

## Marketing Automation

ผศ.สุพล พรหมมาพันธุ์

ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

(ลงตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์บิสิเนสไทย รายสัปดาห์ ฉบับวันที่ 7-13 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 หน้า 9)

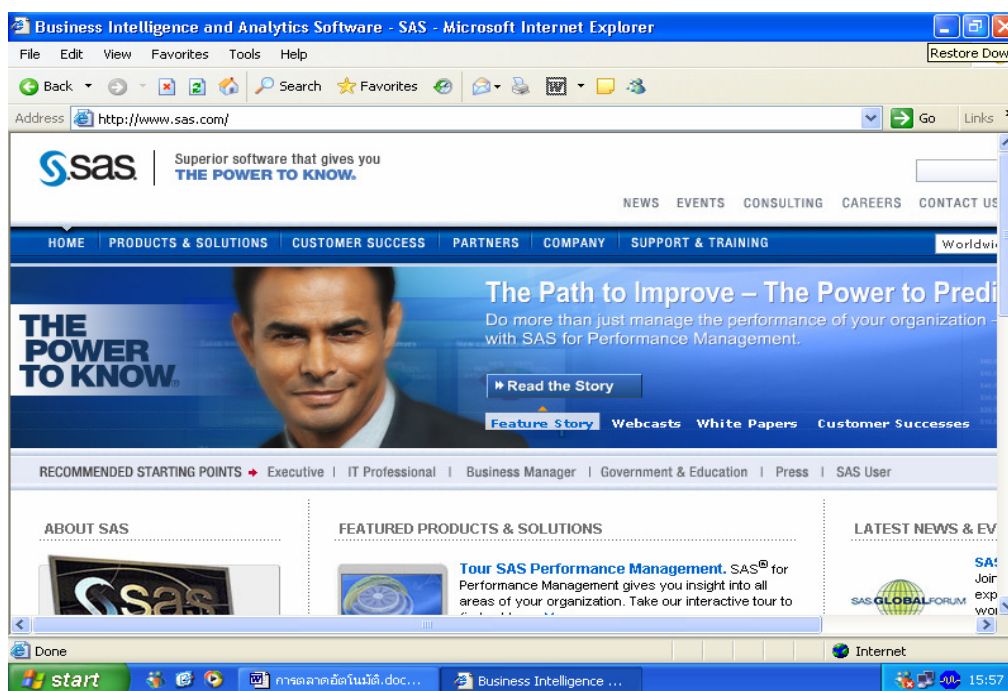
**การทำตลาดในปัจจุบัน** ที่จะให้ประสบความสำเร็จด้านการบริการอำนวยความสะดวกเรื่องของผลิตภัณฑ์สินค้า และการบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการ เช่น การจัดแบ่งส่วนการตลาดให้ชัดเจน เพื่อการทำตลาดที่แม่นยำ, และเกี่ยวข้องกับช่องทางในการติดต่อสื่อสารด้วย ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้หลายวิธีการด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นทางวิทยุ, หนังสือพิมพ์, ทางโทรทัศน์, โทรสาร, ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, ไปรษณีย์เสียง และทางเว็บไซต์ นอกจากนี้ ยังรวมไปถึงกระบวนการในการบริหารจัดการที่ดีเกี่ยวกับวงจรของลูกค้า คือมีการติดตาม การวัดผล การรณรงค์ส่งเสริมโฆษณา ตลอดจนการคืนกำไรให้กับ ลูกค้า ด้วยกระบวนการที่ซับซ้อนเหล่านี้ องค์กร **ต้องการระบบการตลาดอัตโนมัติ (Marketing Automation)** เข้ามาช่วยสนับสนุน เพื่อให้การทำตลาดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีสถาบันแห่งหนึ่ง คือ SAS Institute Inc. ได้พัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาชื่อว่า **SAS Marketing Automation** คำว่า SAS ย่อมาจาก **Statistical Analysis System** เป็นซอฟต์แวร์ช่วยวิเคราะห์ทางด้านสถิติ โดยเฉพาะด้านการตลาด SAS อ่านออกเสียงว่า **แซท (sass)** สถาบัน SAS ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี 1976 ต่อมาได้ถูกบริษัทอื่นเข้ามาควบคุมกิจการ จึงมีการบริหารจัดการในลักษณะของบริษัทอย่างเต็มตัว SAS เป็นผู้นำด้านการตลาดในการพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาใช้งานในธุรกิจออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ต โดยเน้นการบริหารให้เป็น**ธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence : BI)** รวมถึงการให้ความสำคัญกับลูกค้า และผู้จัดหาสิ่งของให้ กล่าวกันว่า SAS ซอฟต์แวร์ได้รับความนิยมอย่างมาก มีบริษัทและหน่วยงานนำไปใช้งานกันมากถึง 39,000 แห่ง (<http://www.qlx.com>) ในปี 2006 ที่ผ่านมามีรายได้เติบโตขึ้นเรื่อยๆ ถึง \$1.9 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ สำหรับข้อดีและประโยชน์ของซอฟต์แวร์ SAS ที่นำมาช่วยงานด้านตลาดอัตโนมัติ นั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ :

