



PHÂN TÍCH DỮ LIỆU TỚI MỖI NGƯỜI

Làm sao để mang lại trải nghiệm dữ liệu đột phá cho end-user?

Hãy Trở Nên Nổi Bật Trên Thị Trường Với **Phân Tích Nhúng**

Việc coi *phân tích dữ liệu* là một phần của trải nghiệm khách hàng giúp đội ngũ phát triển sản phẩm nâng cao tính khả thi, sự hài lòng và độ gắn bó của khách hàng đối với sản phẩm.

Theo Eckerson Group, “Phân tích nhúng giúp nâng cao giá trị ứng dụng của các nhà cung cấp phần mềm độc lập, giúp họ tăng doanh thu lên đến 43% và thu thêm 25% phí sử dụng trung bình.”

Không chỉ giới hạn ở mức tăng trưởng doanh thu, phân tích nhúng còn tăng sự hài lòng và giữ chân khách hàng. Theo báo cáo của Gartner năm 2019, “Tích hợp phân tích vào ứng dụng doanh nghiệp sẽ nâng cao giá trị và sự trung thành với sản phẩm.” [Gartner 2019]

Dự báo năm 2020 cho biết trong vòng hai năm tới, tốc độ tăng trưởng của dữ liệu doanh nghiệp sẽ vượt mức 40% [IDC & Seagate 2020].

Tuy nhiên, đây chỉ là điểm khởi đầu - chỉ có 32% doanh nghiệp thực sự quan tâm tới dữ liệu [IDC & Seagate 2020].

Minh chứng rõ ràng sau nhiều năm, việc cung cấp quyền truy cập dữ liệu cho khách hàng đem lại giá trị to lớn, nâng cao sự hài lòng, chấp nhận sản phẩm và lòng trung thành, từ đó thúc đẩy doanh số bán hàng.

Cơ hội tiềm tàng được mở ra - không chỉ giúp các doanh nghiệp tận dụng dữ liệu triệt để cho mục đích nội bộ mà còn lấp đầy khoảng trống cho khách hàng. Không bao giờ là quá muộn để bắt đầu. Hãy kiên nhẫn đọc các slide sau để có thể tận dụng lợi thế của dữ liệu và phân tích, giúp sản phẩm hoặc dịch vụ của bạn vượt xa đối thủ trên thị trường.

CÁC BÁO CÁO CỦA NHÓM ECKERSON

43%

Nâng cao giá trị của ứng dụng thông qua việc áp dụng phân tích nhúng.

25%

Tăng giá ứng dụng khi triển khai phân tích nhúng.

Dấu hiệu cho thấy cần phân tích dữ liệu

Tính thực tiễn & sự gắn bó của khách hàng với sản phẩm có đang bị trì trệ hoặc gặp khó khăn để phát triển?

Với vai trò product leader, bạn đã nỗ lực hết mình để cải thiện sản phẩm và tương tác với khách hàng chưa? Nếu đã từng, bạn không cô đơn. Nghiên cứu chỉ ra rằng **43%** ứng dụng SaaS của công ty đã thay đổi trong hai năm qua. Tuy nhiên, các công ty vẫn đang vung tiền cho những ứng dụng không còn sử dụng hoặc chưa được tối ưu. Trung bình mỗi công ty hiện có **3,6 triệu** lượt đăng ký ứng dụng nhưng không dùng (tăng 100% so với năm 2019), dẫn đến lãng phí lớn [Nguồn 1, 2]. Đây là hậu quả của việc không chú trọng nâng cao giá trị sản phẩm. Một sản phẩm hữu dụng và có giá trị sẽ không gặp phải tình trạng này.

Tỉ lệ chốt đơn có đang chịu ảnh hưởng?

Công nghệ là lĩnh vực cạnh tranh rất gay gắt. Mỹ hiện có hơn **550.000** doanh nghiệp hoạt động trong ngành này, và con số đang không ngừng tăng lên. (Chỉ trong năm 2018, đã có khoảng **40.500** công ty công nghệ mới được thành lập.) [Nguồn 3, 4.] Với sự chuyển đổi của mọi tổ chức sang hoạt động dựa trên công nghệ số, việc trở nên nổi bật ngày càng trở nên thách thức hơn.

Khách hàng của bạn có yêu cầu xem dữ liệu?

