

# รายงานเผย แพลตฟอร์มการซื้อขายที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลคือ “ตัวเปลี่ยนเกม” สำหรับธุรกิจบริการทั่วโลก

– “รายงานใหม่ฉบับนี้ถือเป็นคัมภีร์กลยุทธ์เพื่อสร้างความโดดเด่นเหนือคู่แข่งในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว” ทอม ดูรอฟซิค ผู้ก่อตั้งและซีอีโอ FreedomPay กล่าว

FreedomPay ผู้คิดค้นนวัตกรรมการชำระเงิน และผู้นำโลกด้านเทคโนโลยีการซื้อขายที่ปลอดภัยสำหรับธุรกิจที่พักค้าปลีก ร้านอาหาร และธุรกิจบริการอื่น ๆ ประกาศเผยแพร่รายงานฉบับใหม่ที่มีชื่อว่า Hospitality 2020+ The Reasons Why We Talk About Data-Driven Commerce

รายงานวิเคราะห์เชิงกว้างฉบับนี้พิจารณาอย่างเจาะลึกถึงความจำเป็นที่สถานประกอบการที่ต้องการอยู่แถวหน้าในภาคธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีการแข่งขันสูงนั้น จะต้องเปิดรับและนำแพลตฟอร์มเน็กซ์เจนที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางแบบครบวงจรมาใช้ในทุกช่องทาง

การจัดการข้อมูลมีกดาตัวอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการปรับปรุงการส่งมอบข้อมูลวิเคราะห์เกี่ยวกับธุรกิจและลูกค้าแบบเรียลไทม์ ควบคู่กับการยกระดับระบบที่ใช้อยู่เดิมไปด้วยนั้น จะช่วยให้ธุรกิจบริการสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่มีความต้องการสูงและมีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีมากขึ้นได้

เทคโนโลยีใหม่ บริการออนไลน์ และอำนาจซื้อที่เพิ่มขึ้นของผู้บริโภค ทำให้ธุรกิจการให้บริการเติบโตอย่างต่อเนื่องมารวมทศวรรษ โดยธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว (ซึ่งรวมถึงโรงแรม ที่พัก และอาหารและเครื่องดื่ม) คิดเป็นสัดส่วนมากกว่า 10% ของจีดีพีทั่วโลกแล้วในขณะนี้ แต่เฉพาะอุตสาหกรรมโรงแรมก็มีมูลค่าสูงถึง 5.25 แสนล้านดอลลาร์ทั่วโลก ขณะที่รายได้ของธุรกิจโรงแรมในสหรัฐ เพิ่มขึ้น 2.00 แสนล้านดอลลาร์ต่อปี

ท่ามกลางผู้ประกอบการนับล้านที่อาจตกอยู่ในความเสี่ยง ธุรกิจที่สามารถมอบประสบการณ์ที่ราบรื่นและสะดวกสบายที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าในยุคปัจจุบันเรียกร้องต้องการ (ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัย การชำระเงิน ลอยัลตี้โปรแกรม และข้อเสนอพิเศษต่าง ๆ) จะเป็นกลุ่มที่ประสบความสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดที่สุดในตลาด การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่กล่าวมานั้นรวมถึง การเปิดตัวแอปที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ การจองและเช็คอินผ่านระบบออนไลน์ การส่งข้อความล่วงหน้า และโปรแกรม e-loyalty

นอกจากนี้ ขณะที่ธุรกิจจำนวนมากพุ่งความสนใจไปที่การปรับปรุงหน้าบ้าน (front-end) ธุรกิจอีกเป็นจำนวนมากก็มองข้ามงานหลังบ้าน (back-end) ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งไป ซึ่งส่งผลให้ระบบการปฏิบัติงานกระจายไม่

เชื่อมโยงกัน ซึ่งเป็นอันตรายต่อการเติบโตของธุรกิจ รวมถึงความได้เปรียบในการแข่งขันในภาคธุรกิจบริการ

