

## 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

# 調查顯示語音服務漸受採納，Adobe 擴展語音功能 迎合語音浪潮

香港 — 2018 年 9 月 27 日 — 近期有關「語音助手現況」的 [Adobe Digital Insights 2018](#) 調查顯示，人們在家中或於智能手機使用語音助手的情況日漸頻繁。為配合此趨勢，Adobe (Nasdaq: ADBE) 將最新語音功能擴充至整個 Adobe Experience Cloud，進一步提升顧客體驗。

Adobe Digital Insights 調查 (下稱「調查」) 訪問超過 1,000 名消費者關於他們使用獨立智能喇叭 (如 Amazon Echo) 及智能手機附設的語音助理 (如 Siri 及 Google Voice) 設備的習慣、擁有狀況及意見。調查發現 76% 智能喇叭用戶在過去一年增加使用語音助手。71% 智能喇叭用戶表示他們最少每日使用一次語音助手，44% 更表示每天會多次使用。調查亦發現語音助手的最常見用途為要求播放音樂及報告天氣，當中 70% 用戶曾使用語音助手播放音樂，64% 用戶則用於查閱天氣報告。

調查亦有助了解語音助手如何改善客戶購物體驗。智能喇叭用戶使用語音助手購物的首三項功能分別為：產品搜尋或研究 (47%)、製作購物清單 (43%) 及格價 (32%)。然而，選擇使用語音助手下訂的人數並不多，只有 21% 用戶曾使用語音助手重覆訂購經常購買的物品，17% 則會用作確認到店取貨的一次性訂購。

Adobe 是首間為品牌提供語音分析的公司，讓品牌更有效理解顧客與語音設備的互動。Adobe 亦緊密與有意透過語音傳遞用戶體驗的企業客戶合作，當中包括 ESPN、CVS Health、MetLife、Marriott Hotels、PGA Golf 及 Newsquest (UK)。為進一步改善用戶體驗，Adobe 正擴展語音功能至整個 Adobe Experience Cloud。

## 先進的語音分析

Adobe Analytics 內的 Attribution IQ 功能已擴展到語音分析，協助市場營銷人員正確判斷所有設備的語音互動。例如，連鎖酒店可以展示在酒店房間內應用某項 Alexa 技術及 Amazon Echo 設備如何協助提升整體轉化率及忠誠度。調查亦指 16% 顧客曾使用語音設備搜尋酒店及機票，可見語音接觸點愈加重要。

關鍵的 Adobe Analytics 功能已擴展至支援語音，讓品牌獲得更深入、切實可行的資訊，而非空洞的數據。語音數據可用於分析輸入資訊，與其他渠道配對及找出顧客何處離開。以 Adobe 人工智能及機器學習框架 Adobe Sensei 推動的成效分析，可辨認異常狀況背後的成因，例如顧客離開或者銷售急升。Segment IQ 亦可運用語音數據，以建立目標分層。

## 更佳的語音內容

運用 [Adobe Experience Manager](#) 的品牌只需製作一項內容或客戶體驗，即可快速放置至任何渠道。Experience Manager 內的 Fluid Experiences 功能延伸至包括語音在內的新興渠道。市場營銷人員可靈活地將最新內容推送至語音激活設備上，防止重覆推送或體驗中斷。舉例而言，若零售顧客從桌上電腦開始購物，當他轉用 Amazon Echo 或智能手機上的語音平台時，將獲得同樣的產品最新資訊、推廣及網誌內容。隨著更多顧客以語音助手購物，此等無縫、跨設備的零售體驗日趨重要。調查亦顯示有 47% 受訪者曾運用語音助手搜尋產品、43% 表示曾用於製作購物清單、32% 稱用於格價。

## 加強個人化

善用 Adobe Analytics 捕捉語音資訊的市場營銷人員，可以獲到更多顧客與品牌互動的洞見。數據可提供大量關於喜好及行為的訊息，可讓品牌了解如何在其他途徑與顧客互動。

作為 Adobe Experience Cloud 的個人化核心，[Adobe Target](#) 致力提供可運用語音洞見，在桌上電腦網頁或手機等其他渠道進一步推動個人化的嶄新功能。以旅遊公司為例，當它注意到部分語音用戶正搜尋有關北海道冬季旅遊資訊時，即可利用此洞見，向顧客提供更多與北海道相關的資訊，橫跨網頁及手機應用程式推廣旅遊產品。

## 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/)。

###