Thẳng thắn mà nói, khách hàng và người dùng ngày nay muốn có dữ liệu để biết cách cải thiện kết quả và hiệu quả kinh doanh. Với tư cách là nhà cung cấp dịch vụ, đội ngũ sản phẩm cũng tạo ra nhiều tập dữ liệu hữu ích cho khách hàng. Tuy nhiên, khách hàng thường không có quyền truy cập vào chúng. Việc khách hàng yêu cầu xem các dữ liệu đó chỉ là vấn đề thời gian.

Hãy đi trước đón đầu

Nếu trả lời được một trong số câu hỏi nào ở trên, hãy tận dụng khả năng độc đáo, khó sao chép của bạn để đổi mới và tạo ra các mô hình kinh doanh mang tính chuyển đổi.

*Một trong số những tài sản vô giá của doanh nghiệp **chính là dữ liệu.***

Để cung cấp dữ liệu cho khách hàng, bạn có thể:

- Cung cấp dữ liệu dưới dạng tập tin phẳng (flat file) hoặc phức tạp hơn thì qua API
- Cung cấp báo cáo tính hàng tuần, hàng ngày hoặc hàng tháng
- Nhúng biểu đồ tính vào ứng dụng và sản phẩm của bạn

Hoặc bạn cũng có thể:

Nhúng trực tiếp biểu đồ và hình ảnh trực quan vào ứng dụng, tùy thuộc các mức độ phức tạp của từng đối tượng người dùng, nhu cầu và nguồn dữ liệu.

Nếu lựa chọn phương án đầu tiên, bạn đã bỏ lỡ cơ hội kiếm tiền vì đã cho đi tài sản riêng, khó tái tạo.

Với lựa chọn thứ hai, bạn đang trực tiếp tăng giá trị cho sản phẩm, dễ dàng tính phí cao hơn, nâng cao trải nghiệm khách hàng, và thúc đẩy sự trung thành với sản phẩm.

Nhúng bảng biểu trực quan

Cách tốt nhất để cung cấp thông tin gần như ngay lập tức (near real-time) cho khách hàng là tích hợp (*nhúng*) bảng dữ liệu tổng quan có khả năng lọc vào trong ứng dụng.

Khách hàng có thể xem tổng quan, lọc, khám phá chi tiết, đặt câu hỏi cho dữ liệu và nhiều hơn thế ngay trong ứng dụng họ sử dụng, chứ không đơn thuần là xem biểu đồ hoặc báo cáo tĩnh.

Hơn thế, khách hàng có thể thực hiện đồng bộ hành động trong cả ứng dụng gốc và bảng phân tích được tích hợp. *Ví dụ*, ứng dụng máy chủ có chứa bộ lọc dữ liệu. Khi người dùng thao tác, bộ lọc không chỉ áp dụng cho ứng dụng mà còn cho bảng dữ liệu đã tích hợp, mang lại trải nghiệm dữ liệu mượt mà hơn.

Một tính năng quan trọng không kém là khả năng tùy chỉnh và thay đổi giao diện bảng biểu dữ liệu sao cho cá nhân hóa và có chủ đề phù hợp với ứng dụng khách hàng đang sử dụng.

TESSITURA NETWORK

Tessitura - Một tổ chức phần mềm phi lợi nhuận đã tích hợp Sisense vào ứng dụng nội bộ tên là Tessitura Analytics của họ, cung cấp thông tin chi tiết hơn cho hơn 650 tổ chức văn hóa và nghệ thuật.

Nhờ có API, khách hàng có thể mở rộng và tùy chỉnh thông tin để cải thiện việc gây quỹ, bán vé và quản lý hàng tồn kho.

Đặc biệt, trong bối cảnh đại dịch COVID-19, Tessitura đã triển khai 2 bảng dữ liệu hỗ trợ đánh giá các lựa chọn chỗ ngồi, giảm sức chứa tại các địa điểm trực tiếp, cũng như phân tích và quản lý các sự kiện bị hủy.

Nhúng và trực quan hoá KPIs cá nhân

Ở mức độ cao hơn, có thể xóa mờ ranh giới giữa ứng dụng và bảng biểu phân tích bằng cách nhúng biểu đồ và bộ lọc vào chính quá trình vận hành. Đồng thời, tinh chỉnh giao diện từng điểm dữ liệu để phù hợp với ứng dụng, tạo trải nghiệm liền mạch.

