

媒体联系人

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

Kelly Li
李思静
MSL
(86) 1085730514
Kellys.Li@mslgroup.com

亚太地区调研：成为体验驱动型企业终有回报

中国，北京—2018年8月15日—Adobe最新调研显示，企业通过对人员、流程和技术方面的体验转型投资能创造更好的业绩表现。亚太地区的企业通过这些投资能够带动客户体验的转型，从而带来更高的收入，获得并留住客户。

Adobe授权Forrester咨询公司评估在客户生命周期中投资客户体验的商业影响。《[亚太地区客户体验投资的商业影响](#)》调研结果显示，那些愿意在客户体验方面进行长期投资的品牌正在从中受益。此外，亚太地区重视客户体验的品牌平均达到了23%的营收增长率，相对而言，其他企业的平均营收增长率为13%。

越来越多的企业意识到，投资客户体验对于商业的成功至关重要。企业投资客户体验所带来的影响力也在逐渐增强，但是根据调研结果，亚太地区只有29%的品牌认为自己是体验驱动型企业。那些还没有将重点转为向客户提供体验旅程的公司将面临更艰难的竞争。

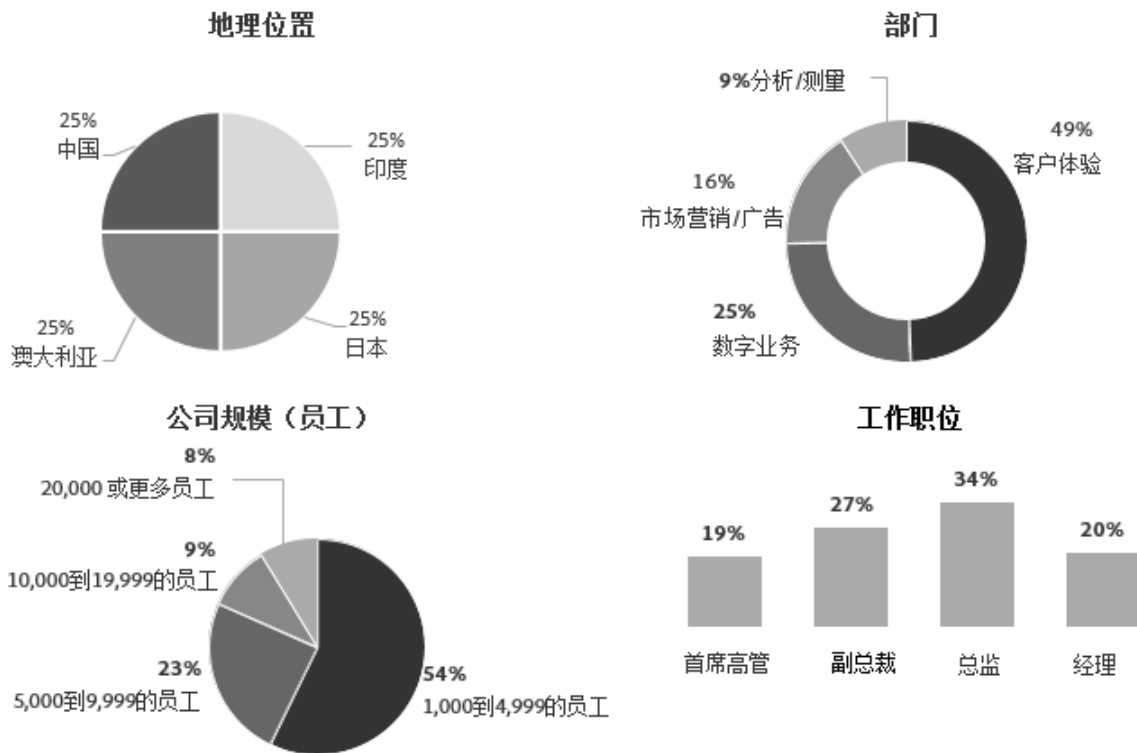
调研关键结论包括：

- **体验驱动型品牌宁愿牺牲短期利益，也要投入创造整体体验。** 那些优先考虑如何全方位提升客户体验的企业通常成本会更高，但他们的广告回报却高出两倍。同时，它们的年增长率也会提高80%，客户生命周期价值也会翻番。
- **体验驱动型企业更关注客户。** 这些企业会在特定的客户体验和市场营销举措上投资，比如忠诚度项目和客户分析，他们与上一年同期相比增加投资的可能性也会提高两倍。
- **体验驱动型企业的员工幸福度更高、更加敬业。** 这些企业中的员工与同类企业中的员工相比，个人和团队满意度都要高60%。同时，他们对公司整体的满意度也会提升30%。

Adobe数字化转型总监Scott Rigby表示：“体验驱动型企业的时代已经到来，我们很高兴的看到亚太地区的品牌在体验和客户忠诚度方面进行投资。这些企业的成本更高，但更高的营收增长率、更高的客户生命周期价值、甚至更高的员工幸福度都证明这样的投资是值得的。在整个旅程中，客户更青睐于能提供独一无二的、定制化体验的企业。随着客户逐渐对这一趋势习以为常，无法提供优质体验的企业就很可能在竞争中落后。”

阅读完整调研报告请查阅：[《亚太地区客户体验投资的商业影响》](#)

调研报告数据样本来源：



关于Adobe Experience Cloud

Adobe Experience Cloud 是一套全面的云端服务，旨在为企业传递优质客户体验所需的一切。Adobe Experience Cloud 建立在 Adobe Cloud Platform 之上，由 Adobe Marketing Cloud、Adobe Advertising Cloud 和 Adobe Analytics Cloud 组成，并与 Adobe Creative Cloud 和 Document Cloud 相整合。Adobe Experience Cloud 充分利用了 Adobe Sensei 的机器学习和人工智能，同时结合了多种解决方案，凭借完善且可延伸的平台、全方位的数据和内容系统、强大的合作伙伴生态系统，传递优质专业的客户体验。

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。

###