



Transformasi Digital dalam Pengalaman Pelanggan: Artificial Intelligence (AI)

SEKILAS PANDANG

- **Event:** Digital CX Trends
- **Industri Berkaitan:** Travel & Hospitality, Retail, Telecommunications, Software, Manufacturing, Financial Services & Services
- **Potensi Impak:** Perniagaan dalam pelbagai industri perlu menyesuaikan strategi untuk memenuhi jangkaan pelanggan yang semakin mengutamakan pengalaman digital. Syarikat dalam runcit, kewangan, dan telekomunikasi perlu mengoptimumkan data pelanggan bagi menawarkan perkhidmatan yang lebih lancar

OBJEKTIF

- Menjelaskan bagaimana trend pengalaman pelanggan (CX) berkembang dari 2024 ke 2025
- Memberikan gambaran tentang bagaimana teknologi seperti AI dan data kualitatif semakin menjadi keutamaan
- Menyediakan peluang strategik untuk SME dalam mengadaptasi trend ini bagi meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan.

RUMUSAN

Dalam pasaran yang semakin kompetitif, pengalaman pelanggan (*Customer Experience*) menjadi faktor utama yang membezakan perniagaan. Dengan produk dan perkhidmatan yang semakin mudah untuk di tiru, perniagaan kini bersaing berdasarkan pengalaman yang mereka tawarkan kepada pelanggan.

Perniagaan yang berjaya bukan sekadar memenuhi jangkaan pelanggan – mereka berusaha untuk melangkaui jangkaan tersebut dengan memahami keperluan pelanggan dan mengadaptasi trend digital secara proaktif.

Menurut laporan Digital CX Trends 2025, terdapat lima trend utama dalam pengalaman pelanggan digital, berdasarkan kajian yang melibatkan **2,974 professional** dari industri seperti **pelancongan & hospitaliti, runcit, telekomunikasi dan perisian**.



5 Trend Utama Pengalaman Digital 2025: Apa yang Perniagaan Perlu Tahu?

- Sebelum itu, penting untuk memahami bahawa pengalaman pelanggan (*Customer Experience, CX*) bukan lagi sekadar keperluan, tetapi keutamaan bagi perniagaan yang ingin kekal relevan.
- Menurut laporan Digital CX Trends 2025, terdapat lima trend utama yang akan menjadi keutamaan bagi syarikat dalam pelbagai industri:

Top 5 Digital Experience Trends for 2025

1. AI (Artificial Intelligence)

2. Personalization

3. Customer experience journeys

4. Data

5. Content

- Laporan ini akan memberi fokus kepada trend pertama; **AI (Artificial Intelligence)** – bagaimana teknologi ini mengubah cara perniagaan berinteraksi dengan pelanggan serta meningkatkan kecekapan operasi.