Hive - Nền quản lý dự án real-time đã triển khai và tích hợp **Sisense** trong vòng *sáu đến tám tuần* để cung cấp thông tin mang tính dự đoán về *năng suất cá nhân, nhóm và thời gian*. Ví dụ, Hive đã giúp **Starbucks** cắt giảm **20%** thời gian từ khâu thiết kế nội thất đến hoàn thiện cửa hàng. Bên cạnh đó, team hỗ trợ toàn cầu của **Uber** cũng ghi nhận tốc độ báo cáo tăng **15%**.

Tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng với thiết kế “hợp bối cảnh”

Khi giải pháp phân tích nhúng đã hoàn thiện, khách hàng có thể thiết kế, tạo bảng biểu và phân tích của riêng họ, loại bỏ hoàn toàn mọi yếu tố phụ thuộc về thời gian. Quan trọng hơn cả, cung cấp cho họ quyền truy cập, quản trị và sáng tạo với các mô hình dữ liệu. Điều này thực sự đưa giải pháp phân tích nhúng lên một tầm cao mới.

CTSI, công ty cung cấp dịch vụ thanh toán và kiểm toán hóa đơn vận chuyển hàng hóa hàng đầu thế giới, đã tích hợp Sisense vào ứng dụng vận chuyển hàng hóa, cho khách hàng cái nhìn sâu sắc hơn về dữ liệu giao dịch trên **2-4 triệu hóa đơn** hàng ngày, đồng thời cho phép họ tùy chỉnh những thông tin đó.

Tích hợp trí tuệ nhân tạo AI

Bảng biểu dữ liệu chỉ là bước khởi đầu - giờ là lúc tiến xa hơn nữa...

Để tạo ra trải nghiệm thực sự khác biệt, cần loại bỏ khoảng cách giữa *dữ liệu* và *hành động thực tế*, cũng như đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Một trong những thách thức chính là nhúng thông tin trọng yếu vào quy trình làm việc và ứng dụng, thông qua phương pháp nhúng và API đã được đề cập phía trên. Tuy nhiên, cũng cần phải làm cho các thông tin trọng yếu đó trở nên dễ tiếp cận và sử dụng.

Hiện nay, nhờ vào sức mạnh của trí tuệ nhân tạo (AI) và học máy (ML) cùng với khả năng tự phục vụ (*self-service*), việc hiểu dữ liệu và tìm hiểu sâu hơn về dữ liệu đã trở nên vô cùng dễ dàng.

Không cần đến chuyên gia hoặc nhà khoa học dữ liệu nữa, chính bạn cũng có thể cung cấp cho khách hàng những thông tin trọng yếu và thực sự hữu dụng.

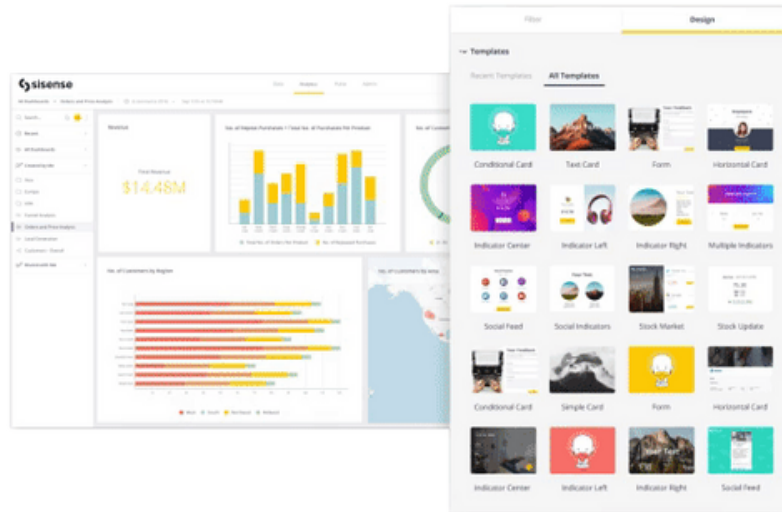
Trao cho khách hàng khả năng tự phân tích dữ liệu

Gartner định nghĩa phân tích tăng cường là "việc sử dụng các công nghệ hỗ trợ như ML và AI để hỗ trợ chuẩn bị dữ liệu, tạo thông tin chi tiết và giải thích một

cách sâu sắc nhằm nâng cao năng lực khám phá và phân tích dữ liệu trên nền tảng phân tích và BI. Điều này cũng giúp các chuyên gia và nhà khoa học dữ liệu tự động hóa nhiều khía cạnh của khoa học dữ liệu, học máy cũng như phát triển, quản lý và triển khai mô hình AI" [1].

