

สร้างประสบการณ์ใหม่เหนือชั้นให้กับลูกค้า ด้วย “อุปกรณ์เสียง” (Voice Devices)



สร้างประสบการณ์ใหม่เหนือชั้นให้กับลูกค้า ด้วย “อุปกรณ์เสียง” (Voice Devices)

โดย นาย วี.อาร์. ศรีวัตตาน กรรมการผู้จัดการ อะโศบี เอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ผู้ช่วยส่วนตัวอัจฉริยะแบบสั่งงานด้วยเสียง (Voice Assistant) ซึ่งในอดีตถูกมองว่าเป็นไอเดียง่ายๆ กำลังถูกใช้งานอย่างแพร่หลายมากขึ้นในปัจจุบัน และเข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวันของเราเพิ่มมากขึ้น ขณะนี้ สหรัฐฯ ถือเป็นผู้นำกระแสการใช้งานนี้ โดยยอดเติบโตของ Voice Assistant ในช่วงไตรมาส 4 ของปี 2560 เพิ่มขึ้น 103% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า แต่ด้วยระดับราคาที่น่าสนใจมากขึ้น และระบบนิเวศน์ที่ขยายมากขึ้นของแอปที่สร้างขึ้นสำหรับอุปกรณ์เสียง จึงคาดว่าอีกไม่นานระบบการสั่งงานด้วยเสียงจะได้รับการใช้งานอย่างแพร่หลาย เช่นเดียวกับโทรศัพท์มือถือในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก โดยการสั่งงานด้วยเสียงจะส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วจากระบบควบคุมแบบสัมผัสไปสู่การใช้เสียงพูด และแบรนด์ต่างๆ ที่ผนวกรวมเสียงพูดเข้าไปในกลยุทธ์ด้านการตลาดจะได้รับประโยชน์อย่างยิ่งในระยะเวลา

ตัวอย่างเช่น ในประเทศจีน ระบบรับส่งข้อความแบบ “Push to Talk” ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว โดยผู้ใช้เลือกที่จะสื่อสารผ่านข้อความเสียงสั้นๆ แทนการพิมพ์ข้อความบนโทรศัพท์มือถือ เพราะใช้งานได้รวดเร็วกว่า ทั้งนี้ ในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก รวมถึงเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ผู้บริโภคมักจะเดินทางเป็นประจำและต้องทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน จึงมีแนวโน้มที่จะใช้การสื่อสารด้วยเสียง รวมไปถึงการใช้เสียงพูดในการควบคุมและโต้ตอบกับสิ่งต่างๆ รอบตัว

นอกเหนือจากการเล่นเกม ตรวจสอบข้อมูลพยากรณ์อากาศ และถามคำถามสนุกๆ บนอุปกรณ์ที่มี Voice Assistant แล้ว ยังมีโอกาสมากมายในการพัฒนาวิธีที่แบรนด์ต่างๆ จะติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านเสียงพูดในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก ในรายงานแนวโน้มดิจิทัลประจำปี 2561 ซึ่งมีการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรด้านการตลาด ครีเอทีฟ และไอที 13,000 คนทั่วโลก ผู้ตอบแบบสอบถามในเอเชีย-แปซิฟิกระบุว่า การสร้างสรรค์ประสบการณ์แบบเฉพาะบุคคลที่เหมาะสมมีความสำคัญสูงสุดสำหรับการปรับปรุงประสบการณ์โดยรวมของลูกค้า ดังนั้นองค์กรธุรกิจและนักการตลาดจึงจำเป็นต้องผสานรวมเสียงพูดเข้ากับช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับลูกค้า และรวมระบบวิเคราะห์ข้อมูลด้านเสียงเข้าไปในชุดข้อมูลของลูกค้า

อะโดบีได้พัฒนาเทคโนโลยีการวิเคราะห์เสียงพูด เพื่อช่วยให้บริษัทต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกนำเสนอ
ประสบการณ์แบบเฉพาะบุคคลที่มีการเชื่อมต่อถึงกันอย่างแท้จริงให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าลูกค้าจะอยู่ที่ใดก็ตาม และไม่ว่า
ลูกค้าจะสื่อสารกับแบรนด์ในลักษณะใดก็ตาม

(ที่มา: รายงานแนวโน้มดิจิทัลประจำปี 2561)