

# อะโดบีนำเสนอนวัตกรรมล่าสุดสำหรับ “การจัดการประสบการณ์ลูกค้า” (CXM) เพื่อผู้ค้าปลีกที่งานโชว์เคสอุตสาหกรรมค้าปลีก หรือ NRF 2019



เพื่อให้โดดเด่นเหนือคู่แข่งในธุรกิจค้าปลีก การนำเสนอประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้แก่ลูกค้า โดยผู้ค้าปลีกจะต้องสามารถจัดการประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management - CXM) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาขีดความสามารถด้านการแข่งขัน และเสริมสร้างความภักดีต่อแบรนด์ให้กับลูกค้า อะโดบีช่วยให้ผู้ค้าปลีกดำเนินการในเรื่องนี้ได้อย่างเหมาะสม โดยผู้ค้าปลีกออนไลน์ชั้นนำ 80 รายใน 100 อันดับสูงสุดของสหรัฐฯ ไว้วางใจเลือกใช้บริการ Adobe Experience Cloud

ในธุรกิจค้าปลีกที่เต็มไปด้วยความท้าทายในปัจจุบัน อีคอมเมิร์ซเป็นกำลังสำคัญที่ขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจค้าปลีกโดยรวม แม้ว่าผู้ค้าปลีกจำนวนมากรายงานว่ายอดขายของผู้บริโภคในช่วงเทศกาลส่งท้ายปี 2561 อยู่ในระดับต่ำกว่าที่คาดการณ์ แต่ธุรกิจดิจิทัลกลับเฟื่องฟู ทั้งนี้ Adobe Analytics พบว่ายอดขายออนไลน์เพิ่มขึ้น 16.5% ในช่วงเทศกาลส่งท้ายปี 2561 มากกว่าถึง 7 เท่า เมื่อเทียบกับอัตราการเติบโตของห้างค้าปลีกทั่วไป ซึ่งอยู่ที่ 2.3%\* ส่วนยอดขายการสั่งซื้อทางออนไลน์แล้วไปรับสินค้าที่ร้านเพิ่มขึ้น 50% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีที่แล้ว ตามข้อมูลการสำรวจของ Adobe Analytics

วันนี้ เราได้เปิดตัวนวัตกรรมใน Adobe Experience Cloud ซึ่งช่วยให้ผู้ค้าปลีกจัดการประสบการณ์ลูกค้าได้อย่างเหนือชั้น ครอบคลุมทั้งร้านค้าทั่วไปและร้านค้าออนไลน์ Adobe Sensei ซึ่งเป็นเทคโนโลยี AI และ Machine Learning ของอะโดบี รองรับการจัดการประสบการณ์ลูกค้าแบบอัตโนมัติ ช่วยให้ผู้ค้าปลีกทำงานได้อย่างชาญฉลาดและรวดเร็วมากขึ้น ความสามารถใหม่ๆ สำหรับธุรกิจค้าปลีกมีดังต่อไปนี้:

- กลั่นกรองข้อมูลเชิงลึกที่ช่วยผลักดันยอดขายและความภักดีต่อแบรนด์ของลูกค้า: ความท้าทายของผู้ค้าปลีกประการหนึ่ง คือความพยายามที่จะขยับตัวให้ทันกับการเพิ่มขึ้นของข้อมูลจำนวนมหาศาลจากทั้งบนเว็บไซต์ โมบายล์แอป ความเคลื่อนไหวของนวัตกรรม อย่าง ลำโพงอัจฉริยะ และอื่นๆ โดยระบบวิเคราะห์เสมือนจริงใน Adobe Analytics จะใช้ความสามารถจากเทคโนโลยี Adobe Sensei กลั่นกรองข้อมูลของผู้ค้าปลีกและจัดลำดับความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งไม่เพียงช่วยพัฒนาประสบการณ์ของลูกค้าแต่ยังช่วยขับเคลื่อนธุรกิจให้พัฒนาไปได้อย่างแข็งแกร่ง โดยมีเป้าหมายหลักคือการวิเคราะห์ลงลึกไปยังลักษณะการดำเนินกิจการ

