

Ovum เผยผู้ประกอบการธุรกิจต้องการใช้ระบบส่งข้อความแบบ RCS และ Chat Bots ขณะที่การส่งข้อความแบบ A2P ยังเติบโตต่อเนื่อง



- ผู้ประกอบการธุรกิจ 1 ใน 3 มีความพร้อมในการใช้ระบบส่งข้อความแบบ RCS (Rich Communications Services)
- ผู้ประกอบการธุรกิจ 1 ใน 4 มีการใช้ Chat Bots ผ่านแอปแชทหรือโซเชียลมีเดีย
- ผู้ประกอบการธุรกิจ 23% ใช้ระบบส่งข้อความแบบสองทางมากขึ้น

ผลสำรวจการส่งข้อความของผู้ประกอบการธุรกิจประจำปี 2560 (Enterprise Messaging Survey 2017) ซึ่งจัดทำโดย Ovum เพื่อเจาะลึกตลาดการสื่อสารระหว่างภาคธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) ที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว เผยให้เห็นว่าภาคธุรกิจต้องการระบบส่งข้อความที่สามารถโต้ตอบกันได้มากกว่าเดิม ซึ่งรวมถึงการส่งข้อความแบบสองทาง และการส่งข้อความที่มีฟีเจอร์มากขึ้น เช่น การส่งข้อความแบบ RCS และ Chat Bots

(โลโก้: http://mma.prnewswire.com/media/470400/CLX_Communications_AB_Logo.jpg)

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้ความร่วมมือกับ CLX Communications AB (XSTO:CLX) ผู้นำด้านโซลูชันการสื่อสารบนคลาวด์ และ Symsoft ผู้จำหน่ายโซลูชันการสื่อสาร โดยทำการสำรวจบริษัท 100 แห่ง ใน 7 ประเทศ เพื่อเจาะลึกรูปแบบการส่งข้อความของผู้ประกอบการธุรกิจ ในฐานะช่องทางสำหรับโต้ตอบ แจ้งเตือน และพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า

ผลการสำรวจพบว่า การใช้ระบบส่งข้อความแบบ A2P ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง (Ovum คาดการณ์ว่าจะมีการส่งข้อความรูปแบบนี้จำนวน 1.28 ล้านล้านข้อความในปี 2562 เพิ่มขึ้นจาก 1.16 ล้านล้านข้อความในปี 2559) เนื่องจากเป็นช่องทางที่เชื่อถือได้และมีการใช้งานอย่างกว้างขวางอยู่แล้ว โดยจากการสำรวจพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ 42% มีการส่งข้อความเพื่อแสดงรายละเอียดการทำธุรกรรม และ 35% ส่งข้อความเพื่อแสดงโปรโมชั่นต่างๆ ซึ่งบ่งชี้ว่าการส่งข้อความเพื่อจุดประสงค์ดังกล่าวปรับตัวเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า

ขณะเดียวกัน ผลสำรวจยังชี้ให้เห็นว่า มีผู้ประกอบการธุรกิจมากขึ้นที่อนุญาตให้ลูกค้าสามารถส่งข้อความตอบกลับมาได้ เพื่อเปลี่ยนเวลานัดหมายหรือเพื่อสนทนากับศูนย์บริการลูกค้า โดย 23% ของผู้ตอบแบบสำรวจใช้ระบบส่งข้อความ

สองทางมากขึ้นในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา

ปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจหันมาใช้ระบบส่งข้อความที่โต้ตอบกันได้มากขึ้น คือการเติบโตของการใช้งาน Chat Bots โดย 1 ใน 4 ของผู้ตอบแบบสำรวจมีการใช้เทคโนโลยีใหม่นี้เพื่อโต้ตอบอัตโนมัติกับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มมิลเลนเนียล ซึ่งพบว่าทำให้บริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้นและบริษัทก็มีรายได้เพิ่มขึ้นด้วย

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจยังแสดงออกอย่างชัดเจนว่า ต้องการเห็นพัฒนาการของบริการส่งข้อความ โดย 37% กล่าวว่า ฟีเจอร์ใหม่ๆ เช่น คัสตอมแบนเนอร์ การส่งเนื้อหาแบบเอ็นริช และการอ่านใบเสร็จ จะกระตุ้นให้ทางบริษัทส่งข้อความมากขึ้น

ยิ่งไปกว่านั้น กว่า 1 ใน 3 ของผู้ตอบแบบสำรวจ (36%) เปิดเผยว่า ทางองค์กรสนใจที่จะใช้บริการส่งข้อความที่มีฟีเจอร์มากขึ้น เช่น การส่งข้อความแบบ RCS โดยผู้ตอบแบบสำรวจกลุ่มนี้ระบุว่า ฟีเจอร์ที่น่าสนใจที่สุดของ RCS คือ ความสามารถในการส่งรูปภาพและวิดีโอ เช่น โลโก้และแผนที่จากสายการบิน เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสำรวจกลุ่มนี้ยังเปิดเผยว่า อีกหนึ่งฟีเจอร์ที่น่าสนใจของ RCS คือ ความสามารถในการโต้ตอบกับลูกค้าแบบเดียวกับ Chat Bots

