

傳媒查詢

史園 (Summer Shi)

Adobe

(86) 10 58657703

sshi@adobe.com

Tiffany Tsang / Kenneth Lau

Newell Public Relations

(852) 2117 5026 / 2117 5011

tiffanyt@newell.com / kennethl@newell.com

傳媒通知

亞太市場營銷人員較視社交媒體參與度為首要項目

Econsultancy 與 Adobe 共同發布的全球研究顯示，引人入勝的顧客體驗和支援它的內容仍是市場營銷人員的首要優先項目

香港 — 2017 年 2 月 28 日 — Econsultancy 與 Adobe 共同發布的 2017 年數碼趨勢報告 [《Digital Trends 2017》](#)

顯示，企業將顧客體驗視為 2017 年從競爭對手中突圍而出的主要方式。該研究調查了分佈在歐洲與中東、北美和亞洲與太平洋 (亞太) 市場中超過 14,000 位數碼市場營銷人員以及電子商務的專業人士。它還強調由設計主導和協作的組織文化對傳遞出色的顧客體驗來說至為重要。

研究指出近三分之一 (31%) 的亞太市場營銷人員認為社交媒體參與度為其首要項目，而北美和歐洲的受訪者在這方面的比率分別為 28% 及 27%。此外，14% 的亞太區市場營銷人員將流動應用程式互動視為首要項目，高於北美 (12%) 和歐洲的同業 (9%)。上述結果可能基於流動互聯網的普及和微信 (WeChat) 與其他先進流動應用程式在亞太地區的流行所促成。

亞太區與全球其他地區的市場營銷人員對流動裝置上的消費者行為的關注程度也不盡相同。56% 的亞太區市場營銷人員認為了解流動用戶如何搜集資料和購買產品「非常重要」，而只有 48% 的歐洲和 46% 的北美同業持相同看法。此外，50% 的亞太區經理表示對於其客戶在何時和何地使用他們的裝置感好奇，而只有 42% 北美和歐洲的受訪者持相同看法。

報告指出，超過五分之一 (22%) 的客戶方受訪者認同「優化顧客體驗」是 2017 年最令人興奮的單一機遇，略高於其他領域如「為數碼體驗創作具吸引力的內容」(16%) 以及「以數據主導的市場營銷」(12%)。此外，

71% 的市場營銷人員認為「優化跨多顧客接觸點的顧客體驗」將是數碼市場營銷界未來數年的重點。儘管顧客體驗持續成為焦點，調查中對數據分析關注度的不足或導致企業未能及時建立其數據分析能力。只有十分一的市場營銷人員視「社交媒體數據分析」(10%) 以及「連結線上和線下的數據」(9%) 為來年優先考慮的項目。報告強調在缺乏強大數據分析的支援下，市場營銷人員未必能全面了解其顧客，這可能有礙他們優化那至為重要的顧客體驗。

報告亦指出設計被視為數碼轉型的下一個層面，86% 的受訪者同意設計主導的公司會比其他機構表現更佳；82% 的受訪者認為創意在其身處的機構中被高度重視；其中 77% 正投資在設計上，令品牌脫穎而出。然而，約 41% 受訪者認為他們欠缺了讓其獲得設計優勢的工作流程 — 事實上，36% 受訪者認為，能促成清晰溝通及無縫交接的良好顧客體驗是難以掌握的。

報告建議，具合作性及重視顧客體驗的組織文化對機構傳遞出色顧客體驗來說十分重要。超過一半 (53%) 的受訪者認為「提升創意部門及市場部門之間的內部溝通對提供良好顧客體驗」是「非常重要」的。然而，今年的調查反映了一個教人驚訝的分野：12% 的受訪者認為建立一個一切以客戶為中心的跨團隊組織文化是最困難的事，但同時卻有 13% 指這是最簡單的。這個截然不同的結果顯示，不同組織對掌握如何提供這顧客體驗的要素存有很大差異。相較於小型和靈活性高的公司和那些在數碼時代成立而自然懂得以顧客為中心的公司，傳統的機構在這方面則遇到較大困難。

關於 Adobe Marketing Cloud

Adobe Marketing Cloud 使企業於使用大數據時能更有效地接觸及吸引顧客及潛在客戶，能跨設備及於不同數碼接觸點使用高度個人化的市場推廣內容。八個緊密連繫的配套方案聚焦於數據分析、網頁及應用程式體驗管理、測試及目標定位、廣告策劃、影片、受眾管理、社交媒體及活動推廣，為市場營銷人員提供一套更完善的市場推廣科技。它與 Adobe Creative Cloud 的連接使用家能更容易快速地橫跨所有的市場管道並立即啟動創意資產。全球數千個品牌均使用 Adobe Marketing Cloud，其中包括了三分之二的財富 50 強企業。

關於 Adobe Hong Kong Facebook

請加入 Adobe Hong Kong Facebook www.facebook.com/adobehongkong 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

###

© 2017 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.