Bằng phân tích chi tiết và tối tân, bạn có thể hỗ trợ khách hàng giải đáp những câu hỏi mà họ chưa từng nghĩ đến và giúp họ tiết kiệm thời gian quý báu. Tính năng tự động có thể học từ hành vi và dữ liệu siêu lớn của người dùng để đề xuất các bước tiếp theo và những câu hỏi tiếp theo.

Các tính năng như đề xuất bảng biểu (tạo bởi AI), giải thích dữ liệu hoặc truy vấn bằng ngôn ngữ tự nhiên có thể hỗ trợ khách hàng, kể cả những người không chuyên về dữ liệu hay công nghệ, vẫn có thể tận dụng tối đa dữ liệu một cách dễ dàng.



Sisense BloX giúp việc tạo các phân tích tùy chỉnh có thể nhúng vào ứng dụng của bạn trở nên dễ dàng hơn bao giờ hết. Kết nối với bất kỳ nguồn dữ liệu nào, sau đó tận dụng các mẫu dựng sẵn để tích hợp chức năng giống như ứng dụng vào trang tổng quan và sản phẩm.

Kể câu chuyện dữ liệu với giao diện trải nghiệm giống ứng dụng gốc

Ngoài khả năng phân tích dữ liệu mạnh mẽ, các công ty cần cung cấp trải nghiệm người dùng nâng cao với giao diện tùy chỉnh giống ứng dụng họ đang dùng.

Sẽ thật "ngầu" nếu công ty phụ kiện có thể show thông tin doanh thu của 10 mẫu tai nghe thông qua 1 widget chứa hình ảnh, tên và thông tin chi tiết thay vì chỉ sử dụng biểu đồ hoặc bảng. Đặc biệt, người dùng còn có thể nhấp widget để tìm hiểu sâu hơn

và thực hiện các hành động như tăng ngân sách cho chiến dịch quảng cáo hoặc gửi yêu cầu cho nhóm hỗ trợ.

Một điểm quan trọng để tạo trải nghiệm liền mạch là tính tế là điều chỉnh giao diện của bảng phân tích dữ liệu cho phù hợp với giao diện của sản phẩm/ ứng dụng.

Để có thể tạo được lợi thế thực sự và khác biệt mạnh mẽ, các doanh nghiệp không thể chỉ đơn thuần cung cấp dữ liệu và bảng biểu dữ liệu, họ cần tích hợp các tính năng AI vào sản phẩm.

Hãy Thoát Khỏi Vòng Lặp BI

Việc đổi qua đổi lại giữa nhiều giao diện hạn chế khả năng đưa ra quyết định dựa trên dữ liệu của người dùng.

Vì vậy, hãy nhúng phân tích dữ liệu vào chính quy trình làm việc hàng ngày. *Giả sử*, khách hàng đang phân tích dữ liệu về chi phí quảng cáo và xác định một chiến dịch hoạt động kém hiệu quả. Hãy cho họ quyền dừng chiến dịch ngay tại giao diện phân tích thay vì bắt họ tìm kiếm và thực hiện hành động dừng chiến dịch trong giao diện ứng dụng khác.

Tại một diễn biến khác, khách hàng muốn truy cập dữ liệu từ chính ứng dụng Slack thay vì phải mở bảng dữ liệu chi tiết. Việc kết hợp phân tích và hành động sẽ mang lại sự thuận tiện cho khách hàng, nâng cao sự hài lòng với sản phẩm của bạn.

Cung cấp dự đoán và phân tích tinh vi

Biểu đồ thanh hoặc đường chứa dữ liệu lịch sử đã trở nên "lỗi thời". Với ứng dụng phân tích tự động nâng cao, dễ dàng cung cấp thông tin sâu sắc mang tính dự đoán cho khách hàng.

Cung cấp cho khách hàng khả năng dự đoán và phân tích xu hướng chỉ với một cú nhấp chuột, biến họ thành chuyên gia dữ liệu trong nháy mắt. Khách hàng cũng có thể thiết lập cảnh báo tự động hoặc cảnh báo dựa trên sự thay đổi đột biến của dữ liệu. Cảnh báo sẽ thông báo cho họ một cách chủ động về API quan trọng.