ที่น่าสนใจเป็นพิเศษคือ ผู้ประกอบการต่างเล็งเห็นคุณค่าของฟีเจอร์ขั้นสูงของ RCS โดยผู้ตอบแบบสำรวจเกินครึ่งยินดีจ่ายเงินใช้บริการ RCS ในราคาที่สูงกว่าการส่ง SMS ทั่วไป 1.5-3 เท่า

พามেলা คลาร์ก-ดิกสัน ตำแหน่ง Practice Leader แผนก Digital Communications and Social Networking ของ Ovum กล่าวว่า “ผลสำรวจการส่งข้อความของผู้ประกอบการสะท้อนให้เห็นถึงกระแสความต้องการของผู้ประกอบการ ในการใช้รูปแบบการส่งข้อความที่มีฟีเจอร์มากขึ้นเพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้า ความกดดันจึงตกมาที่อุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่จะต้องสร้างความมั่นใจว่า บริการส่งข้อความระหว่างภาคธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) ของตนยังคงดึงดูดใจและสามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อ Apple กระโดดเข้ามาในตลาดแอปแซทสำหรับองค์กร และกำลังจะเปิดตัวแอป Business Chat ในอนาคตอันใกล้นี้”

โรเบิร์ต เกิร์สต์มานน์ ผู้ร่วมก่อตั้งและผู้อำนวยการ CLX กล่าวว่า “ในขณะที่การส่งข้อความแบบ A2P ยังคงเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง รายงานนี้ก็สะท้อนอย่างชัดเจนเช่นกันว่า ผู้ประกอบการได้ผ่านระยะการทดลองส่งข้อความด้วยรูปแบบใหม่ๆ เช่น Chat Bots และกำลังศึกษาอย่างเจาะลึกว่า การส่งข้อความรูปแบบที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสมจะสร้างความผูกพันกับลูกค้าได้ดีแค่ไหน”

“เป็นเรื่องน่ายินดีที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าแบบถึงตัวมากขึ้น และในอนาคตอันใกล้ ปฏิสัมพันธ์รูปแบบนี้จะเกิดขึ้นผ่านบริการส่งข้อความแบบ RCS และแอปแซท โดยการส่งข้อความของภาคธุรกิจจะไม่จำกัดอยู่แค่ตัวอักษรอีกต่อไป แต่จะมีปฏิสัมพันธ์คล้ายคลึงกับแอปและริชมีเดีย เรียกได้ว่ามีทุกสิ่ง”

MMS เคยให้สัญญาไว้แต่น่าเสียดายที่ทำได้”

สามารถดาวน์โหลดรายงานฉบับเต็มเกี่ยวกับ SMS, RCS และ Chat Bots ได้จากเว็บไซต์ของ CLX Communications ได้แล้ววันนี้

เกี่ยวกับ CLX Communications

CLX Communications (CLX) คือผู้นำระดับโลกด้านการจัดหาบริการและโซลูชันการสื่อสารบนคลาวด์ให้แก่องค์กรและผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการการสื่อสารเคลื่อนที่จาก CLX เปิดทางให้องค์กรต่างๆสามารถสื่อสารกับลูกค้าและอุปกรณ์เชื่อมต่อ (Internet of Things หรือ IoT) ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และคุ้มค่า

โซลูชันของ CLX สร้างการสื่อสารที่มีความสำคัญสำหรับธุรกิจทั่วโลกผ่านบริการข้อความสั้น (SMS) บริการเสียงและบริการเชื่อมต่อ IoT ทั้งนี้ CLX มีผลกำไรที่เติบโตอย่างมั่นคงนับตั้งแต่ก่อตั้ง บริษัทมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่สตอกโฮล์ม ประเทศสวีเดน และมีสำนักงานสาขากระจายอยู่ใน 20 ประเทศ

หุ้น CLX Communications จดทะเบียนซื้อขายใน NASDAQ Stockholm ภายใต้รหัสหุ้น XSTO: CLX

รับชมข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.clxcommunications.com>

เกี่ยวกับ Symsoft

Symsoft เป็นพันธมิตรที่เชื่อถือได้สำหรับผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือกว่า 70 ราย ในกว่า 40 ประเทศ Symsoft นำเสนอซอฟต์แวร์และบริการที่ล้ำสมัย แข็งแกร่ง และยืดหยุ่นให้แก่ลูกค้า ทั้งระบบสนับสนุนธุรกิจ (BSS) แบบเรียลไทม์ บริการเสริมต่างๆ การรับประกันรายได้และป้องกันการฉ้อโกง รวมถึงโซลูชันสำหรับผู้ให้บริการเครือข่ายเสมือนบนมือถือ (MVNO) แบบครบวงจร