ของผู้ค้าปลีก ค้นหาจุดบอดและแก้ไขปัญหาที่เจ้าของกิจการเองไม่เคยตั้งข้อสงสัยได้อัตโนมัติ ปรับข้อมูลให้อัพเดท อยู่เสมอ เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกมีลักษณะเป็นแบบเฉพาะบุคคลมากขึ้นเรื่อยๆ ตัวอย่างเช่น ผู้ค้าปลีกจะสามารถค้นหา และแก้ไขจุดบกพร่องบนเว็บเพจสำคัญ ซึ่งอาจส่งผลให้สูญเสียรายได้

- ลดช่องว่างในการสั่งซื้อสินค้าผ่านอุปกรณ์มือถือ: โมบายล์ช้อปปิ้งเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง แต่ผู้ค้าปลีกยังคงประสบปัญหายอดขายสั่งซื้อที่ไม่เป็นไปตามคาด รวมถึงความซับซ้อนในการสร้างและจัดการประสบการณ์ที่ช่วยดึงดูดลูกค้าจากหลากหลายช่องทาง ตามรายงานจาก Adobe Analytics ในช่วงเทศกาลส่งท้ายปี 2561 มียอดขายเชื่อมโยงจากสมาร์ตโฟน 51.4% แต่ยอดขายได้จากสมาร์ตโฟนกลับอยู่ที่ 31.0% เท่านั้น ทั้งนี้ Progressive Web Applications (PWAs) Studio ใน Magento Commerce Cloud ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ Experience Cloud แก้ไขปัญหานี้ด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ค้าและนักพัฒนาสร้างร้านค้าออนไลน์บนเว็บเบราว์เซอร์ที่มอบประสบการณ์แก่ลูกค้าเสมือนการสั่งซื้อสินค้าผ่านหน้าโมบายแอป ซึ่งจะตอบสนองการใช้งานของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลดความยุ่งยากในการดาวน์โหลดแอปผ่าน Store จึงช่วยเพิ่มยอดขายให้กับร้านค้าและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าไปพร้อมๆ กัน นอกจากนี้ยังเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน ส่งข้อความแจ้งเตือน และเพิ่ม traffic ในร้านค้า เพื่อปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ซื้อ โดยเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย

- ออกแบบ ปรับแต่ง และปรับปรุงโฆษณาได้อย่างง่ายดาย: ผู้ค้าปลีกจะสามารถกำหนดรูปแบบการแสดงผลโฆษณาบนหน้าจอ เช่น ดีไซน์ ก๊อปปี้ไรท์ติ้ง เลย์เอาต์ และอื่นๆ ด้วยแพลตฟอร์มใหม่ที่เปิดให้ผู้ใช้ออกแบบได้ตามความต้องการ นั่นคือ Adobe Advertising Cloud Creative ซึ่งช่วยให้การเปิดตัวโฆษณาและดีไซน์ใหม่ๆ ทำได้อย่างรวดเร็ว และเมื่อต้องการแก้ไขหรือเริ่มต้นกระบวนการออกแบบใหม่ทั้งหมดก็ไม่ยุ่งยากและเสียค่าใช้จ่ายไม่มาก แพลตฟอร์มนี้จะผสานเทคโนโลยีจาก Adobe Creative Cloud และ Adobe Analytics Cloud เปิดให้ผู้ค้าปลีกสามารถออกแบบโฆษณาได้ตรงกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าและดึงดูดสายตาของลูกค้าเป้าหมาย รวมไปถึงอัปเดตสถานะ สิทธิพิเศษ คะแนนสะสมของสมาชิก และอื่นๆ นอกจากนี้ ความสามารถใหม่ๆ ของ Adobe Sensei จะช่วยให้ผู้ค้าปลีกสามารถจัดการ ปรับแต่ง และรายงานเกี่ยวกับแคมเปญโฆษณาในเครื่องมือค้นหาสำหรับโปรโมชันและกิจกรรมค้าปลีกที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น ความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพและการคาดการณ์ของ Advertising Cloud ช่วยเพิ่มแทรฟฟิกการเข้าชมเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซของผู้ค้าปลีก รวมถึงร้านค้าทั่วไปในช่วงที่จัดโปรโมชัน

