

Smartfren ร่วมมือกับ Whale Cloud นำเทคโนโลยี AI มาใช้ยกระดับความผูกพันกับลูกค้าผ่านหลายช่องทาง

Whale Cloud Technology CO., LTD. บริษัทชั้นนำผู้ส่งมอบบริการและโซลูชันซอฟต์แวร์ให้แก่อุตสาหกรรมโทรคมนาคมและอุตสาหกรรมอื่น ๆ ประกาศว่า Smartfren ผู้ให้บริการโทรคมนาคมชั้นนำของอินโดนีเซีย ได้ร่วมมือกับ Whale Cloud นำโซลูชันครบวงจร ZSmart Multi-channel Campaign Management (MCCM) มาใช้จัดการแคมเปญการตลาดผ่านหลายช่องทางแบบเรียลไทม์ในทุกช่วงของวงจรชีวิตลูกค้า โดยมีเป้าหมายในการรักษาและขยายฐานลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มกำไรให้กับบริษัทอย่างมาก

Smartfren คือผู้ให้บริการเครือข่าย 4G ชั้นนำ โดยมี 4G LTE ครอบคลุมที่สุดในตลาดโทรคมนาคมอินโดนีเซีย ซึ่งเป็นตลาดที่กำลังเฟื่องฟู และการขยายความครอบคลุมในตลาดจะเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการแข่งขัน ในขณะที่ช่องทางการสื่อสารเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องยกระดับความผูกพันกับลูกค้าและใช้แคมเปญการตลาดหลายช่องทาง

“Whale Cloud เป็นพันธมิตรที่เชื่อถือได้มาอย่างยาวนานของ Smartfren และเคยส่งมอบโซลูชัน BSS ให้กับเรามาแล้ว เราจึงตัดสินใจขยายความร่วมมืออีกครั้ง” Mr. Jagbir ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศของ Smartfren กล่าว “เราจะใช้โซลูชัน ZSmart MCCM ยกระดับความผูกพันกับลูกค้า รวมถึงนำเสนอแคมเปญการตลาดอย่างชาญฉลาดและตรงใจลูกค้ามากขึ้นแบบเรียลไทม์ โดยได้รับการสนับสนุนจากเทคโนโลยี AI และแมชชีนเลิร์นนิง”

โซลูชัน ZSmart MCCM จะช่วยให้ Smartfren สามารถยกระดับความผูกพันกับลูกค้าผ่านหลายช่องทาง ได้แก่ แอป MySmartfren, WhatsApp, SMS, USSD, อีเมล, คอลเซ็นเตอร์ และโซเชียลมีเดีย โดยโซลูชันนี้จะมอบข้อมูลเชิงลึกของลูกค้าอย่างรอบด้าน เพื่อนำเสนอแคมเปญการตลาดที่เฉพาะเจาะจงสำหรับลูกค้าแต่ละราย ทั้งในช่วงของการดึงดูดลูกค้าและการรักษาลูกค้า นอกจากนี้ ZSmart MCCM ยังสามารถประเมินประสิทธิภาพของแคมเปญการตลาด เพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าให้ตรงจุดมากขึ้น และเพิ่มอัตราการเติบโตของรายได้

“องค์กรที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของลูกค้าจะมีความได้เปรียบในการแข่งขัน แต่ช่องทางต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วคือความท้าทายในการมอบประสบการณ์ที่ต่อเนื่อง” Mr. Ben Zhou ซีอีโอของ Whale Cloud International กล่าว “เรารู้สึกยินดีที่ Smartfren เลือกใช้บริการของเราอีกครั้งหนึ่ง และ ZSmart MCCM จะมอบ

พลังให้กับ Smartfren ในการส่งมอบประสบการณ์ที่ต่อเนื่องไร้รอยต่อผ่านทุกช่องทาง”