

CleverTap จับมือ Phiture พัฒนารอบแนวคิด เพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าและการรักษา ลูกค้า



กรอบแนวคิด AIC (Acknowledgment, Interest, and Conversion) Framework ช่วยให้แบรนด์ต่างๆ ได้รับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้าอย่างครอบคลุม เพื่อเพิ่มมูลค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า

CleverTap แพลตฟอร์มรักษาลูกค้าครบวงจร จับมือกับ Phiture บริษัทที่ปรึกษาด้าน Mobile Growth จากเบอร์ลิน พัฒนารอบแนวคิด AIC เพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้า

CleverTap และ Phiture ร่วมกันออกแบบกรอบแนวคิด AIC เพื่อช่วยให้บริษัทพัฒนาแอปสำหรับผู้บริโภคเข้าใจความตื้นลึกหนาบางของการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งานมากขึ้น กรอบแนวคิดนี้แบ่งกิจกรรมของผู้ใช้งานเป็นสามชั้น ได้แก่ Acknowledgment (รับรู้) Interest (สนใจ) และ Conversion (ใช้งาน) โดยมี Conversion เป็นกิจกรรมที่มีมูลค่าสูงสุดสำหรับแอป นักการตลาดแบรนด์จะได้ทราบว่ากิจกรรมใดในแอปที่มีผลต่อการเติบโตของรายได้ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์การรักษาผู้ใช้งานโดยรวม

กรอบแนวคิด AIC สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหลายอุตสาหกรรม ตั้งแต่บริการเรียกรถ สื่อบันเทิง การท่องเที่ยว ไปจนถึงการซื้อตั๋ว ทั้งนี้ การติดตามขนาดของ A-I-C แต่ละชั้นอย่างสม่ำเสมอ และการวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงของแต่ละชั้นเมื่อเวลาผ่านไป จะให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความแข็งแกร่งและประสิทธิภาพของแอป กรอบแนวคิดนี้เป็นมาตรวัดที่มีประโยชน์ โดยสามารถบ่งชี้ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดในอนาคต

Sunil Thomas ซีอีโอและผู้ร่วมก่อตั้ง CleverTap กล่าวว่า “มาตรวัดอย่างผู้ใช้งานเป็นประจำทุกวัน (DAU) และผู้ใช้งานเป็นประจำทุกเดือน (MAU) ทำให้เห็นภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานแบบกว้างๆ และไม่สามารถใช้งานได้จริง แต่กรอบแนวคิด AIC ช่วยให้แบรนด์ต่างๆ สามารถแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานได้อย่างชัดเจน และจัดแคมเปญที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อผลักดันผู้ใช้งานไปสู่อีกขั้นของวงจรชีวิตลูกค้า การขับเคลื่อนผู้ใช้งานจากชั้น Acknowledgment ไปสู่

ขั้น Interest และจากขั้น Interest ไปสู่ขั้น Conversion จะช่วยเพิ่มมูลค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญ ขณะเดียวกัน การได้เห็นผู้ใช้งานถดถอยจากขั้น Conversion มาสู่ขั้น Interest จะกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงแคมเปญการตลาดและอื่นๆ”

Uday Sodhi หัวหน้าธุรกิจดิจิทัลของ Sony Pictures Networks India กล่าวว่า “การรักษาลูกค้าและทำความเข้าใจการมีส่วนร่วมในแอปมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเติบโตของธุรกิจ OTT มาตราวัดที่มีอยู่เดิมให้มุมมองการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานแบบกว้างๆ แต่กรอบแนวคิด AIC มีความเฉพาะเจาะจงมากกว่า ช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจ OTT สามารถพัฒนากลยุทธ์การรักษาผู้ใช้งานที่ดีกว่าเดิม และกำหนดโมเดลการสร้างรายได้ที่ทรงพลัง นอกจากนี้ การรักษาผู้ใช้งานที่มีอยู่เดิมได้ดีขึ้นจะทำให้มูลค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้าเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย”

Andy Carvell หัวหน้าส่วนจาก Phiture กล่าวว่า “กรอบแนวคิด AIC เป็นดัชนีชี้วัดผลงาน (KPI) ที่มีประสิทธิภาพสูง โดยมีการแบ่งผู้ใช้งานออกเป็น 3 ชั้นตามระดับการมีส่วนร่วม จากการวิจัยของเราพบว่า การใช้โมเดลนี้สามารถบอกระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานได้อย่างชัดเจน นำไปสู่การใช้แคมเปญการตลาดที่มีประสิทธิผลมากขึ้นและรับประกันว่าสามารถกระตุ้นการเติบโต เราจะเดินหน้าพัฒนากรอบแนวคิด AIC ต่อไป ด้วยการร่วมมือกับแบรนด์ต่างๆ ที่มีการเติบโตสูง และสร้างการเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อทำให้กรอบแนวคิดนี้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น”

สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรอบแนวคิด AIC ได้ที่บล็อกของ CleverTap

เกี่ยวกับ CleverTap

CleverTap คือแพลตฟอร์มรักษาลูกค้าชั้นนำ ซึ่งช่วยให้แบรนด์ต่างๆ สามารถสร้างมูลค่าสูงสุดตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า แบรนด์ต่างๆ มากกว่า 8,000 แบรนด์ทั่วโลก เช่น Vodafone, Star, Sony, Discovery, Fandango LATAM, Carousell และ Gojek ต่างไว้วางใจให้ CleverTap ช่วยยกระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานและการรักษาผู้ใช้งาน เพื่อเพิ่มพูนรายได้ในระยะยาว CleverTap ได้รับการสนับสนุนจากบริษัทร่วมลงทุนชั้นนำหลายราย ได้แก่ Sequoia India, Tiger Global Management, Accel และ Recruit Holdings ทั้งนี้ บริษัทมีสำนักงานในซานฟรานซิสโก ซีแอตเทิล ลอนดอน สิงคโปร์ และมุมไบ สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ clevertap.com หรือติดตามความเคลื่อนไหวทางลิงก์อินและทวิตเตอร์

เกี่ยวกับ Phiture

Phiture เป็นบริษัทที่ปรึกษาด้าน Mobile Growth จากเบอร์ลิน ซึ่งทำงานร่วมกับทีมงานที่อยู่เบื้องหลังแอปชั้นนำมากมาย บริษัทใช้ Mobile Growth Stack ของตัวเองซึ่งเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรม เพื่อส่งมอบ 4 บริการหลัก ได้แก่ App Store Optimization, Apple Search Ads, User Retention Services และ Growth Consulting สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://phiture.com/>

สื่อมวลชนกรุณาติดต่อ

Ketan Pandit

ประชาสัมพันธ์ของ CleverTap

อีเมล: ketan@clevertap.com

โลโก้: https://mma.prnewswire.com/media/559274/CleverTap_Logo.jpg