ทอม ดูรอฟซิค ผู้ก่อตั้งและซีโอของ FreedomPay กล่าวว่า “ในอุตสาหกรรมบริการนั้น ธุรกิจทุกขนาดกำลังพบว่าพวกเขาจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์เพื่อให้อยู่รอดในยุคที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลใหม่ ยุคที่มีมุมมองเชิงบวกต่อการเติบโตในระดับท้องถิ่นและระดับโลก แต่ขณะเดียวกันก็เป็นยุคที่เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนในแง่ของการแข่งขัน ความคาดหวังของแขกผู้เข้าพัก การเพิ่มขีดความสามารถทางเทคโนโลยี และการกำกับดูแลข้อมูล รายงานฉบับนี้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงข้อได้เปรียบของการมีแผนกลยุทธ์ที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนด้วยข้อมูลอย่างแท้จริง ซึ่งสามารถดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มชำระเงินที่ครบจบในระบบเดียว ที่ตอบโจทย์การใช้งานทั้งในร้านค้า ออนไลน์ และบนมือถือ”

ความสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้า

เนื่องจากอุตสาหกรรมโรงแรมมีมูลค่าสูงกว่า 5.00 แสนล้านดอลลาร์ทั่วโลก เม็ดเงินมหาศาลดังกล่าวจึงดึงดูดผู้ประกอบการทั้งรายใหญ่และรายย่อย ซึ่งต่างกำลังแข่งขันกันเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดที่ใหญ่ขึ้น แต่ขณะเดียวกันอำนาจในการกำหนดราคาก็กำลังเปลี่ยนไปอยู่ที่ลูกค้า ซึ่งสามารถท่องโลกอินเทอร์เน็ตเพื่อหาสถานที่ที่เสนอราคาที่ดีกว่า ทำเลที่ดีที่สุด และอ่านรีวิวก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ข้อมูลพบว่า การดึงดูดให้ลูกค้าทำการจองผ่านช่องทางที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ให้บริการรายหนึ่งแทนที่จะจองผ่านบุคคลที่ 3 นั้นช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึง 20% นอกจากนี้ นักเดินทางจำนวน 26% ระบุว่า บริการและประสบการณ์คือเหตุผลที่พวกเขาเลือกแบรนด์ที่เฉพาะเจาะจงในการตัดสินใจว่าจะพักที่ใด ซึ่งเน้นย้ำให้เห็นถึงความสำคัญของการเลือกใช้สถาปัตยกรรมดิจิทัลที่เหมาะสม

โซลูชันแบบแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรคือ ทางออกที่ตอบโจทย์

การใช้แพลตฟอร์มการซื้อขาย (commerce platform) แบบเบ็ดเสร็จครบวงจรเป็นระบบจัดการข้อมูล (data engine) ส่วนกลางนั้น ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ สามารถรวบรวมและขยายระบบในปัจจุบันที่เป็นระบบแบบแยกเก็บข้อมูล (siloes) ซึ่งจะช่วยยกระดับประสบการณ์แก่แขกผู้เข้าพัก สร้างระบบบริหารแฟรนไชส์ที่ใช้งานง่าย และให้ข้อมูลที่ชาญฉลาดมากขึ้น รวมถึงข้อมูลวิเคราะห์กระบวนการทางธุรกิจ นอกจากนี้ แพลตฟอร์มการซื้อขายที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางยังก่อให้เกิดสถาปัตยกรรมที่กระตุ้นการสร้างสรรคนวัตกรรม และทำให้ธุรกิจต่าง ๆ สามารถนำเสนอบริการที่ไม่มีความเสี่ยงและพร้อมรองรับอนาคต ซึ่งจะทำให้การตัดสินใจทางธุรกิจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และขับเคลื่อนความได้เปรียบในการแข่งขัน

