

**Insider ช่วยพัฒนา
Website ของ Big C
Online ให้ตอบโจทยกับ
ความต้องการของลูกค้า
และช่วยเพิ่มยอดขายได้
ต่อเนื่องเป็นอย่างดี**





Insider ช่วยสร้างรายได้ให้กับทาง Big C Online เพิ่มยอดขายในปีที่ผ่านมาเป็นอย่างดี และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดย Features หลักๆ ที่ใช้ จะเป็น Web Push notification, Website recommendation และ Personalization features ที่ทำผ่านช่องทาง Website และ Mobile site

โดยข้อดีของ Insider คือ สามารถทำ A/B testing เพื่อดู uplift ระหว่างกลุ่มที่ทำแคมเปญ และไม่ได้ทำได้ ซึ่งเป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจว่าแคมเปญที่ทำได้ดีหรือไม่ดี และควรทำต่อหรือไม่ อะไรที่เวิร์คกับลูกค้าของเรา และอะไรที่เราต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า

นอกจากนี้ยังสามารถทำ re-marketing ผ่านเครื่องมือต่างๆ ของ Insider ได้โดยสามารถเชื่อมกับ Platform Media อื่นๆ ได้โดยการ connect API ทำให้การทำงานง่ายขึ้น และ Insider ยังมี Analytic dashboard Support การทำงานให้สะดวกขึ้นทำให้สามารถมอนิเตอร์ดูผลลัพธ์ได้ด้วยตัวเองอีกด้วย

Senior Professional Performance Marketing & CRM
At Big C

About BigC

Big C เป็นศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าประเภทไฮเปอร์มาร์เก็ต, ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ ร้านยาเพรียว สัตยาชาติไทย ดำเนินกิจการค้าขายสินค้าอุปโภคบริโภคให้กับประชาชน กว่า 1,700 สาขาทั่วประเทศ

Big C Online เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด(มหาชน) อีกหนึ่งช่องทางในการเลือกซื้อสินค้าจาก Big C ผ่านทาง platform online ซึ่งอำนวยความสะดวกตั้งแต่การเลือกซื้อสินค้าที่มีให้เลือกสรรอย่างครบครัน ดังนั้นลูกค้าสามารถได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการสะสมคะแนน หรือใช้คะแนนแลกเป็นส่วนลด สมาชิกบิ๊กการ์ด เช่นเดียวกับที่ซื้อสินค้าที่สาขา พร้อมบริการพิเศษอื่นๆ ได้แก่ บริการส่งสินค้าฟรีถึงบ้าน* หรือการเลือกรับสินค้าที่สั่งซื้อได้ที่บิ๊กซีตามสาขาที่กำหนด*



การใช้ Tech Stack เข้ามาช่วยในการ Optimize Conversion และ Experience ในการสร้าง Engagement กับลูกค้า

Big C Online มีแนวทางการดำเนินงานโดยเน้นการทำ Marketing Automation และ Marketing Strategy รวมถึงตัว Analytics ต่างๆ ซึ่งเราจะใช้เทคโนโลยีร่วมกับ Design thinking process โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อมอบ Experience ที่ดีให้กับลูกค้าของเรา ซึ่งเรามีความตั้งใจที่จะพัฒนาทั้งการบริการและ Products ที่หลากหลาย ในขณะเดียวกันในเรื่องของการทำ Acquisition บน Online การใช้พวก Tech Stack เข้ามาช่วยในการ Optimize Conversion และ Experience ในการสร้าง Engagement กับลูกค้าก็มีส่วนสำคัญที่จะช่วยในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้ง New และ Existing customer เพื่อ Offer สิ่งที่ดีที่สุดและตรงใจลูกค้ามากที่สุด

ทาง Big C Online อยากให้ความสำคัญกับเรื่องการทำ Personalization ที่ดีกับลูกค้าโดยผ่าน Tools และ Features ต่างๆ ของทาง Insider เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า รวมถึงสิ่งที่มีมากกว่าความต้องการอย่างเช่น สิ่งที่คุณคาดไม่ถึงว่าทางเราจะสามารถรับรู้และตอบสนองให้กับลูกค้าแต่ละคนได้ เพื่อสร้าง Customer Experience ที่ดีให้กับลูกค้า โดยสิ่งนี้จะเป็พื้นฐานสำคัญในการรักษาลูกค้าของเราไว้

