

CPF เลือกใช้โซลูชัน Qualtrics CoreXM ยกระดับ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ พร้อมขับเคลื่อนรายได้

– นับเป็นหมุดหมายสำคัญ ก่อนที่พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจะมีผลบังคับใช้ในปี 2563 อีกทั้งจะช่วยผลักดันการเติบโตของซีพีเอฟในตลาดต่างประเทศ

Qualtrics ผู้นำด้านประสบการณ์ลูกค้าและการบริหารประสบการณ์ลูกค้า ประกาศว่า บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) หรือ ซีพีเอฟ (CPF) ซึ่งเป็นผู้นำธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจรของไทย เลือกใช้โซลูชัน Qualtrics CoreXM เพื่อยกระดับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด

การใช้ Qualtrics CoreXM ซึ่งเป็นโซลูชันการวิเคราะห์ข้อมูลระดับชั้นนำของอุตสาหกรรม จะทำให้ซีพีเอฟรวบรวมและนำข้อเสนอแนะของลูกค้ามาปฏิบัติได้เร็วขึ้น ตลอดจนเพิ่มปริมาณและคุณภาพของข้อมูลเชิงลึกที่ถูกรวบรวมไว้ และช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถบริหารโครงการวิจัยที่มีความซับซ้อนและมีปริมาณมากได้ง่ายในเวลาเดียวกัน ข้อมูลประสบการณ์ลูกค้าที่แพลตฟอร์มของ Qualtrics เก็บรวบรวมไว้นั้น จะทำให้ซีพีเอฟทราบว่าการผลิตผลิตภัณฑ์และคุณลักษณะใดของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด พร้อมบอกราคาที่ลูกค้าเต็มใจจ่าย โดยเมื่อผสมรวมเข้ากับฟังก์ชันการทำงานที่ก้าวล้ำใน CoreXM ซึ่งรวมถึงการรวบรวมฟีดแบ็กจากหลายช่องทาง (omni-channel) และผู้ช่วยวิจัยระบบดิจิทัลที่มี AI เป็นขุมพลัง ซีพีเอฟจะสามารถใช้ข้อมูลวิเคราะห์เชิงลึกเหล่านี้ เพื่อจัดลำดับความสำคัญของการบริการ ปรับบริการต่าง ๆ ให้ตรงกับความสนใจและความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ตลอดจนปรับปรุงส่วนต่างรายได้ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ CoreXM ยังจะทำให้ซีพีเอฟมั่นใจได้ว่า บริษัทปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของไทย ที่จะมีผลบังคับใช้ในเดือนพฤษภาคม 2563 เนื่องจากแพลตฟอร์มของ Qualtrics ถือเป็นหนึ่งในแพลตฟอร์มการวิจัยระดับองค์กรที่เชื่อถือได้และปลอดภัยมากที่สุดของอุตสาหกรรม โดยช่วยให้แบรนด์ต่าง ๆ จัดการข้อมูลประสบการณ์ลูกค้าได้อย่างปลอดภัย ยิ่งไปกว่านั้น ซีพีเอฟ ซึ่งดำเนินธุรกิจในตลาดทั่วอเมริกาเหนือและยุโรป ยังจะได้ประโยชน์จากมาตรฐานความปลอดภัยระดับสูงที่ Qualtrics ได้รับการรับรองในภูมิภาคเหล่านี้

คุณพลอย ดำรงผล ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการแผนกวิจัยการตลาดและผู้บริโภค บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า “Qualtrics จะยกระดับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในกระบวนการวิจัยของซีพีเอฟไปสู่ระดับใหม่ ซึ่งจะช่วยให้เราแข่งขันและเป็นผู้นำในเศรษฐกิจยุคปัจจุบันที่มีความเป็นสากลและขับเคลื่อนด้วยประสบการณ์ของผู้บริโภค Qualtrics CoreXM จะทำให้เรานำผลิตภัณฑ์ในแบบที่ลูกค้าต้องการออกสู่ตลาดในกรอบเวลาที่สั้นที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ไม่ว่าลูกค้าจะอยู่ที่ใด ขณะเดียวกันก็ขับเคลื่อนรายได้ให้เติบโตสูงสุด”

