

Budget Direct Insurance ผันกำลัง Sitecore สร้างสรรค์ประสบการณ์โลกดิจิทัลโดนใจลูกค้า



Budget Direct Insurance แปรนต์ในเครือ ออโต้ แอนด์ เจนเนอรัล กรุ๊ป เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประกาศเปิดตัวเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซใหม่ ซึ่งใช้ประโยชน์จากโซลูชันเทคโนโลยีของ Sitecore เพื่อมอบประสบการณ์ราบรื่นไร้รอยต่อแก่ลูกค้าขณะซื้อประกันออนไลน์ ส่งผลให้ต้นทุนการดำเนินงานปรับตัวลดลง แต่ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมากขึ้น ด้วยศักยภาพอันเหนือชั้นจากโซลูชัน Sitecore Experience Platform ที่ช่วยให้ Budget Direct Insurance นำเสนอประสบการณ์ที่ทั้งยอดเยี่ยมและตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

<https://photos.prnasia.com/prnvar/20171017/1967883-1LOGO>

ปัจจุบันอุตสาหกรรมประกันภัยกำลังเติบโตอย่างคึกคัก โดยในแต่ละวัน ผู้คนต่างซื้อประกันภัยรถยนต์และประกันการเดินทางกันแบบนาทีต่อนาที ซึ่งในกรณีของ Budget Direct Insurance นั้น ทางบริษัทมีโมเดลธุรกิจในการนำเสนอโซลูชันส่งตรงถึงตลาด ซึ่งผู้ซื้อสามารถปรับเปลี่ยนและซื้อกรมธรรม์ประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ได้ สิ่งนี้หมายความว่า เว็บไซต์อีคอมเมิร์ซที่ให้บริการนั้นจำเป็นต้องเข้าถึงได้ตลอดเวลา ห้ามเกิดปัญหาทางระบบไอทีจนบั่นทอนประสบการณ์ของลูกค้า ผลการศึกษา[1] ระบุว่า ต้องใช้ประสบการณ์เชิงบวกถึง 12 ครั้งจึงจะสามารถลบล้างความรู้สึกแย่ๆ จากประสบการณ์ที่ไม่สบอารมณ์ที่เกิดกับลูกค้าแค่ครั้งเดียว แต่เนื่องจากบริษัทประกันภัยไม่มีโอกาสบ่อยครั้งนักที่จะแก้ตัวด้วยสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำทุกสิ่งให้ถูกต้องตรงใจตั้งแต่ครั้งแรก

หนึ่งในข้อกำหนดหลักสำหรับเว็บไซต์ Budget Direct Insurance ก็คือโซลูชันที่ช่วยให้ทีมงานสร้างประสบการณ์เชิงบวกแก่ลูกค้า ดูแลง่าย และบริหารจัดการได้คุ้มต้นทุน ผลการศึกษาใน Electronic Commerce Research and Applications [2] ระบุว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างสูงต่อการตกลงปลงใจทำธุรกรรมออนไลน์คือคุณภาพเว็บไซต์ ความน่าเชื่อถือทางเทคนิค และประสบการณ์ที่เคยได้รับจากการท่องเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ

Budget Direct Insurance ได้พิจารณาแพลตฟอร์ม Content Management Strategy (CMS) อยู่หลายแพลตฟอร์ม ซึ่งทาง Sitecore สามารถสร้างความโดดเด่นด้วยแพ็คเกจโซลูชันครบวงจรอันพร้อมสรรพ นอกจากนี้เครื่องมือ Sitecore Connector ที่ติดตั้งมากับ Sitecore Experience Platform ยังช่วยให้การรวมระบบประกันภัยแกนกลางและชั้นโค้ดส่วนที่เป็นธุรกิจ (Business Layer) ได้อย่างราบรื่นนั้นเป็นเรื่องง่าย

“การสร้างเว็บไซต์เพื่อการทำธุรกรรมอีคอมเมิร์ซแบบครบวงจรต้องอาศัยเวลา ซึ่ง Sitecore ทำให้กระบวนการเหล่านี้