Insider ช่วยพัฒนาเว็บไซต์ของทาง Big C Online ให้ตอบโจทย์กับความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ทาง Big C Online ได้ทำงานร่วมกับ Insider มาประมาณ 1 ปีกว่า มี User Subscriber หลักแสนคน โดย Insider ได้ช่วยพัฒนาเว็บไซต์ของทาง Big C Online ให้ตอบโจทย์กับความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นด้านการทำ personalization ต่างๆ หรือการส่ง Notification เพื่อ connect กับลูกค้าของเรา และ Insider ช่วยสร้างรายได้ให้กับทาง Big C Online เพิ่มยอดขายในปีที่ผ่านมาเป็นอย่างดี และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดย Features หลักๆ ที่ใช้ จะเป็น Web Push notification, Website recommendation และ Personalization features ที่ทำผ่านช่องทาง Website และ Mobile site

โดยข้อดีของ Insider คือ สามารถทำ A/B testing เพื่อดู uplift ระหว่างกลุ่มที่ทำแคมเปญ และไม่ได้ทำได้ ซึ่งเป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจว่าแคมเปญที่ทำได้ดีหรือไม่ดี และควรทำต่อหรือไม่ อะไรที่เวิร์คกับลูกค้าของเรา และอะไรที่เราต้องปรับปรุงแก้ไข

เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังสามารถทำ re-marketing ผ่านเครื่องมือต่างๆ ของ Insider ได้โดยสามารถเชื่อมกับ Platform Media อื่นๆ ได้โดยการ connect API ทำให้การทำงานง่ายขึ้น และ Insider ยังมี Analytic dashboard ซึ่งช่วย Support การทำงานให้สะดวกขึ้นทำให้สามารถมอนิเตอร์ดูผลลัพธ์ได้ด้วยตัวเองอีกด้วย

ต้องการนำ MarTech เข้ามามีส่วนในการเชื่อมโยง Data Source ต่างๆ เพื่อทำให้เกิดการ Create Audience ที่ powerful มากขึ้น

ในปี 2021 ทาง Big C Online จะโฟกัสเรื่อง O2O มากขึ้น โดยมีการทำ Integration ระหว่าง Online และ Offline ให้ Data สามารถใช้งานร่วมกันและก่อประโยชน์กับทั้งสองธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งทาง Big C Online ได้เล็งเห็นความสำคัญของ Data Intelligence Platform และคาดหวังว่า Insider จะสามารถช่วยนำเอา MarTech เข้ามามีส่วนในการเชื่อมโยง Data Source ต่างๆ เพื่อทำให้เกิดการ Create Audience ที่ powerful มากขึ้น ทางเราต้องการ Seamless Integration Connectivity ที่ใช้เวลาไม่นาน รวมถึงการสร้าง Customer Data Platform ซึ่งเราจะมองลูกค้าคนๆ เดียว Across Platforms ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Offline customer data หรือ Online customer data เพราะฉะนั้นเราอยากจะใช้ tools ของ Insider ที่มีอยู่ หรือ Tools ใหม่ๆ ที่ทาง Insider พัฒนาขึ้นมา รวมถึง Marketing Tools อย่างเช่นพวก AI หรือ Machine Learning เพื่อตอบโจทย์การทำงานร่วมกันของทั้ง 2 Platform โดยสร้าง Custom Audience ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และสร้าง Experience ที่ดีให้กับลูกค้าของเราทั้ง New และ Existing Customers

ประทับใจที่ Insider ให้คำแนะนำต่างๆ ใ้ในการใช้งาน Features ได้อย่าง Professional พร้อมทั้งมีทีมงาน Support อยู่ในประเทศไทย

