

媒体联系人

Summer Shi
史园
Adobe
(86) 10 58657703
sshi@adobe.com

Kelly Li
李思静
MSL
(86) 15201122672
Kellysj.Li@msslgroup.com

新闻稿

Adobe 分享 2020 年数字化转型趋势并发布客户体验管理行动指南 (CXM Playbook)

让客户体验成为业务不可或缺的一部分

中国，北京—2020年4月20日—Adobe (Nasdaq: ADBE) 近日首次以线上直播的形式成功举办了全球大型客户体验峰会——Adobe Summit 2020。Adobe 董事会主席、总裁兼首席执行官 Shantanu Narayen 及执行副总裁兼数字体验业务总经理 Anil Chakravarthy 在峰会上分享了客户体验管理的趋势与愿景，并发布了客户体验管理行动指南 (CXM Playbook)，为企业定制客户体验管理计划，助力其转型至以客户为中心的业务模式。

Narayen 表示：“目前，通过数字化的形式与客户互动比以往任何时候都重要，我们也必须凝聚行业力量，与客户分享最佳实践。包括 Adobe 在内的每个企业都需要重新思考各自的运营模式。这其中毋庸置疑的是，数字化将会越来越重要，它正在革新着我们互动的方式。”

重新思考客户体验

如今，客户体验成为了满足客户关键需求的重要支撑。[电子商务](#)的发展将越来越多消费者所需的产品送货上门，团队间正在线上办公环境当中创建文档并相互协作，企业也正在通过无纸化合同进行数字化交易，并通过[电子签名](#)完成交易。Adobe 进入数字营销领域已有十余年，目睹了内容与设备、新媒介和新模式呈现爆炸式的增长，由此也催生了新的平台。而人工智能(AI)技术的出现更是颠覆了软件行业。凭借 [Adobe Experience Cloud](#) 和 [Adobe Experience Platform](#)，Adobe 正在为企业在这个崭新数字时代的转型及竞争保驾护航。

数字化转型趋势

客户购买的是体验，而不是产品。人们想要的是简单、个性化、高效且与情境相关的体验，这也是赢得客户信任和提高忠诚度的唯一途径。想要融合内容、数据和 AI 来实时提供这些体验，除了要有精彩绝伦的外在表现，还需要有智能的内部构造。Adobe 开发的[实时客户画像 \(Real-Time Profile\)](#)，可以统一整理企业中的数百个数据点，提供实时且可操作的洞察，为客户提供他们所期望的体验。

当企业致力于围绕客户来构建系统和流程体系时，成功的数字企业往往会在 CIO 和 CMO 之间建立密切的合作关系。以往，CMO 和 CIO 各司其职，彼此间的互动有限。而如今，IT 人员比以往更注重以客户为中心，营销方式也更加以数据为导向，领导者之间的合作也比以往更加紧密。

CMO 与 CIO 最佳的合作关系能帮助企业大规模提供引人入胜的客户体验。企业管理层协调一致、以客户为中心，结合技术优势提供出色的客户体验至关重要。而这也正是 [Adobe 能够帮助客户](#)实现的——利用全新的基础架构为其打造前沿的体验。

发布客户体验管理行动指南 (CXM Playbook)

数字化转型除了关乎技术，还涉及人员、流程以及为企业打造新的基因。为此，Adobe 为全行业提供了一个能够有效管理客户体验的全景蓝图——[客户体验管理行动指南 \(CXM Playbook\)](#)，助力企业量身定制客户体验管理计划，转型成为以数据驱动体验的业务模式。

Adobe 执行副总裁兼数字体验业务总经理 [Anil Chakravarthy](#) 表示：“我们的客户了解转型的必要性，他们真正的挑战在于如何转型。无论是哪个行业，都需要一个能够助他们顺利转型的发展蓝图。Adobe 推出的客户体验管理行动指南 (CXM Playbook) 为客户转型至以体验为中心的业务模式提供了全面的发展蓝图。”

Adobe 提出了六个数字化转型的重点领域，客户体验管理行动指南将围绕这些领域为企业提供量身定制、个性化的最佳实践：

- **数字优先：** 确保强大的数字领导力是企业的战略核心，并被视为竞争优势。这些企业具备优先考虑客户的能力。
- **数据与洞察：** 员工可广泛应用数据以提升企业洞察力，为业务决策提供有力支持。
- **可扩展内容：** 根据客户的需求和实际情况，在不同的渠道上大规模提供内容。
- **优化个人化体验：** 打造并评估令客户满意的体验。
- **客户旅程管理：** 建立可跨渠道交付、个性化的全旅程客户体验，并利用自动化和 AI 技术不断优化。
- **无处不在的**商业**：** 在各个渠道植入可购买的体验，以推动数字营收增长，提高客户的终身价值。

点击[此处](#)，了解更多 Summit 2020 的主题演讲、创新及最佳实践。

关于 Adobe Experience Cloud

Adobe 正在通过 Adobe Experience Cloud 重新构建客户体验管理(Customer Experience Management)，为业界提供内容、营销、广告、分析和商业的端到端解决方案。与具有静态、权威的客户档案的传统企业平台不同，Adobe Experience Cloud 可跨客户触点与渠道，为公司提供一致的、连续的、权威的经验，同时加速业务增长。分析报告统计显示，Adobe 在超过 20 份有关数字体验的研究报告中评为领导者，领先于业内其他科技企业。

关于 Adobe

Adobe 正通过数字体验改变世界。了解更多信息，请访问<http://www.adobe.com/cn>。关注 Adobe 官方微信号“AdobeChina”，以及中国官方微博http://www.weibo.com/adobechina?is_all=1，获取更多新闻、更新、促销等信息，并与 Adobe 中国本地团队进行互动。

###