คริสโตเฟอร์ โครเนนทัล ประธานและซีโอของ FreedomPay กล่าวเสริมว่า “องค์กรในภาคธุรกิจบริการไม่สามารถปล่อยให้ผู้ใช้บริการระบบที่ล้าสมัยมาจุดรั้งพวกเขาไว้ได้อีกต่อไป พวกเขาต้องดำเนินการทันทีในตอนนี้นำฟังก์ชันสำคัญ ๆ มาลงในสถาปัตยกรรมดิจิทัลที่เชื่อมโยงด้วยข้อมูล เพราะหน่วยประมวลผลส่วนใหญ่ยังไม่

สามารถตามทันเทคโนโลยีขั้นสูง

“แพลตฟอร์มการซื้อขายคือทางออกที่ตอบโจทย์ดังกล่าว โดยมีความเสี่ยงและผลกระทบน้อยที่สุด นอกจากจะช่วยจัดการข้อมูลการทำธุรกรรมจากจุดให้บริการ (POS) ต่าง ๆ ที่หลากหลายในแบบเรียลไทม์แล้ว แพลตฟอร์มยังจะทำให้ผู้ประกอบการเข้าใจสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น รวมถึงที่มาที่ไปได้อย่างชัดเจน ซึ่งไม่ใช่เฉพาะที่เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า (purchase journey) แต่ยังคงครอบคลุมระบบข้อมูลของทั้งอุตสาหกรรม ซึ่งจะทำให้ธุรกิจได้ทราบถึงประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับ รวมทั้งปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าด้วย

“การใช้แพลตฟอร์มเป็นเครื่องมือแบบเปิดและครบวงจรเพื่อขับเคลื่อนข้อมูลไปยังส่วนงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ฝ่ายขายนั้น จะช่วยลดล็อกศักยภาพมหาศาลในการลดต้นทุน ปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า และทำให้รายได้เพิ่มขึ้น อีกทั้งยกระดับความผูกพันของลูกค้า และความสามารถในการทำกำไรในระยะยาวด้วย”

สามารถอ่านรายงาน Hospitality 2020+ The Reasons Why We Talk About Data-Driven Commerce Report ได้ที่ลิงก์นี้ <https://campaign.freedompay.com/hospitality/report/>

เกี่ยวกับ FreedomPay

FreedomPay Commerce Platform เป็นเทคโนโลยีที่บริษัทขนาดใหญ่เป็นอันดับต้น ๆ ของโลกเลือกใช้ ครอบคลุมตั้งแต่วงการค้าปลีก การบริการต้อนรับ ที่พัก เกม กีฬาและบันเทิง ไปจนถึงบริการอาหาร การศึกษา การดูแลสุขภาพ และบริการทางการเงิน เทคโนโลยีของ FreedomPay ถูกสร้างขึ้นด้วยความตั้งใจเพื่อมอบผลการดำเนินงานที่แข็งแกร่งไร้เทียมทาน ท่ามกลางสภาวะการทำธุรกิจที่มีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้นทั่วโลก บริษัทรักษาสถานะความมั่นคงปลอดภัยในระดับโลก และเป็นรายแรกที่ได้รับการรับรองจาก PCI Security Standards Council สำหรับมาตรฐาน Point-to-Point Encryption (P2PE/EMV) ในอเมริกาเหนือ ทั้งนี้ โซลูชันที่มีความเสถียรของ FreedomPay ทั้งด้านการชำระเงิน ความปลอดภัย การยืนยันตัวตน และการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถรองรับการใช้งานในร้านค้า ทางออนไลน์ และบนมือถือ และได้รับการสนับสนุนจากการใช้ API อย่างแพร่หลาย FreedomPay Commerce Platform เป็นแพลตฟอร์มการซื้อขายที่ได้รับรางวัลการ์นต์มาแล้ว แพลตฟอร์มนี้ทำงานบนโครงสร้างข้อมูล (stack) ของเทคโนโลยีในหลายทวีปที่รวมกันเป็นหนึ่งเดียว จึงทำให้สถานประกอบการสามารถมอบประสบการณ์ที่มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาและสอดคล้องกันได้ทั่วโลก ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ [www.freedompay.com](http://www.freedompay.com)