

อะโดบีนำเสนอนวัตกรรมสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม



อะโดบีนำเสนอนวัตกรรมสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม

ปัจจุบัน ผู้บริโภคมีความคาดหวังสูงขึ้นในเรื่องการเดินทางท่องเที่ยว โดยต้องการความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการและความน่าเชื่อถือ ธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมจึงต้องรับมือกับความท้าทายในการนำเสนอประสบการณ์ที่ดีที่สุดในทุกขั้นตอนของการเดินทาง ตั้งแต่การจองห้องพักโรงแรม ไปจนถึงการเพลิดเพลินกับสิ่งอำนวยความสะดวกบนเรือสำราญ หรือการโดยสารเที่ยวบิน วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง โดยธุรกิจท่องเที่ยวจะต้องขายความทรงจำที่น่าประทับใจ ไม่ใช่เพียงแค่เที่ยวบินหรือโรงแรมอีกต่อไป และจะต้องมุ่งเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าตลอดการเดินทาง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยวในปัจจุบันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ลูกค้า แต่ก็ยังคงมีช่องว่างที่สำคัญ นั่นคือ มีเพียง 31% เท่านั้นที่เป็นธุรกิจที่ขับเคลื่อนด้วยประสบการณ์อย่างแท้จริง

อะโดบีมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานและมีความเชี่ยวชาญในโลกของธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม โดย 9 ใน 10 ของเครือโรงแรมขนาดใหญ่ที่สุดในโลก และ 7 ใน 10 สายการบินขนาดใหญ่ที่สุดในโลก ใช้แพลตฟอร์ม Adobe Experience Cloud เพื่อปรับแต่งประสบการณ์สำหรับลูกค้า ตัวอย่างเช่น Southwest Airlines, MGM Resorts International, Princess Cruises, G6 Hospitality และ redtag.ca ซึ่งเข้าร่วมการกล่าวบรรยายในงาน Adobe Symposium และวันนี้ อะโดบีได้เปิดตัวนวัตกรรมล่าสุดที่จะช่วยให้ธุรกิจท่องเที่ยวสามารถสร้างสรรค์ประสบการณ์แบบเฉพาะบุคคลที่เหนือกว่าสำหรับผู้บริโภค โดยอาศัย Adobe Sensei ซึ่งเป็นกรอบโครงสร้าง AI และ Machine Learning ของอะโดบี

นวัตกรรมดังกล่าวประกอบด้วย:

- การเปิดเผยข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว: หากปราศจากข้อมูล ธุรกิจต่างๆ ก็จะไม่สามารถค้นกรองข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการ ความจำเป็น และนิสัยของลูกค้าแต่ละราย อะโดบีกำลังปรับปรุงขีดความสามารถด้านการตรวจวัดใน Adobe Analytics Cloud เพื่อให้แบรนด์ต่างๆ เข้าใจได้ดีขึ้นว่าลูกค้ามีการโต้ตอบอย่างไรบ้างผ่านหลากหลายช่องทางการติดต่อทางดิจิทัล ตัวอย่างเช่น วิธีที่ผู้บริโภคโต้ตอบกับโมบายล์แอปของสายการบินเป็นเรื่องท้าทายที่จะตรวจสอบติดตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ผู้โดยสารอาจเช็คอินผ่านเครื่องแล็ปท็อปล่วงหน้าหนึ่งวันก่อนเที่ยวบินออกเดินทาง และขณะที่เข้าคิวรอตรวจค้นสัมภาระ ผู้โดยสารก็เปิดแอปเพื่อเข้าถึงบอร์ดตั้งพาสและเมื่อขึ้นเครื่องแล้ว ก็อาจตรวจสอบสภาพอากาศในสถานที่จุดหมายปลายทางโดยใช้ wifi บนเครื่อง ระบบ

Adobe Analytics จะช่วยให้สายการบินเข้าใจเรื่องนี้ โดยครอบคลุมทุกขั้นตอนการเดินทางของผู้โดยสาร เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างรอบด้านในแต่ละขั้นตอนของการใช้บริการ ด้วยการผนวกรวมที่เพิ่มมากขึ้นระหว่าง Adobe Analytics และ Audience Manager องค์กรธุรกิจจึงสามารถตรวจสอบติดตามดัชนีต่างๆ และขับเคลื่อนประสบการณ์ที่มีค่าของลูกค้าอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ตรงจุดนี้เครือข่ายโรงแรมจะสามารถระบุกลุ่มลูกค้าที่เพิ่งเข้าพักเมื่อเดือนที่แล้ว และยกเลิกการนำเสนอโฆษณาให้แก่ลูกค้ากลุ่มนี้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการลงโฆษณาได้อย่างมากเลยทีเดียว

- การนำเสนอโฆษณาตรงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ: ในอดีต การปรับแต่งโฆษณาแบบเฉพาะบุคคลเป็นเรื่องยุ่งยาก แต่ปัจจุบัน Adobe Advertising Cloud Creative ช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับกระบวนการนี้ เพื่อให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ไร้รอยต่อ และจัดขั้นตอนการออกแบบและปรับเปลี่ยนรายละเอียดการนำเสนอโฆษณา ด้วยการผนวกรวมที่เพิ่มมากขึ้นกับ Adobe Analytics Cloud แปรพันธ์ต่างๆ จะสามารถปรับแต่งโฆษณาให้สอดคล้องกับบุคคล โดยอ้างอิงข้อมูลการซื้อสินค้า/บริการในอดีต สถานภาพการเป็นสมาชิก การดำเนินการทางออนไลน์ และอื่นๆ อีกมากมาย ตัวอย่างเช่น เครือข่ายโรงแรมอาจใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพการเป็นสมาชิกของนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเพื่อปรับแต่งโฆษณา แล้วมอบข้อเสนอที่แตกต่างสำหรับร้านอาหารในโรงแรม โดยจัดส่งไปยังอุปกรณ์มือถือของลูกค้าในทันทีที่เช็คอินที่โรงแรม Audience Manager ช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถสร้างกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง โดยอ้างอิงข้อมูลพฤติกรรมและข้อมูลประชากรศาสตร์ เพื่อกำหนดเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี Adobe Sensei ภายใน Audience Manager แปรพันธ์ต่างๆ จะสามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกค้าใหม่ โดยใช้ข้อมูลจากฐานลูกค้าเก่า เช่น สถานะของสมาชิก และประวัติการซื้อ เพื่อเข้าถึงลูกค้าเป้าหมายรายใหม่ๆ ที่มีแนวโน้มว่าจะคลิกเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการ

- การเดินทางที่ไร้รอยต่อตั้งแต่ต้นจนจบ: ขณะที่ผู้บริโภคทั่วไปคาดหวังความสั่นไหวไร้รอยต่อของการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ Adobe Experience Manager ช่วยให้ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมสามารถนำเสนอประสบการณ์ที่เชื่อมต่อถึงกันผ่านทุกช่องทาง ตั้งแต่เว็บไซต์และโมบายล์ไซต์ ไปจนถึงอุปกรณ์ IoT และหน้าจอภายในสถานประกอบการ ตัวอย่างเช่น สายการบินอาจมอบส่วนลดค่าโดยสารแบบเฉพาะบุคคลสำหรับการเดินทางไปยุโรป โดยจัดส่งข้อเสนอผ่านทางอีเมล แล้วใช้เนื้อหาคอนเทนต์เดียวกันนั้นสำหรับเว็บไซต์, เฟซบุ๊ก, โมบายล์แอป หรือช่องทางอื่นใด ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคได้รับประสบการณ์ที่สอดคล้องกันในทุกขั้นตอนของการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ Adobe Campaign จะช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถรวมศูนย์และประสานงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างทีมงานและช่องทางต่างๆ เพื่อให้ได้รับทราบถึงบริบทที่ถูกต้อง และผลักดันแคมเปญแบบเฉพาะบุคคลได้อย่างเหมาะสม เสิร์ชเอนจินสำหรับข้อมูลการเดินทางอาจรวมข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ นอกเหนือจากการจองเที่ยวบินและโรงแรม เพื่อให้เข้าใจได้อย่างแท้จริงเกี่ยวกับอิทธิพลของช่องทางต่างๆ ซึ่งจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าในท้ายที่สุด

- เส้นทางสู่การปรับแต่งแบบเฉพาะบุคคล: Adobe Target ช่วยให้บริษัทต่างๆ ใช้ประโยชน์จากข้อมูลความตั้งใจของผู้บริโภคบนระบบออนไลน์ เพื่อปรับปรุงการคาดการณ์ว่าผู้บริโภคจะต้องการเนื้อหาคอนเทนต์และผลิตภัณฑ์ใด

ในลำดับถัดไป การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการประมวลผลภาษามนุษย์จะช่วยให้สามารถนำเสนอประสบการณ์ที่ปรับแต่งให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละราย ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ท่องเที่ยวจะสามารถตรวจสอบได้ว่าลูกค้าที่เดินทางเพื่อธุรกิจเป็นประจำได้จองบ้านพักในออร์แลนโด ค้นหาข้อมูลแพ็คเกจเรือสำราญในละแวกใกล้เคียง และดูวิดีโอเกี่ยวกับกิจกรรมที่เหมาะสมกับครอบครัวในพื้นที่ดังกล่าว ข้อมูลนี้ช่วยให้สรุปได้ว่าลูกค้ารายนี้วางแผนที่จะไปเที่ยววันหยุดกับครอบครัว ไม่ใช่เดินทางไปทำธุรกิจ และเว็บไซต์ก็อาจจะให้คำแนะนำและข้อเสนอโปรโมชั่นที่เหมาะสมกับกรณีนี้

นอกจากนั้น Audience Manager ยังช่วยให้แบรนด์ต่างๆ สามารถทำกิจกรรมด้านการตลาดที่มุ่งเน้นผู้บริโภคโดยตรง ไม่ใช่อุปกรณ โดยอาศัยการเชื่อมโยงการดำเนินการต่างๆ ของลูกค้าในแต่ละขั้นตอนผ่านทุกช่องทาง การติดต่อทุกหน้าจอ และทุกอุปกรณ์

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีของอะโดบีเพื่อธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่นี้

เกี่ยวกับอะโดบี

อะโดบีเปลี่ยนโลกผ่านประสบการณ์ด้านดิจิทัล รายละเอียดเพิ่มเติม www.adobe.com/sea

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

###