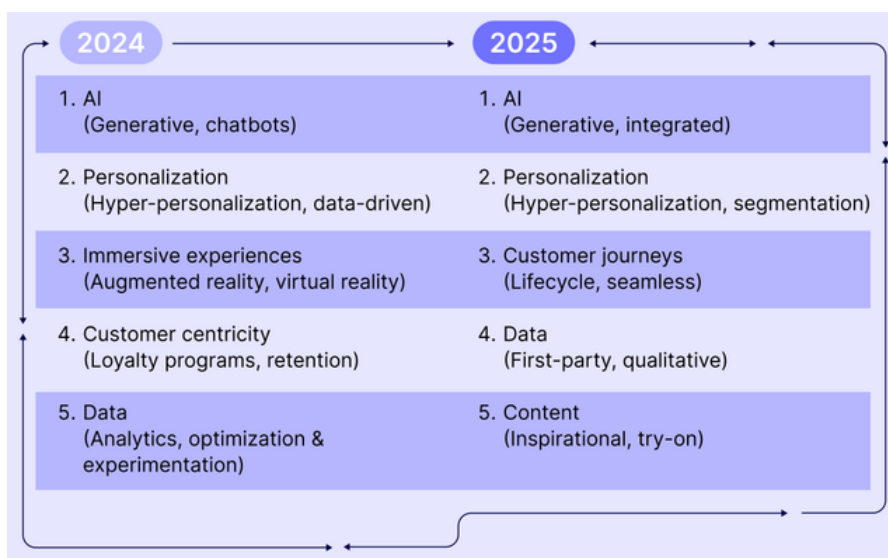
Trend mengikut Industri

- Trend pengalaman digital utama yang akan menjadi keutamaan bagi syarikat dalam pelbagai industri pada tahun 2025.

	AI	Personalization	Customer experience journeys	Data	Content
Travel & hospitality	◆	◆	◆	◆	◆
Retail	◆	◆	◆	◆	◆
Telecommunications	◆	◆	◆	◆	◆
Software	◆	◆	◆	◆	◆
Manufacturing	◆	◆	◆	◆	◆
Financial Services	◆	◆	◆	◆	◆
Services	◆	◆	◆	◆	◆



Bagaimana Trend 2024 Berubah di 2025?



Apa yang berubah?

- AI dan *personalization* kekal sebagai keutamaan
- Data semakin penting, dengan fokus kini beralih kepada *first-party data* dan data kualitatif
- *Customer-centric* turut meningkat. Fokus terhadap '*loyalty and retention*' kini berkembang kepada '*lifecycle and seamless*'
- Penekanan kepada '*inspirational*' dan '*try-on content*', terutamanya dalam industri runcit.

Kenapa Trend ini Penting?

- Teknologi semakin maju, dan pengguna semakin mengharapkan pengalaman yang lebih pantas, dipersonalisasi (*personalized*), dan mudah diakses.
- Perniagaan yang tidak mengikuti trend ini berisiko kehilangan daya saing, terutama dalam industri *digital-first* seperti *e-commerce* dan perkhidmatan pelanggan.

Implikasi Perubahan Ini terhadap Industri

- Perniagaan yang cepat mengadaptasi AI akan mempunyai kelebihan kompetitif, kerana AI kini digunakan untuk lebih banyak proses dalaman dan bukan hanya chatbot.
- Pengalaman pelanggan lebih menekankan keselesaan dan perjalanan pelanggan yang lancar, bukan sekadar teknologi AR/VR semata-mata.
- *Content* menjadi aset penting, terutamanya dalam industri runcit. Pengguna mahu melihat "*try-on content*" sebelum membeli sesuatu produk.

Trend 1:



AI: Teknologi Utama yang Akan Membentuk Perniagaan Digital pada 2025

- Dalam dunia digital yang berkembang pesat, *Artificial Intelligence* (AI) kekal sebagai keutamaan bagi kebanyakan perniagaan.
- Kajian menunjukkan bahawa **34.2% profesional** digital akan memberi fokus kepada AI dalam tahun akan datang.

Dua aspek utama yang menjadi perhatian dalam AI ialah:

Generative AI

- Teknologi yang mampu mencipta kandungan baharu secara automatik, berdasarkan data yang telah dipelajari.
- Teknologi ini semakin banyak digunakan dalam pelbagai industri untuk mempercepat tugas harian dan meningkatkan kecekapan perniagaan.
- Contoh teknologi ini termasuk ChatGPT dan Amazon Alexa.
- Contoh penggunaan **Generative AI** dalam perniagaan termasuk:
 - ✓ Mencipta kandungan pemasaran dan cadangan produk secara automatik
 - ✓ Meningkatkan carian perbualan dalam chatbot dan pembantu maya (*Conversational search*)
 - ✓ Memproses dan memahami data serta dokumen dengan lebih pantas
 - ✓ Menjana kod dan mempercepat pembangunan perisian (*Code generation*)

AI Integration

- Penggabungan teknologi AI ke dalam sistem sedia ada untuk meningkatkan kecekapan dan pengalaman pelanggan.
- Teknologi ini membantu membezakan jenama dengan menyediakan pengalaman yang lebih diperibadikan serta menyelaraskan proses operasi.
- Dengan menggabungkan AI (**AI Integration**) ke dalam sistem sedia ada, perniagaan dapat:
 - ✓ Mempercepatkan proses operasi dengan automasi tugas harian
 - ✓ Menyesuaikan pengalaman pelanggan melalui analisis data pintar
 - ✓ Meningkatkan keupayaan perkhidmatan dengan chatbot dan pembantu maya.

