

Royal Sundaram รุกสร้างความผูกพันลูกค้า ออนไลน์ ด้วยแพลตฟอร์มของ Lemnisk



Royal Sundaram ได้กลายเป็นบริษัทประกันภัยแห่งแรกของอินเดียที่มอบประสบการณ์ความเป็นส่วนตัวที่เหนือชั้นให้กับลูกค้าผ่านช่องทางการตลาดทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ ด้วยการใช้งานแพลตฟอร์มข้อมูลลูกค้า หรือ Customer Data Platform (CDP) ของ Lemnisk ทำให้ขณะนี้ Royal Sundaram สามารถส่งมอบประสบการณ์อันน่าทึ่งและมีความเป็นส่วนตัวสูงให้กับผู้ใช้งาน ทั้งยังเป็นการสะท้อนความผูกพันที่ลูกค้ามีต่อแบรนด์

(โลโก้: https://mma.prnewswire.com/media/696266/Lemnisk_Logo.jpg)

(โลโก้: https://mma.prnewswire.com/media/696267/Royal_Sundaram_GI_Logo.jpg)

ปัจจุบันนี้ ลูกค้าประกันภัยโดยทั่วไปสามารถมีส่วนร่วมด้วยแบรนด์ผ่านจุดเชื่อมต่อทางดิจิทัลที่หลากหลาย ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บรรดาบริษัทประกันภัยยุคใหม่ อย่างเช่น Royal Sundaram ล้วนตระหนักดีว่าการส่งมอบประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัวและเสมอต้นเสมอปลายให้กับลูกค้าผ่านทางจุดเชื่อมต่อดิจิทัลเหล่านี้เป็นหัวใจสำคัญในการยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้งาน ตลอดจนสร้างการมีส่วนร่วมและความผูกพันกับแบรนด์ให้มากยิ่งขึ้น โดยแพลตฟอร์ม CDP เข้ามาช่วยให้ความต้องการดังกล่าวเป็นจริงขึ้นมาได้ โดยไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิม ขณะที่การรวมระบบก็ไม่ยุ่งยากแต่อย่างใด

Royal Sundaram ให้ความสำคัญกับการทำให้ผู้มาเยี่ยมชมเว็บไซต์แต่ละรายอยากกลับมาใช้งานเว็บอีก รวมทั้งมีส่วนร่วมด้วยเว็บไซต์เพื่อสร้างการเติบโตให้กับธุรกิจดิจิทัลของบริษัท Lemnisk จึงเข้ามาช่วยในเรื่องของการส่งข้อความที่ตรงกับความสนใจและความชอบของลูกค้าในช่องทางที่พวกเขาโปรดปราน โดยอิงจากข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าแต่ละราย เพื่อให้ผู้ใช้งานเหล่านั้นกลับเข้ามายังเว็บไซต์และนำพาพวกเขาไปลงไปสู่ช่องคำสั่งซื้อได้ในที่สุด

“การทำให้ผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์กลับเข้ามาใช้งานและมีส่วนร่วมด้วยเว็บไซต์ของเรานั้นเป็นหัวใจสำคัญในกลยุทธ์การเติบโตทางดิจิทัลของ Royal Sundaram ความร่วมมือกับ Lemnisk ในครั้งนี้ช่วยให้เรามีจำนวนผู้ใช้งานที่กลับเยี่ยมชมเว็บไซต์เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ลูกค้าเหล่านั้นยังเข้ามามีส่วนร่วมกับเว็บไซต์ของเรามากขึ้นถึง 33% ซึ่งประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัวและเสมอต้นเสมอปลายที่เราได้มอบให้กับผู้ใช้งานเว็บไซต์เหล่านั้นได้ส่งผลให้พวกเขาเข้ามามีความผูกพันกับเราและพูดถึงแบรนด์ของเรามากขึ้น เราตื่นเต้นมากกับผลลัพธ์ที่ได้ในช่วงเริ่มต้น และตั้งตารอที่จะได้นำเอานวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ต่อไป” TM Shyam Sunder, CIO & Country Head - Retail Operations,