นอกจากนี้ Symsoft ยังสร้างมูลค่าให้แก่ลูกค้าด้วยการช่วยให้มีความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์มากมายและการให้บริการในหลายระดับ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถลดเวลาในการนำสินค้าออกสู่ตลาด เข้าถึงแนวทางการสร้างรายได้รูปแบบใหม่ ปลอดภัยจากการโกง และลดต้นทุนการเป็นเจ้าของได้อย่างมีนัยสำคัญ

Symsoft เป็นแผนกปฏิบัติการของ CLX Communications ซึ่งจดทะเบียนใน NASDAQ Stockholm

รับชมข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.symsoft.com>

เกี่ยวกับ Enterprise Messaging Survey 2017

ผลสำรวจการส่งข้อความของผู้ประกอบธุรกิจประจำปี 2560 (Enterprise Messaging Survey 2017) จัดทำโดย Ovum ร่วมกับ CLX Communications ผู้ให้บริการการสื่อสารบนคลาวด์ และ Symsoft ผู้ให้บริการโซลูชันมือถือใน

เครือข่าย โดยทำการสำรวจบริษัท 100 แห่ง ใน 7 ประเทศ ได้แก่ บราซิล จีน ฝรั่งเศส เยอรมนี อินเดีย สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา

การสำรวจดังกล่าวจัดทำขึ้นในเดือนพฤษภาคม 2560 ในอุตสาหกรรมแนวตั้งหลากหลายภาคส่วน สำหรับภาคส่วนที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุดประกอบด้วยภาคธุรกิจและบริการวิชาชีพ สื่อและอินเทอร์เน็ต คำปลีกและค้าส่ง การท่องเที่ยวและการโรงแรม รวมถึงภาคการผลิต โดยมีการสำรวจตั้งแต่องค์กรขนาดเล็กซึ่งมีพนักงานไม่ถึง 10 คน ไปจนถึงองค์กรยักษ์ใหญ่ที่มีพนักงานมากกว่า 10,000 คน สำหรับองค์กรที่ตอบแบบสำรวจมากที่สุดคือองค์กรที่มีพนักงาน 10-100 คน 101-500 คน และ 1,001-10,000 คน ผู้ตอบแบบสำรวจเหล่านี้ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานและมุมมองที่มีต่อการส่งข้อความทั่วไป การส่งข้อความที่มีพีเจอาร์มากขึ้น รวมถึง Chat Bots

เกี่ยวกับ Ovum

Ovum คือบริษัทที่ปรึกษาและวิจัยตลาดชั้นนำของโลก ซึ่งมุ่งสนับสนุนผู้ให้บริการดิจิทัลและพันธมิตรให้ประสบความสำเร็จในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล บริษัทมีนักวิเคราะห์ 150 คนทั่วโลกที่พร้อมให้บริการวิเคราะห์เจาะลึกอุตสาหกรรมต่างๆ ทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศ โทรคมนาคม และสื่อ Ovum ก่อตั้งขึ้นในปี 2528 และมีทีมนักวิเคราะห์ผู้คร่ำหวอดในวงการมากที่สุด ทั้งยังเป็นผู้นำให้คำปรึกษาที่น่าเชื่อถือสำหรับบรรดาผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยี ผู้บริหารฝ่ายสารสนเทศ ผู้ค้า ผู้ให้บริการ และผู้มีอำนาจกำกับดูแล ซึ่งกำลังต้องการคำปรึกษา งานวิจัย และข้อมูลตลาดเชิงลึกที่มีความครอบคลุมและถูกต้องแม่นยำ Ovum นำเสนอมุมมองด้านเทคโนโลยีและสื่อที่มีความเป็นสากลอย่างแท้จริง พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกระแสงาน การคาดการณ์ การสำรวจ การประเมินตลาด การตรวจสอบเทคโนโลยี และความคิดเห็นต่างๆ ให้แก่ลูกค้าหลายพันราย ผ่านทางสำนักงานทั้งหมด 23 สาขา ใน 6 ทวีป

Ovum เป็นส่วนหนึ่งของแผนก Business Intelligence Division บริษัท Informa plc ผู้นำด้านการรวบรวมข้อมูล การตีพิมพ์เอกสารวิชาการ การให้ความรู้ และการจัดอีเวนต์ ซึ่งจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ลอนดอน สามารถรับชมข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://ovum.informa.com/>

ที่มา: CLX Communications AB (publ)