

อะโดบีขับเคลื่อนบริการเสียงที่เป็นส่วนตัวมากขึ้น



อะโดบีขับเคลื่อนบริการเสียงที่เป็นส่วนตัวมากขึ้น

โดย เควิน ลินด์เซย์ ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดผลิตภัณฑ์ Adobe Target

ไม่ว่าคุณจะไปที่ไหน ข้อความ “อเล็กซา”, “โอเค กูเกิล” และ “เฮ้ สิริ” ถูกพูดอย่างแพร่หลายมากขึ้นอย่างไม่เคยมีมาก่อน ในช่วงสองปีที่ผ่านมา ราคาที่ดึงดูดใจและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคส่งผลให้ตลาดอุปกรณ์ที่รองรับการสั่งงานด้วยเสียงเติบโตอย่างรวดเร็ว และอุปกรณ์เหล่านี้ได้รับการใช้งานภายในบ้านอย่างกว้างขวาง ในปี 2560 ข้อมูลจาก Adobe Analytics Cloud แสดงให้เห็นว่ายอดขายออนไลน์เพิ่มขึ้น 103% จากปีก่อนหน้า

ก่อนหน้านี้ การสั่งงานด้วยเสียง (Voice Command) เป็นฟีเจอร์ที่แปลกใหม่ แต่ปัจจุบันได้รับการใช้งานอย่างแพร่หลายมากขึ้น และผลการศึกษาล่าสุดโดยอะโดบี ชี้ให้เห็นว่า มีผู้ใช้เพียงแค่ 16% เท่านั้นที่รู้สึกอึดอัดใจที่จะใช้การสั่งงานด้วยเสียงต่อหน้าผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการเล่นเพลง การอ่านข่าวประจำวัน หรือการควบคุมแสงไฟภายในห้อง เทคโนโลยีนี้กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม แม้ว่าเสียงพูดจะกลายเป็นคู่แข่งสำคัญสำหรับอินเทอร์เฟซแบบระบบสัมผัส แต่ก็ต้องอาศัย “ทักษะ” ที่กล้าแกร่งจึงจะสามารถเติบโตได้อย่างเต็มที่ เช่นเดียวกับสมาร์ทโฟนเมื่อสิบปีที่แล้ว ซึ่งนับเป็นโอกาสครั้งสำคัญสำหรับแบรนด์ต่างๆ

บนแพลตฟอร์ม Adobe Experience Cloud อะโดบีทำงานร่วมกับแบรนด์ชั้นนำระดับโลก เพื่อนำเสนอประสบการณ์สุดประทับใจผ่านทุกช่องทางดิจิทัล และตอนนี้อะโดบีพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่แบรนด์ต่างๆ ในการรองรับระบบสั่งงานด้วยเสียง โดยเปิดตัวเทคโนโลยีใหม่ล่าสุด เพื่อมอบประสบการณ์ด้านเสียงที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ผู้บริโภคจะสามารถพูดคุยกับแบรนด์ต่างๆ ได้เหมือนกับการพูดคุยกับพนักงานในร้านเบเกอรี่แถวบ้านหรือเจ้าหน้าที่ธนาคารที่คุ้นเคย โดยมีการระบุรายละเอียดปลีกย่อยและบริบทที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้รู้สึกประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ทั้งหมดนี้ได้รับการสนับสนุนจากระบบวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงและข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้า รวมไปถึงเทคโนโลยี AI ซึ่งรองรับกระบวนการที่ยุงยากซับซ้อนโดยอัตโนมัติ และกลายเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจในช่วงเวลาสำคัญ

รู้จักคนที่คุณสนทนากับด้วย

ลองนึกภาพว่าคุณต้องการค้นหาเที่ยวบินบนอุปกรณ์ Amazon Echo และมองหาราคาที่ดีที่สุด บริษัทท่องเที่ยวที่คุณติดต่อด้วยเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ที่ระบบการดำเนินงานส่วนหลัง และคุณสามารถทำการจองได้ทันที จากนั้นมีการส่งคำยืนยันการเดินทางไปที่สมาร์ทโฟนของคุณโดยตรง หรือลองนึกภาพว่าคุณได้รับทราบรายงานข่าวช่วงเช้า โดยที่

แต่ละข่าวเกี่ยวข้องกับความสนใจของคุณในเรื่องเทคโนโลยี หรือบริการสตรีมเพลงแนะนำเพลย์ลิสต์ที่สอดคล้องกับรสนิยมของคุณอย่างแท้จริง