นี้ไว้รอยต่อสำหรับเรา แตกต่างจากแพลตฟอร์มอื่นๆ ตรงที่ตัวเชื่อมต่อที่ Sitecore ติดตั้งมาด้วยนั้น ช่วยให้การส่งมอบ การจัดการ และการทดสอบเป็นไปอย่างง่ายดาย” เจฟฟรีย์ ดิคแมน หัวหน้าฝ่ายการตลาดของ ออโต้ แอนด์ เจนเนอรัล เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ กล่าว

“นับตั้งแต่ที่เราเปิดตัว budgetdirect.com.sg ในเดือนต.ค. 2559 และ easycompare.co.th ในประเทศไทยในปีนี้ ผลที่ออกมาเป็นไปในทิศทางที่ดี ลูกค้าต่างรีวิวในเชิงบวกเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้งานเว็บไซต์ของเรา รวมถึงให้ฟีดแบคเกี่ยวกับความง่ายดายนในการซื้อสินค้าและบริการที่แบรนด์ต่างๆ ของเรานำเสนอบนเว็บไซต์แต่ละแห่ง ซึ่งนับเป็นความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ เมื่อพิจารณาจากการที่เราดูแลแบรนด์และแผนการเดินทางที่แตกต่างหลากหลาย นอกจากนี้ Sitecore Experience Platform ยังทำให้การส่งราคาเบี้ยประกันแก่ลูกค้าภายในเวลาไม่เกิน 30 วินาทีนั้นเป็นเรื่องง่ายสำหรับเรา และนี่ก็เป็นส่วนสำคัญของกลยุทธ์ที่เราใช้เพื่อเอาชนะใจลูกค้า”

เกี่ยวกับ Sitecore

Sitecore คือผู้นำระดับโลกด้านซอฟต์แวร์บริหารจัดการประสบการณ์ลูกค้า ซึ่งช่วยในการทำการตลาดให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดย Sitecore(R) Experience Platform(TM) จะบริหารจัดการคอนเทนต์ ให้ข้อมูลเชิงลึก และทำให้การสื่อสารเป็นระบบอัตโนมัติ ด้วยแพลตฟอร์มดังกล่าว นักการตลาดจะสามารถนำเสนอคอนเทนต์ที่โดนใจลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกช่องทางในแบบเรียลไทม์ ทั้งนี้ ลูกค้ามากกว่า 4,600 ราย อาทิ American Express, Carnival Cruise Lines, easyJet และ L’Oreal ต่างไว้วางใจให้ Sitecore ช่วยทำการตลาดให้ตรงกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อช่วยให้แบรนด์สามารถสื่อสารได้ตรงตามความสนใจและความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ สร้างความผูกพัน ตลอดจนขับเคลื่อนรายได้ขององค์กร

เกี่ยวกับ ออโต้ แอนด์ เจนเนอรัล กรู๊ป เอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ออโต้ แอนด์ เจนเนอรัล กรู๊ป เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พร้อมอำนวยความสะดวกให้ทุกท่านสามารถซื้อประกันที่มีคุณภาพได้ในราคาที่ดีที่สุด ด้วยบริการที่ง่ายและสะดวกรวดเร็วจากแบรนด์ในเครือ ไม่ว่าจะเป็น Budget Direct Insurance ในสิงคโปร์ และ EasyCompare ในประเทศไทย

ออโต้ แอนด์ เจนเนอรัล กรู๊ป เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มบริษัท Budget Insurance Group ซึ่งดำเนินธุรกิจด้านประกันและการเปรียบเทียบราคา ที่ช่วยให้ผู้คนหลายล้านคนทั่วโลกสามารถค้นหาและจัดการประกันของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธุรกิจในเครือ Budget Insurance Group นั้นรวมถึง comparethemarket.com เว็บไซต์เปรียบเทียบราคาในสหราชอาณาจักรที่โด่งดังและได้รับความนิยม และ Budget Direct ในออสเตรเลีย

สื่อมวลชนติดต่อ

Rasheed Abu Bakar

อีเมล: rabubakar@hoffman.com

โทร. 65-6361 0257

[1] ผลการศึกษาเรื่อง “Brands form customer loyalty even after they purchase an item” จาก BI Intelligence

[2] ผลงานศึกษาเรื่อง “Electronic Commerce Research and Applications” จาก Elsevier

โลโก้ - <https://photos.prnasia.com/prnh/20171017/1967883-1LOGO>