

## เทคโนโลยีในธุรกิจอีคอมเมิร์ซในสเปน

ผู้ประกอบการธุรกิจการค้าออนไลน์ หรืออีคอมเมิร์ซ ทั้งผู้ค้าข้ามพรมแดน และผู้ค้าในประเทศสเปน มีการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรม โดยเฉพาะปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence : AI) และข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) มาใช้รองรับการให้บริการที่มากขึ้นตามการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของอีคอมเมิร์ซในสเปน รวมถึงเพื่อยกระดับคุณภาพของการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวิกฤติ COVID-19 ที่การบริการหลังการขาย และการดูแลลูกค้า ทวีความสำคัญมากขึ้น

แนวโน้มรูปแบบของเทคโนโลยีที่นิยมใช้ในการให้บริการบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ได้แก่

- *Big Data* ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่มีประโยชน์ในการเจาะเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีในการตรวจจับใบหน้า หรือเสียง ซึ่งจะทำให้สามารถระบุ และติดตามรูปแบบการใช้ชีวิต รสนิยม ความชอบ และแนวโน้มการบริโภค เช่น เมื่อปี 2018 Amazon ได้นำเทคโนโลยีในการตรวจจับอารมณ์ความรู้สึก (Emotional recognition interface) มาใช้เพื่อระบุประเภทของการเจ็บป่วย หรืออาการอื่นๆ และหลังจากนั้นนำ จะได้ข้อมูลที่ได้รับมาประมวลผล และซอฟต์แวร์จะทำการส่งโฆษณา หรือแนวทางการบำบัดรักษาไปให้ทันที

- *Voice Commerce* โดยเฉพาะแอปพลิเคชัน Siri และ Alexa ซึ่งนอกจากจะทำให้การซื้อสินค้า เป็นไปอย่างมี dynamic โดยมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายใกล้เคียงกับการไปซื้อสินค้า หรือการใช้บริการภายในร้านค้าจริงแล้ว ยังเป็นแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ซึ่งจะนำไปใช้ในการยกระดับการให้บริการพิเศษเฉพาะบุคคล (personalized) ต่อไป

- *Audiovisual Evolution* กระแสการใช้สื่อทัศน รวมถึงวิดีโอ และวัสดุ/เครื่องมือทัศนทัศน์ที่มีเทคโนโลยีทันสมัย อาทิ Virtual reality, Augmented reality, วิดีโอแบบ 360° และ Holograms

- *Artificial Intelligence Chatbots* ยกระดับประสบการณ์ และเพิ่มความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า ที่ตรงกับต้องการของผู้ซื้อได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงสามารถแนะนำสินค้าอื่นๆ ที่อยู่ในความสนใจได้ทันที (Smart recommendations) นอกจากนี้ ยังนำข้อมูลไปประมวลผล เพื่อประโยชน์ในการคาดการณ์แนวโน้มความต้องการสินค้า/บริการ และการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

- *Marketplaces* หรือแพลตฟอร์มจำหน่ายสินค้าหลากหลายประเภท อย่าง Amazon หรือ eBay จะเป็นรูปแบบของอีคอมเมิร์ซที่จะยังคงอยู่ในความนิยมอย่างต่อเนื่อง

ที่มา : EAE Business School มีนาคม 2564

### ความเห็น สศต.

ปัจจุบัน เทคโนโลยี และนวัตกรรมเข้ามามีบทบาทในทุกมิติ โดยเฉพาะภาคการค้า และอุตสาหกรรมการผลิต โดยส่งผลต่อศักยภาพในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้ประกอบการไทยจึงต้องเร่งยกระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยี ตลอดจนการพัฒนาทักษะของพนักงานควบคู่ไปด้วย

นโยบายภาครัฐ

เศรษฐกิจการลงทุน

แนวโน้มการตลาด

รายงานสินค้าและบริการ

อื่นๆ