารเดลิเวอรีมีผู้เข้าใช้งานต่ำมาก การลดอัตราการเลิกใช้งานและการรักษาฐานผู้ใช้งานจึงเป็นความท้าทายอยู่ตลอดเวลา กุญแจสำคัญในการดึงดูดลูกค้าคือการนำเสนอประสบการณ์ที่แตกต่างในทุกๆ ช่วงของวงจรชีวิตลูกค้า การนำเสนอสิ่งที่มีค่าพอให้ผู้ใช้ยอมลงทะเบียนใช้งานเป็นเพียงความท้าทายแรก คุณต้องให้สิ่งตอบแทนเพื่อจูงใจให้ลูกค้าใช้แอปและทำธุรกรรมซ้ำ “ณ ช่วงเวลานั้นๆ” รายงานฉบับนี้จะทำให้นักการตลาดตระหนักว่าแอปของตนมีดีพอที่จะแข่งขันกับแอปอื่นหรือไม่ และเข้าใจว่าทำอย่างไรจึงจะอยู่เหนือคู่แข่ง”

รายงานฉบับนี้ให้คำแนะนำที่ปฏิบัติได้จริงโดยมีข้อมูลสนับสนุน เพื่อช่วยให้นักการตลาดเผชิญหน้ากับความท้าทายเหล่านี้ นอกเหนือจากแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการดึงดูดลูกค้าและสร้างความจงรักภักดีแล้ว รายงานฉบับนี้ยังนำเสนอเคล็ดลับในการเพิ่มอัตราการคลิกโดยใช้โมจิต่างๆด้วย

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

เกี่ยวกับ CleverTap

CleverTap คือแพลตฟอร์มบริหารวงจรชีวิตลูกค้าชั้นนำ ซึ่งช่วยให้แบรนด์ต่างๆ สามารถมอบประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจให้แก่ลูกค้าในวงกว้าง บริษัทมากกว่า 8,000 แห่งทั่วโลก เช่น Vodafone, Star, Sony, GO-JEK, Cleartrip และ BookMyShow ต่างไว้วางใจให้ CleverTap ส่งมอบประสบการณ์ที่เฉพาะเจาะจงและยกระดับผลลัพธ์ของการตลาดแบบหลายช่องทางตลอดวงจรชีวิตลูกค้า CleverTap ได้รับการสนับสนุนจากบริษัทร่วมลงทุนชั้นนำหลายราย ได้แก่ Sequoia India, Tiger Global Management, Accel และ Recruit Holdings บริษัทมีสำนักงานในซานฟรานซิสโก ลอนดอน สิงคโปร์ มุมไบ และบังคาลอร์ สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ clevertap.com หรือติดตามความเคลื่อนไหวทางลิงก์อินและทวิตเตอร์

[1] ที่มา: Allied Market Research

ติดต่อ

Ketan Pandit

อีเมล: Ketan@clevertap.com

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