- ใช้ประโยชน์จากการค้นหาสินค้าตามภาพถ่ายและวิดีโอจากโซเชียลมีเดีย: จะดีแค่ไหน หากผู้บริโภคสามารถค้นหาเสื้อผ้าที่พวกเขาเห็นทางทีวีหรือในนิตยสารได้เพียงอัปโหลดตัวอย่างรูปสินค้าที่ต้องการไปยังแอปของผู้ค้าปลีกเพื่อให้ระบบค้นหาสินค้าที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พวกเขาจะซื้อ โดยล่าสุด โครงการดังกล่าวอยู่ระหว่างทดลองใช้งานโดยฝ่ายวิจัยของอะโดบี ซึ่งโครงการทดสอบนี้จะพัฒนาเพื่อใช้ร่วมกับ Adobe Experience Manager โดยจะให้ผลลัพธ์การค้นหาตามภาพถ่ายที่แม่นยำที่สุดในแวดวงอุตสาหกรรม เทคโนโลยี Adobe Sensei ใน Experience Manager จะค้นหารูปถ่ายจากคลังสินค้าออนไลน์ทั้งหมดของผู้ค้าปลีกโดยอัตโนมัติ และนำเสนอเสื้อผ้าที่ใกล้เคียงกับภาพถ่าย นอกจากนี้เรายังเพิ่มความสามารถเพื่อรองรับการค้นหาวิดีโอด้วย Smart Tags ใน Experience Manager โดย

ขณะนี้ผู้ค้าปลีกจะสามารถค้นหาวิดีโอแบบอัตโนมัติโดยใช้แท็กที่เกี่ยวข้องกับแอคชั่น คุณลักษณะ และวัตถุที่เคลื่อนไหวในวิดีโอ จึงไม่จำเป็นต้องให้พนักงานใส่ดูคลิปวิดีโอที่เกี่ยวข้องหลายพันคลิปเพื่อนำมาใช้ในโปรโมตแบรนด์ของผู้ค้าปลีก หรือนำไปแสดงในร้านค้า