Customer Service & Direct, Royal Sundaram กล่าว

Subra Krishnan ซีอีโอของ Lemnisk กล่าวว่า “Royal Sundaram มีกลยุทธ์การเติบโตด้านดิจิทัลที่แข็งแกร่งและยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยแพลตฟอร์มข้อมูลลูกค้าของเรานั้นสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ในการสร้างประสบการณ์เหนือระดับและความต่อเนื่องให้กับลูกค้า ผ่านจุดสัมผัสบริการหลายช่องทาง เรายินดีที่จะได้ขยายความสัมพันธ์และพร้อมนำความสามารถในการคาดการณ์ผู้ใช้งาน การตลาดเฉพาะบุคคล และการจัดระบบกลุ่มมาใช้ในช่องทางทางการตลาดอื่น ๆ”

เกี่ยวกับ Royal Sundaram

Royal Sundaram General Insurance Co. Limited (ชื่อเดิม Sundaram Alliance Insurance Company Limited) เป็นบริษัทย่อยของ Sundaram Finance และเป็นบริษัทประกันภัยเอกชนแห่งแรกในอินเดียที่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการจากหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยของอินเดีย (Insurance Regulatory and Development Authority : IRDA) เมื่อเดือนตุลาคม 2543 โดยทางบริษัทได้ดำเนินธุรกิจด้านประกันภัยรถยนต์ ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ ประกันที่อยู่อาศัย และประกันการท่องเที่ยวแก่ลูกค้าทั่วไป และนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยพิเศษ ได้แก่ ประกันอัคคีภัย ประกันวาทภัย ประกันการก่อสร้าง ประกันหนี้สิน และประกันภัยธุรกิจหยุดชะงักสำหรับผู้ประกอบการ สามารถรับชมข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ <http://www.royalsundaram.in>

เกี่ยวกับ Lemnisk:

Lemnisk เป็นแพลตฟอร์มการเติบโตทางการตลาด (Growth Marketing Platform) ที่มอบผลลัพธ์ที่วัดผลได้ในรูปแบบของว่าที่ลูกค้า (lead) และกลุ่มเป้าหมาย (conversion) ให้กับผู้ให้บริการทางการเงิน ผ่านแพลตฟอร์มข้อมูลลูกค้า (Customer Data Platform) ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้งานเดี่ยว ไปจนถึงช่องทางหรือแหล่งข้อมูลของบุคคลที่หนึ่ง สอง และสาม โดยความสามารถหลัก ๆ ของ CDP มีดังนี้:

- สร้างอัลกอริทึมอันทรงพลังโดยให้ความสำคัญกับ “ผู้ใช้งานที่ใช่” “ช่องทางที่ใช่” “ข้อมูลที่ใช่”
- ระบบ Hyper-personalization ที่สามารถเปลี่ยนแบนเนอร์ได้กว่าล้านเวอร์ชัน
- ความสามารถในการซิงค์ข้อมูลของผู้ใช้งานครอบคลุมทุกช่องทางที่หลากหลาย โดยอ้างอิงจากความชอบส่วนบุคคลเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและความผูกพันที่มากขึ้น

Lemnisk ร่วมงานกับแบรนด์ใหญ่ระดับโลกหลายแบรนด์ อาทิ Prudential, HDFC Bank, Axis Bank, Royal Group, CIMB Bank, Bupa และ Emirates NBD Bank ทั้งนี้ Lemnisk มีสำนักงานอยู่ในบังกาลี ดูไบ และสิงคโปร์ Lemnisk ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 และ ISO 27018 จาก BSI

รับชมข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.lemnisk.co>

สื่อมวลชนติดต่อ:

Dharshan Chandran

อีเมล: [dharshan.chandran@lemnisk.co](mailto:धारशन.चंदरन@lemnisk.co)

โทร. +91-8884010313

ที่มา: Lemnisk