คุณ Foo Mao Gen ผู้อำนวยการประจำภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ของ Qualtrics กล่าวว่า “การนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ออกสู่ตลาดนั้น เป็นขั้นตอนที่ต้องดำเนินการอย่างระมัดระวังเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของทั้งผู้บริโภคและธุรกิจของคุณไปพร้อม ๆ กัน อีกทั้งยังจำเป็นต้องดำเนินการให้เร็วด้วยประสบการณ์ที่ตรงใจผู้บริโภคอย่างแท้จริง การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า ตั้งแต่การกำหนดราคาไปจนถึงประสบการณ์การใช้งาน มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเอาชนะความท้าทายเหล่านี้ และจะทำให้มั่นใจได้ว่าการเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ จะประสบความสำเร็จ ด้วยโซลูชันของ Qualtrics ซีพีเอฟจะทำให้การวิจัยที่มีความซับซ้อนกลายเป็นเรื่องง่าย ซึ่งจะช่วยลดล็อกข้อมูลวิเคราะห์เชิงลึกและนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า”

Qualtrics CoreXM เป็นโซลูชันการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกที่เชื่อถือได้และครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุดในตลาด ช่วยให้นักวิจัยผู้เชี่ยวชาญสามารถบริหารโครงการวิจัยที่มีความซับซ้อนและมีปริมาณมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ช่วยให้บุคลากรที่ไม่ใช่ นักวิจัยสามารถปลดล็อกข้อมูลประสบการณ์ลูกค้าซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจ พร้อมกันนั้นก็ช่วยให้เจ้าหน้าที่ดูแลระบบไอทีสามารถดูแลความปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการกำกับดูแลกิจการได้อย่างสะดวก

สำหรับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลและนักวิจัยผู้เชี่ยวชาญ CoreXM จะนำเสนอขีดความสามารถครบวงจรในการรวบรวมฟีดแบ็กจากหลายช่องทาง การวิเคราะห์เนื้อหาและสถิติขั้นสูง การบริหารจัดการกลุ่มตัวอย่าง โซลูชันวิจัยระบบอัตโนมัติ และอีกมากมาย

รับชมข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.qualtrics.com.au

เกี่ยวกับ Qualtrics

Qualtrics เป็นผู้นำด้านการสร้างประสบการณ์ลูกค้า และเป็นผู้สร้างสรรค์เครื่องมือการบริหารประสบการณ์ลูกค้า หรือ Experience Management (XM) ซึ่งกำลังเข้ามาเปลี่ยนแปลงวิธีการที่องค์กรต่าง ๆ ใช้ในการบริหารและยกระดับประสบการณ์หลักของธุรกิจ 4 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน ผลิตภัณฑ์ และแบรนด์ ปัจจุบัน องค์กรกว่า 11,000 แห่งทั่วโลกต่างวางใจเลือกใช้ Qualtrics เพื่อรับฟัง ทำความเข้าใจ และใช้ข้อมูลประสบการณ์ (X-data(TM)) ไม่ว่าจะเป็น ความเชื่อ อารมณ์ และเจตนา ที่จะบอกคุณว่าสิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นเพราะอะไร และจะทำอะไรกับสิ่งนั้นได้บ้าง Qualtrics XM Platform(TM) คือระบบที่ช่วยให้ธุรกิจดึงดูลูกค้าไว้ได้นานขึ้นและจับจ่ายมากขึ้น ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่แปลกใหม่โดนใจผู้บริโภค และสร้างแบรนด์ที่ผู้บริโภคหลงรัก

เกี่ยวกับ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

ซีพีเอฟ ดำเนินธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหารแบบครบวงจร ทั้งสัตว์ปีกและสัตว์น้ำ ครอบคลุมประเภทสัตว์หลัก ได้แก่ สุกร ไก่เนื้อ ไก่ไข่ เป็ด กุ้ง และปลา ซึ่งสามารถจำแนกประเภทธุรกิจหลักเป็น 3 ประเภท คือ ธุรกิจ

อาหารสัตว์ ธุรกิจเลี้ยงสัตว์ และธุรกิจอาหาร รวมทั้งประกอบกิจการค้าปลีกและร้านอาหาร

รับชมข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.cpfworldwide.com/en/about>