



新聞聯絡人

史園 Summer

Adobe 大中華區公關經理

+86 13810050591

sshi@adobe.com

林元甲 Stanley

天擎公關

(02) 2775-2840 Ext: 362

adobe@grandpr.com.tw

即時發布

Adobe 報告：2021 年企業更注重洞察與分析能力

台灣 — 2021 年 3 月 3 日 — 根據 Adobe 最新發布的 [《2021 年數位趨勢報告》](#) (2021 Digital Trends Report)，及時獲取洞察並轉化為行動是亞洲企業¹ 2021 年的重點及關鍵投資項目。

Adobe 與 Econsultancy 共同發布的《2021 年數位趨勢報告》對全球超過 13,000 名品牌和代理商專業人士進行了調查，涵蓋行銷、廣告、電子商務、創意和科技行業。最新發布的第十一份報告是過去十年的繼承與延續，深入探討了由新冠肺炎肆虐衍生的新問題，包括分散辦公、客戶體驗中同理心的驅動作用，以及品牌共鳴的重要性等。

2020 年的數位挑戰使企業意識到他們需要更快地分析數據並及時取行動。只有 7 至 12% 的亞洲企業認為他們在洞察的準確度、執行力、速度與獲取方面具有強大的能力。與之對應的是，亦有 49% 的亞洲企業正計劃在 2021 年投放更多資源提升企業洞察及分析能力，來達成企業最重要的行銷目標。此外還分別有 36% 和 35% 的亞洲企業表示將專注改善行銷技術的基礎建設及提升客戶旅程的協調能力。

¹ 亞洲包括大中華地區、南韓、印尼、馬來西亞、菲律賓、新加坡、泰國、越南和日本。

與同業相比，能夠有效獲取洞察的企業更自信地表示客戶喜愛他們所提供的數位體驗。隨著企業在 2021 年加快數位轉型，他們需要認真審視為消費者提供的數位化體驗，因為有 48% 的亞洲企業認為他們為客戶提供的數位化體驗平淡無奇，有可能會令客戶感到失望。

Adobe 亞太區首席技術顧問兼高級產品經理 Scott Rigby 表示：「2020 年為企業和消費者帶來了前所未有的變化。《2021 數位趨勢報告》指出，49% 的亞洲企業管理人員發現在過往六個月出現異於平常的新客戶增長，更有 58% 的受訪者留意到客戶旅程發生了不同以往的變化。客戶行為的改變，促使企業必須提升其洞察與執行能力來滿足他們的需要。調查亦發現能為客戶提供傑出客戶體驗的企業更能適應不斷變化的客戶行為與市場，並更有可能實現長期增長。」

另一項有趣的發現是，受訪者如對所屬企業的客戶體驗充滿信心，他們對企業策略 (56%) 及自身職業發展前景 (57%) 也更感樂觀。

締造卓越數位體驗的障礙

在瞬息萬變的商業環境中，獲取洞察與執行的速度至關重要，這也是推動客戶體驗及企業增長的核心動力。亞洲企業的受訪者指出現時企業存在的三大影響行銷與客戶體驗的障礙，是工作流程問題 (48%)、陳舊的技術與系統 (37%) 以及缺乏數位技能與能力 (43%)。

調查亦發現亞洲企業較少使用雲端行銷數據平台，他們在發展行銷技術時往往採用多種技術或多個供應商來分析行銷數據，而非使用統一的平台。另一方面，相對主流企業 (11%)，在顧客體驗方面具領導性的企業明顯大多採用單一雲端行銷技術方案 (28%)。

私隱及在同意下收集數據是客戶體驗的基礎

隨著數位客戶激增，保護客戶的數據私隱是很多企業的優先事項。41% 的亞洲企業表示，處理客戶私隱及獲取客戶同意收集數據意願是規劃的關鍵。但是不少企業在這方面仍然欠缺透明度，只有 12% 的亞洲企業聲稱能夠有效地與客戶溝通客戶數據的搜集與使用方式。此外，亦只有 13% 的亞洲企業認為他們有效地溝通了數據賦予客戶的價值，使得在客戶初次接觸該品牌時已能獲得客戶同意收集數據。

同理心是客戶體驗的未來

隨著數位便利性逐漸成為一項商品，客戶與品牌的同理心將成為客戶體驗差異化的一項關鍵因素。分析與適應客戶的情感旅程將是體驗管理的下一個發展階段。

但是，企業展現同理心的路程還相當漫長。只有 19% 的亞洲企業相信他們對客戶思維有深刻見解，而在了解購買因素、客戶的顧慮、行銷活動與客戶行為關係的歸因方面的表現則僅稍稍較佳。

Rigby 認為：「我們看到，2021 年亞洲企業已經將重點放在獲取洞察與分析能力上。除此之外，他們還應該意識到客戶私隱及在數據方面獲取客戶同意的重要性，同時以同理心提升整體的客戶體驗。企業應當針對自己的問題，尋找適合自己的數位轉型的切入點並作出改善，為未來發展奠定堅實的數位基礎。」

請[於此](#)下載完整的《2021 年數位趨勢報告》以了解更多。

研究方法

《2021 數位趨勢報告》的網上調查在 2020 年 10 月 15 日至 2020 年 12 月 11 日期間進行，共收集及分析了 13,277 份問卷。

亞洲包括大中華地區、南韓、印尼、馬來西亞、菲律賓、新加坡、泰國、越南和日本。

關於 Adobe 和 Econsultancy 聯合發布的《數位趨勢報告》

這是 Adobe 和 Econsultancy 第十一次聯合發布年度數位趨勢報告，該報告針對全球逾 13,000 名來自行銷、廣告、電子商務、創意和科技行業的專業人員進行調查。

關於 Adobe Experience Cloud

Adobe 憑藉業內領先的端對端體驗創作、市場行銷、廣告、分析及商務解決方案 Adobe Experience Cloud 重新定義客戶體驗管理 (Customer Experience Management)。不同於企業現存固定、分散的客戶檔案，Adobe Experience Cloud 協助客戶跨越各接觸點和渠道，傳遞一致、連續及引人入勝的體驗，協助推動商業增長。行業分析專家在超過二十份有關客戶體驗的重要報告中將 Adobe 評為領導者，領先其他科技企業。

關於 Adobe

Adobe 經由數位體驗改變世界。如需更多資訊，請造訪 www.adobe.com。

###