ทั้งหมดที่กล่าวมาคือประสบการณ์ด้านเสียงที่จะดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะมีความเกี่ยวข้อง น่าสนใจ และสอดคล้องกับบริบทที่เหมาะสม ความสามารถที่ก้าวล้ำใน Adobe Target ช่วยให้แบรนด์ต่างๆ สามารถนำเสนอประสบการณ์ที่โดดเด่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ใช้แต่ละคน นักการตลาดสามารถปรับแต่งประสบการณ์โดยอ้างอิงจากข้อมูลของผู้ใช้ เช่น รสนิยมและความชอบ รวมไปถึงข้อมูลที่ได้รับเพิ่มเติมจากผู้ใช้ ระบบ Adobe Analytics Cloud ทำหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มข้อมูลเชิงลึก โดยบันทึกข้อมูลจากอุปกรณ์เสียง รวมถึงช่องทางอื่นๆ เช่น เดสก์ท็อปเว็บ และโมบายล์ ช่วยให้แน่ใจว่าข้อมูลมีความสอดคล้องกัน และแบรนด์ต่างๆ จะติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ ไม่ใช่อุปกรณ์

ค้นหาบริการที่เหมาะสม

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แบนด์ที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดบนสมาร์ตโฟนคือ แบนด์ที่ดำเนินการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง แทนที่จะเปลี่ยนย้ายจากประสบการณ์บนเดสก์ท็อปไปสู่โมบายล์ทั้งหมด แบนด์เหล่านี้ทดสอบพีเจอาร์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และปรับใช้พีเจอาร์ที่มอบคุณประโยชน์สูงสุด Adobe Target ช่วยให้แบรนด์ต่างๆ สามารถทำสิ่งเดียวกันนี้บนอินเทอร์เฟซที่ใช้เสียงพูด ตัวอย่างเช่น ผู้ค้าปลีกสามารถทดลองบริการต่างๆ ที่นำเสนอโดยอาศัย “ทักษะความชำนาญ” โดยสามารถรันแบบจำลองสำหรับแต่ละบริการ และแบรนด์ต่างๆ จะสามารถตรวจสอบว่ามีพีเจอาร์ใดบ้างถูกใช้งานบ่อยครั้งที่สุด รวมไปถึงการดำเนินการที่หลากหลายของผู้ใช้หลังจากที่เกิดปฏิกริยาบางอย่าง และสถานการณ์ที่ส่งผลให้ผู้ใช้จ่ายการให้บริการ

พลังของ AI

เมื่อแบรนด์ค้นพบวิธีการปรับแต่งประสบการณ์ด้านเสียงให้เหมาะกับผู้ใช้แต่ละคน ก็จะต้องนำไปปรับใช้กับลูกค้าหลายล้านคน ระบบ Adobe Sensei ซึ่งเป็นแพลตฟอร์ม AI และ Machine Learning ของอะโดบี จะช่วยให้แบรนด์ต่างๆ สามารถดำเนินการดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ Adobe Sensei เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี Machine Learning และอัลกอริทึมการคาดการณ์ เพื่อนำเสนอประสบการณ์แบบเฉพาะบุคคลที่สมบูรณ์แบบให้แก่ลูกค้าแต่ละราย ขณะที่อุปกรณ์เสียงนำเสนอแหล่งข้อมูลใหม่ Adobe Sensei ก็จะทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลมากมาย เพื่อส่งมอบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับเซ็กเมนต์ของลูกค้า และระบุความผิดปกติในประสบการณ์ของลูกค้า

ปรับเปลี่ยนรวดเร็ว แต่ดำเนินการอย่างรอบคอบ

อนาคตของการใช้เสียงพูดมอบโอกาสที่มากมาย ดังนั้นแบรนด์ต่างๆ จะต้องทราบด้วยว่าข้อผิดพลาดเกี่ยวกับอุปกรณ์เสียงย่อมมีความชัดเจนอย่างเห็นได้ชัด เช่น คุณอยู่ในร้านกาแฟ และได้รับคำแนะนำให้ซื้อขนมหลังจากที่

คุณปฏิเสธไปแล้วก่อนหน้านี้ เพราะป้องกันที่เคยมีในกรณีของเว็บไซต์หรือโมบายล์แอปไม่สามารถใช้ได้กับกรณีนี้ อะโดบีต้องการให้ความช่วยเหลือแก่แบรนด์ต่างๆ ในการรับมือกับสถานการณ์ที่ซับซ้อนนี้ เพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง เมื่อสิบปีที่แล้วมีแบรนด์ต่างๆ มากมายที่พลาดโอกาสที่มาพร้อมกับสมาร์ทโฟน และหลายแบรนด์ยังคงได้รับผลกระทบจนถึงปัจจุบัน ด้วยแนวทางที่เหมาะสมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย แบรนด์ต่างๆ จะมีเครื่องมือที่ช่วยให้ไขว่คว้าโอกาสได้อย่างทันท่วงทีสำหรับกรณีของเสียงพูด โดยจะสามารถนำเสนอประสบการณ์ที่ดีเยี่ยม เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับแบรนด์ และเพิ่มความภักดีของลูกค้าในท้ายที่สุด

เกี่ยวกับอะโดบี

อะโดบีเปลี่ยนโลกผ่านประสบการณ์ด้านดิจิทัล รายละเอียดเพิ่มเติม www.adobe.com/sea

ติดตามอะโดบีผ่านเฟสบุ๊กที่ <https://www.facebook.com/AdobeSEA/>

###