การทำงานร่วมกับ Insider Team เป็นเรื่องที่ง่าย และทางทีมก็ support เป็นอย่างดี โดยสามารถตอบคำถาม และพยายามหาคำตอบในจุดที่เรามีคำถามสงสัยสอบถามไปได้เสมอ รวมถึงให้คำแนะนำต่างๆในการใช้งาน Features ได้อย่าง Professional ข้อดี คือ มีทีมงาน Support base ในประเทศไทยด้วย ทำให้ติดต่อได้สะดวก ไม่มีปัญหาเรื่อง Time zone การทำงานร่วมกัน สามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ ได้อย่างสะดวกมากขึ้น ทั้งนี้ Insider มีการอัปเดต Monthly performance ให้กับทีมรวมถึง คอยนัดคุยอัปเดตงานและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ และคอยแนะนำ Features ใหม่ๆ หรือแนวทางการทำงานจาก Use case อื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ให้กับทาง Big C Online เพื่อได้ลองทำอะไรที่แตกต่างและสร้างรายได้เพิ่มขึ้นอีกด้วย

หวังว่าทาง Insider จะพัฒนา tools หรือ features ใหม่ๆ มาให้ได้ลองใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต

จากการลองใช้งาน Features ต่างๆ ของ Insider รู้สึกประทับใจทั้งทีมงานที่คอย support เป็นอย่างดี รวมถึง Function ต่างๆที่ทาง Insider มี และนำเสนอมาให้ไม่ว่าเป็นตัว Smart recommendation, Exit intent campaign, Countdown, Hello bar, Coupon format ต่างๆ, Social proof, Purchase progress bar, Web Push และ Architect ที่สามารถสร้าง Flow Journey ของลูกค้าได้ โดยสามารถกำหนด Segmentation หรือ criteria rule ต่างๆ ตั้งแคมเปญ หรือในการรัน flow ได้ ซึ่งมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่าทาง Insider จะพัฒนา tools หรือ features ใหม่ๆ มาให้ได้ลองใช้อย่างต่อเนื่องต่อไปในอนาคต

Partner Testimonials



In progress of editing

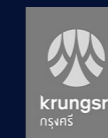


About Insider

Multichannel Growth Management Platform (GMP) ของ Insider ช่วยให้นักการตลาดดิจิทัลขับเคลื่อนการเติบโตในทุกช่องทางตั้งแต่เริ่มกิจการ ดำเนินธุรกิจ รักษาฐานลูกค้า และรายได้ โดยใช้โปรแกรมการคาดการณ์ที่ประมวลผลด้วย AI แบบเรียลไทม์ และความสามารถในการวิวัฒนาการเรียนรู้ของ AI แพลตฟอร์ม GMP นี้จะช่วยให้ทำการตลาดแบบเฉพาะบุคคล นำเสนอสินค้าหรือบริการให้ตรงความชอบของคนนั้นๆ ให้มากที่สุด ผ่านทางเว็บไซต์ เว็บไซต์บนมือถือ แอปพลิเคชันบนมือถือ ข้อความ อีเมล และช่องทางโฆษณาต่างๆ บนจากข้อมูลบนแพลตฟอร์มเดียว ซึ่งดำเนินงานและใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อนจึงไม่ต้องพึ่งพาทีม IT มากนัก ช่วยให้ชีวิตของนักการตลาดดิจิทัลง่ายขึ้น และช่วยผลักดันให้แบรนด์เติบโตโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายทางการตลาด

เมื่อเร็วๆ นี้ Insider ได้ถูกเสนอชื่อให้เป็นผู้นำในรายงาน Magic Quadrant ของ Gartner สำหรับภาคราชการการทำตลาดแบบหลากหลายช่องทาง (Multichannel Marketing Hubs 2020) และก้าวขึ้นเป็นผู้นำอันดับ 1 ในการจัดอันดับของ G2 ด้านซอฟต์แวร์ตลาดมือถือ ด้วยคะแนน 4.7/5 จากรีวิวของผู้ใช้งานจริง 100% กว่า 15 ไตรมาสติดต่อกัน Insider มีออฟฟิศกว่า 27 แห่งทั่วโลก ได้แก่ Bangkok, London, Paris, Singapore, Tokyo, Hong Kong, Seoul, Sydney, Indianapolis, Brasília, Helsinki, Barcelona, Dubai, Moscow, Warsaw, Taipei, Jakarta, Manila, Wellington, Istanbul, Kiev, Ho Chi Minh City, Brussels, Amsterdam, Luxemburg, Ankara และ Kuala Lumpur

CENTRAL
ONLINE
central.co.th



NocNoc.com

trueID

FWD
INSURANCE

iStudio
by copperwired

thailandteam@useinsider.com

www.useinsider.com