- **ช่วยทำการตลาดที่ยุ่งยากซับซ้อนให้เป็นเรื่องง่าย** ด้วย ซอฟต์แวร์ SAS Marketing Automation ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว ช่วยให้มียอดได้เพิ่มขึ้นจากการทำการตลาด ช่วยให้การทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนกลายเป็นเรื่องง่าย ประหยัดเวลา มีกลยุทธ์การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้เป็นการส่วนตัว ทำให้บุคคลผู้ที่เป็นสมาชิกอยู่ในกระบวนการตลาด ได้พบและทราบเกี่ยวกับความต้องการเกี่ยวกับงานในแต่ละชนิดที่ตนเองทำอยู่ ช่วยจัดการในเรื่องของข้อมูลได้อย่างครอบคลุม, ช่วยจัดการในการรณรงค์ด้านตลาด, ช่วยในการวิเคราะห์ลูกค้า พร้อมทั้งมีเงื่อนไขที่ไม่ยุ่งยากต่อการใช้งาน

- **จัดการดูแลลูกค้าอย่างครบวงจร** ด้วยซอฟต์แวร์ SAS สามารถจัดแบ่งประเภทของลูกค้าแต่ละระดับไว้ เช่น ลูกค้าชั้นดีเยี่ยม ชั้นกลาง ชั้นไม่ค่อยดี ด้วยระบบการวิเคราะห์ลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้า หรือสามารถกำหนดความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงเป้าหมาย นอกจากนี้ ยังมีระบบ SAS e-Mail Marketing ซึ่งจะช่วยจัดการด้านการทำการตลาดผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อันจะช่วยให้คุณวางแผน, เพิ่มพูน, ทดสอบ, บริหาร และติดตามลูกค้าของคุณได้ทาง e-Mail ระบบนี้ สามารถวิเคราะห์ข้อความในแต่ละระดับที่ลูกค้าส่งติดต่อเข้ามา และสามารถให้คำตอบกลับไปได้อย่างรวดเร็ว

- **ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน** ซอฟต์แวร์ SAS ช่วยในเรื่องการตั้งเป้าหมาย

ทางการตลาดได้ดีขึ้น ช่วยวิเคราะห์และวัดผลประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากเป็นซอฟต์แวร์ที่มีเทคนิคการวิเคราะห์อย่างดีเยี่ยมเป็นพิเศษ เช่น เหมืองข้อมูล (Data Mining), การวิเคราะห์ตะกร้าตลาดข้อมูล (Market Basket Analysis), วิเคราะห์การเชื่อมโยง (Link Analysis) ซอฟต์แวร์ SAS Marketing Automation ช่วยให้ลูกค้าหรือองค์กร สามารถเข้าใจความต้องการ พฤติกรรมของลูกค้า และสามารถพยากรณ์โอกาสในการขายสินค้าให้กับลูกค้าได้ในอนาคต



ภาพแสดงธุรกิจอัจฉริยะและซอฟต์แวร์เพื่อการวิเคราะห์ตลาดของ เว็บไซต์ SAS ([www.sas.com](http://www.sas.com))

- **ช่วยให้เข้าใจผลลัพธ์ของกิจกรรมด้านการตลาด** เมื่อมีลูกค้าเข้ามาเยี่ยมชมในเว็บไซต์ ซอฟต์แวร์ SAS จะเก็บความเคลื่อนไหวต่างๆ เอาไว้ ทำให้ผู้ใช้ระบบ สามารถเข้าใจเกี่ยวกับการโต้ตอบกลับของลูกค้า จากการที่ได้รณรงค์โฆษณาประชาสัมพันธ์เรื่องการตลาดออกไปแล้ว อย่างไรก็ตาม การโต้ตอบกลับที่ลูกค้าทำการโต้ตอบกลับมานั้น จะเกี่ยวข้องกับการสื่อสารโดยตรง ซึ่งจะแสดงสารสนเทศที่เป็นกราฟิกส์ มีการวิเคราะห์จัดกรงานในหน้าที่ของแผนกต่างๆ ในองค์กรได้อย่างลึกซึ้งให้ลูกค้าได้รับทราบ ในขณะที่เดียวกันทำให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่ายสะดวก และทราบได้เป็นนัยๆ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า และยังสามารถนำมาช่วยในการวิเคราะห์ด้านงบประมาณด้านการเงิน และการจัดส่งสินค้า ซึ่งจะช่วยให้การทำตลาดประสบความสำเร็จได้

- **สนับสนุนกิจกรรมทุกด้านเกี่ยวกับการตลาดและอื่นๆ** ความสามารถของซอฟต์แวร์นี้ นำเอาไปประยุกต์ใช้ได้หลายแผนก ได้แก่ การรณรงค์ส่งเสริมด้านการตลาด, สนับสนุนผู้ใช้งานทางธุรกิจ, มีฐานข้อมูลทางด้านกรตลาด, การวิเคราะห์ปริมาณ และงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ทำให้กรใช้งานมีความปลอดภัยสูง อีกทั้งทำให้สารสนเทศของลูกค้ามีความถูกต้องยิ่งขึ้น (<http://www.sas.com>)

ด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัยของซอฟต์แวร์ SAS Marketing Automation นี้ ทำให้การทำตลาดเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยากอีกต่อไป ในขณะที่เดียวกัน ช่วยประหยัดเวลา ใช้งานง่าย มีรายได้เพิ่มขึ้น และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยมด้วย.

