



## 傳媒查詢

史園 (Summer Shi)

Adobe

(86) 10 58657703

[sshi@adobe.com](mailto:sshi@adobe.com)

Jackson Chan / Anderson Cheong

Newell Public Relations

(852) 2117 5026 / 2117 5017

[jacksonc@newell.com](mailto:jacksonc@newell.com) / [andersonc@newell.com](mailto:andersonc@newell.com)

## 即時發布

# 亞太區研究顯示轉型為體驗主導型企業回報可觀

香港 — 2018 年 8 月 15 日 — Adobe 最新研究顯示，企業投資在人員、流程和技術等方面的體驗轉型能創造更好的業績表現。亞太區企業通過上述投資能夠帶動客戶體驗轉型，帶來更高的收入，吸引新客戶並保留現有客戶。

Adobe 委託諮詢公司 Forrester，評估在客戶生命週期中投資客戶體驗的商業影響。《[The Business Impact of Investing in Customer Experience – A Spotlight on Asia Pacific](#)》研究結果顯示，願意長期投資在客戶體驗的品牌在提升營業表現中漸見成效。以亞太區為例，重視客戶體驗的品牌的營業額增長率平均為 23%，而其他企業的平均營業額增長率為 13%。

越來越多的企業意識到，投資客戶體驗對商業成功至關重要。企業投資客戶體驗帶來的影響力亦日漸增強。然而，研究結果指出，亞太區只有 29% 品牌視自己為體驗主導型企業。目前尚未轉型為提供客戶體驗旅程的企業，日後將更難在市場上競爭。

主要研究結論包括：

- **體驗驅動型品牌寧犧牲短期利益，造就整體體驗：**優先考慮全方位提升客戶體驗的企業通常成本會更高，惟廣告回報亦多於兩倍。同時，它們的年增長率也會提高 80%，客戶生命週期價值也會增加一倍。
- **體驗主導型企業更關注客戶：**這些企業會在特定的客戶體驗和市場營銷項目上投資，如客戶忠誠計劃和客戶分析。而且，願意逐年增加投資的體驗主導型企業亦較非體驗主導型高兩倍。
- **體驗主導型企業的員工更快樂、更滿足：**與非體驗主導型的同類企業員工相比，體驗主導型企業的員工個人和團隊滿意度均高出 60%，對公司整體的滿意度高出 30%。

Adobe 數碼轉型總監 (head of digital transformation) Scott Rigby 表示：「體驗主導型企業的時代已經來臨，我們很高興看到亞太區的品牌投資於客戶體驗和客戶忠誠度兩個範疇。企業投資成本雖有增加，但換來更高的營業額增長率、更高的客戶生命週期價值、甚至更快樂的員工均證明此等投資是明智的。整個體驗旅程中，能提供獨一無二的、個人化體驗的企業更能獲得客戶的青睞。隨著客戶對此趨勢習以為常，無法提供優質體驗的企業很可能於競爭中落後於人。」

研究報告全文可於[此處](#)下載。

### 關於 Adobe Experience Cloud

Adobe Experience Cloud 是一套全面的雲端服務，旨在為企業提供傳遞卓越的客戶體驗所需的綜合性解決方案。Experience Cloud 由 Adobe Marketing Cloud、Adobe Advertising Cloud 和 Adobe Analytics Cloud 組成，建基於 Adobe Cloud Platform，Experience Cloud 同時與 Adobe Creative Cloud 和 Document Cloud 整合。充分利用了 Adobe Sensei 的機器學習和人工智能，Adobe Experience Cloud 結合了多個優秀的解決方案、一個完善且可擴展的平台、全方位的數據和內容系統、一個強大的合作夥伴生態系統，以傳遞出色的專業客戶體驗。

### 關於 Adobe Hong Kong Facebook

請加入 Adobe Hong Kong Facebook [www.facebook.com/AdobeHK](http://www.facebook.com/AdobeHK) 與 Adobe 團隊和粉絲交流意見，並獲得最新的 Adobe 消息。

### 關於 Adobe

Adobe 致力通過數碼體驗改變世界。查詢詳情，請瀏覽公司網站：[www.adobe.com/hk\\_zh/](http://www.adobe.com/hk_zh/)。

###

© 2018 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.