“

Pada ketika ini, terdapat banyak pemain dalam industri AI. Apa yang penting adalah melakukan kajian yang teliti dan tidak takut untuk menggunakannya. Ramai yang bimbang bahawa Generative AI akan mengambil alih pekerjaan, tetapi sebenarnya ia membantu orang menjadi lebih cekap. Kita hanya perlu menerima bahawa perubahan ini sedang berlaku—ia sesuatu yang positif dan akan terus berkembang.

— **Fernando Echeverri, Partner Manager di Clouduary**

”

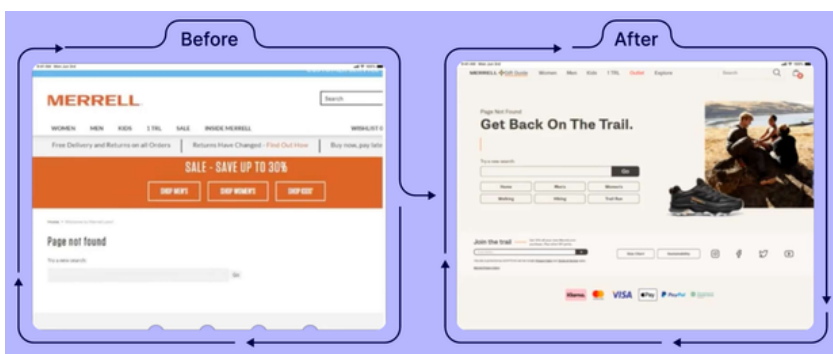


Case Study: AI integration untuk Insights yang Lebih Pantas

- Syarikat **Wolverine Worldwide**, jenama global dalam industri fesyen dan kasut, menggunakan Contentsquare AI untuk memahami pengalaman pengguna di laman web mereka dengan lebih mudah.
- Teknologi ini memberikan *dashboards*, *notifications*, dan *step-by-step analyses*, menjimatkan masa mereka daripada perlu menganalisis data secara manual.

Bagaimana AI membantu?

- AI mengenal pasti masalah utama di laman web mereka, termasuk **laman ralat (404 error page) yang menyebabkan 40% pengguna meninggalkan laman**.
- AI juga mendedahkan ramai pelanggan **mengklik produk yang telah habis stok**, dan dibawa ke halaman ralat 404, (yang mana tidak selari dengan keseluruhan *brand experience*)
- Untuk mengatasi masalah ini, pasukan Wolverine Worldwide segera mengubah reka bentuk laman web dan perjalanan pengguna (*user journey*).
 - ✓ **Kadar keluar dari laman ralat menurun sebanyak 32%**
 - ✓ **Kadar lantunan (bounce rate) turun 22%**
 - ✓ **Mereka berjaya mengelakkan kerugian sebanyak £10,000 setahun**



Peluang Strategik



- 1. Automasi Layanan Pelanggan:** Gunakan chatbot AI di WhatsApp atau laman web untuk menjawab soalan pelanggan dengan pantas, mengurangkan beban kerja manual.
- 2. Analisis Data Pelanggan:** Integrasikan AI dengan platform seperti Google Analytics atau Meta Ads untuk memahami corak pembelian pelanggan dan menyesuaikan strategi pemasaran.
- 3. Personalisasi Pengalaman Pelanggan:** Gunakan AI recommendation engine untuk mencadangkan produk berdasarkan minat pelanggan, seperti yang dilakukan oleh Shopee & Lazada.