- เพิ่มความสามารถแนะนำสินค้าให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย: ผู้ค้าปลีกสามารถใช้ประโยชน์จากความสามารถที่ซับซ้อนด้วย Adobe Sensei ใน Adobe Target เพื่อเลือกอัลกอริทึมที่ดีที่สุดโดยอัตโนมัติในการแนะนำสินค้าที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม โดยทั้งหมดนี้มาจากแคมเปญเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ผู้ค้าเฟอร์นิเจอร์จะสามารถแสดงเฟอร์นิเจอร์สไตล์ร่วมสมัยสำหรับห้องนั่งเล่นโดยอัตโนมัติภายในแอปหรือบนเว็บไซต์ให้แก่กลุ่มเป้าหมายหลัก นั่นคือ ลูกค้าที่เป็นเจ้าของบ้าน และขณะเดียวกัน ก็สามารถแนะนำเฟอร์นิเจอร์ราคาถูกลงและประหยัดพื้นที่ใช้สอยให้แก่กลุ่มเป้าหมายรอง นั่นคือ นักศึกษา
- เพิ่มรายการสินค้าให้กับอีเมลอย่างง่ายดาย: Adobe Campaign เพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ค้าปลีกสามารถเพิ่มรายการสินค้าส่งเสริมการขายไปยังอีเมลได้อย่างง่ายดายและสามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องเขียนโค้ด ตัวอย่างเช่น ผู้ค้าปลีกจะสามารถปรับแต่งอีเมลเกี่ยวกับการจัดส่งสินค้า โดยแสดงสินค้า 15 รายการที่ซื้อโดยลูกค้ารายหนึ่ง เทียบกับสินค้า 2 รายการที่ลูกค้าอีกรายสั่งซื้อ มีเพียงอะโดบีเท่านั้นที่สามารถผสมรวมความสามารถดังกล่าวเข้ากับเทคโนโลยีด้านครีเอทีฟที่อะโดบีเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ เพื่อรองรับการสร้างและปรับแต่งอีเมลอย่างสวยงามโดยใช้เครื่องมือด้านการออกแบบที่ใช้งานง่าย
- เชื่อมโยงข้อมูลและทำงานแบบเรียลไทม์: เพื่อให้ผู้ค้าปลีกสามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้พร้อมๆ กับบริหารจัดการความต้องการของลูกค้าและร้านได้อย่างไม่สะดุด อะโดบีและไมโครซอฟท์ได้ผสมรวมเทคโนโลยีด้าน CXM และการขายเข้าด้วยกัน ทั้งยังมีโครงการ Open Data Initiative ของอะโดบี ไมโครซอฟท์ และเอสเอพี ซึ่งจะช่วยตอบโจทยความต้องการดังกล่าว โดยช่วยให้ผู้ค้าปลีกได้รับความคิดเห็นและเข้าถึงทุกความต้องการของลูกค้า ทั้งยังสามารถสร้างประสบการณ์การซื้อสินค้าแบบเรียลไทม์ตามแบบฉบับของลูกค้าแต่ละรายทั้งในแบบออนไลน์และออฟไลน์

Experience Cloud มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ค้าปลีกในการบริหารจัดการร้านค้าและยอดขายในช่วงเทศกาลซื้อสินค้าที่คึกคักที่สุดของปี โดยในวัน Black Friday แพลตฟอร์ม Experience Manager ช่วยให้ลูกค้าทำการโต้ตอบกับเนื้อหาโฆษณาบนเทนต์ได้สูงสุดเป็นประวัติการณ์ถึง 42,000 ล้านครั้ง ขณะที่ Adobe Target นำเสนอการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้น 28% ในวัน Black Friday และเพิ่มขึ้น 45% ในวัน Cyber Monday ในปี 2561 เมื่อเทียบกับปี 2560 ส่วน Advertising Cloud รองรับการค้นหา 18.44 ล้านคลิกในเดือนธันวาคม 2561 และเผยแพร่โฆษณาครีเอทีฟผ่านระบบ demand-side processing (DSP) โดยเฉลี่ย 170.1 ครั้งต่อวัน

เกี่ยวกับ Adobe Experience Cloud

Adobe Experience Cloud เป็นชุดบริการคลาวด์แบบครบวงจรที่ออกแบบเป็นพิเศษเพื่อให้องค์กรต่างๆ มีทุกสิ่งที่มี

จำเป็นสำหรับการนำเสนอประสบการณ์สุดพิเศษให้แก่ลูกค้า Experience Cloud ประกอบด้วย Adobe Marketing Cloud, Adobe Advertising Cloud และ Adobe Analytics Cloud โดยสร้างขึ้นบน Adobe Cloud Platform และผนวกรวมเข้ากับ Adobe Creative Cloud และ Document Cloud นอกจากนี้ Adobe Experience Cloud ยังใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ของ Adobe Sensei โดยผสมรวมโซลูชันระดับโลก แพลตฟอร์มแบบครบวงจร ระบบข้อมูลและคอนเทนต์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และระบบนิเวศน์คู่ค้าและพันธมิตรที่แข็งแกร่ง นำเสนอความเชี่ยวชาญที่เหนือกว่าสำหรับการส่งมอบประสบการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

เกี่ยวกับอะโดบี

อะโดบีเปลี่ยนโลกผ่านประสบการณ์ด้านดิจิทัล รายละเอียดเพิ่มเติม [www.adobe.com/sea](http://www.adobe.com/sea)

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