Hãy phân tích dữ liệu một cách đơn giản, tiết kiệm thời gian và tiền bạc

Nền tảng phân tích dữ liệu dựa trên AI hiện đại, linh hoạt và có thể tùy chỉnh và hỗ trợ nhúng phân tích thông minh tại đúng nơi và đúng thời điểm.

Để các chuyên gia xử lý dữ liệu và phân tích, bạn có thể tập trung vào phát triển giá trị cốt lõi cho sản phẩm của mình.

Nên cân nhắc về đối tác thực sự phù hợp có thể hỗ trợ bạn trong hành trình phân tích nhúng. *Sisense* đã giúp hơn **2.000 khách hàng** tận dụng tối đa dữ liệu và bảng biểu phân tích của họ. Nền tảng *Sisense Fusion* thực sự đã vượt ra ngoài việc cung cấp bảng biểu, nó giúp khách hàng đơn giản hóa quá trình phân tích, xây dựng trải nghiệm dữ liệu tùy chỉnh và nhúng phân tích tới mọi nơi, với các thông tin trọng yếu tạo bởi AI.

Kết quả, mức độ linh hoạt, sự độc đáo cũng như chi phí sở hữu hệ thống phân tích dữ liệu đều thấp hơn. Khả năng mở rộng, trải nghiệm phân tích tùy chỉnh, khả năng phân tích đám mây cho đến các tính năng AI đều có sẵn trong *Sisense*. Chúng tôi luôn cam kết đảm bảo các tính năng tân tiến và tốt nhất cho đối tác, bằng chứng là **vị trí số 1** về mức độ hài lòng của khách hàng cũng như đánh giá từ các chuyên gia hàng đầu trong ngành.

Số 1

Về mức độ hài lòng của khách hàng và đánh giá từ các chuyên gia đầu ngành.

Customer Use Cases

Một số dự án nhúng phân tích dữ liệu đã đạt được thành công đáng chú ý:



Kapsch TrafficCom là nhà cung cấp hệ thống giao thông thông minh, bao gồm quản lý thu phí và giao thông. Họ đã tích hợp Sisense vào ứng dụng di động - Kapsch TrafficCom để cải thiện độ an toàn và tăng độ tin cậy cho giao thông đường bộ trong khu vực đô thị và trên đường cao tốc, đồng thời giảm thiểu ô nhiễm. Ngoài ra, hệ thống còn cung cấp thông tin cá nhân hóa cho các tổ chức và công ty quản lý hệ thống thu phí như EZPass.

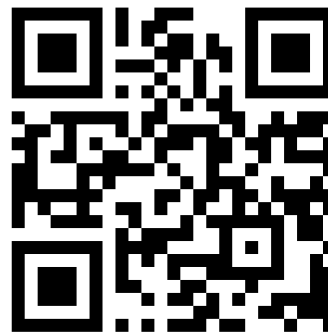


Luma Health, một công ty y tế số muốn tập trung vào cải thiện khả năng tiếp cận và tương tác của bệnh nhân. Họ đã tích hợp Sisense vào nền tảng Total Patient Engagement™, biến nó thành một giải pháp hiện đại và di động cho mọi thứ từ biểu mẫu tiếp nhận bệnh nhân đến thu thập phản hồi sau buổi thăm khám. Ngoài việc cải thiện trải nghiệm bệnh nhân, còn có thể sử dụng dữ liệu để giải quyết các hành vi không thể đoán trước; Ví dụ về tác động của COVID-19 đã giúp giảm 79% tỷ lệ huỷ lịch khám.







Nasdaq đã tích hợp Sisense vào sản phẩm IR Insight của họ, nhằm cung cấp thông tin về quyền sở hữu của nhà đầu tư, nghiên cứu thời gian thực, dữ liệu ước tính và phân tích cuộc họp cho khách hàng. Nền tảng Nasdaq IR Insight cho phép khách hàng phân tích và thao tác dữ liệu theo cách riêng, tạo ra giá trị và trải nghiệm tốt hơn.

Trân
trọng
Cảm
ơn



Liên hệ

-  (+84) 961 916 131
-  resolve.com.vn
-  resolve@resolve.com.vn

 N04 Trang Tien, tầng 4, tòa M5, số 91
Nguyễn Chí Thanh, Phường Láng Hạ,
Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội.