



傳媒查詢

史園 (Summer Shi)

Adobe

(86) 10 58657703

sshi@adobe.com

Tiffany Tsang / Anderson Cheong

Newell Public Relations

(852) 2117 5026 / 2117 5017

tiffanyt@newell.com / andersonc@newell.com

即時發布

Adobe Creative Pulse 調查：香港視社交媒體為首要投資項目；客戶體驗次之

設計和創意支持體驗型企業

香港 — 2017 年 8 月 22 日 — 在體驗企業的世代，設計和創意是企業與競爭對手拉開差距及為其客戶提供最佳體驗的關鍵所在。Adobe 的新調查強調設計思維和創意為企業轉型的重要元素。

[Adobe 的 2017 年度《Creative Pulse》](#) 調查涵蓋了超過 5,000 名創意及市場營銷專業人員的意見，研究設計和創意在亞太地區企業轉型中的作用。調查市場包括香港、印度、澳洲、新西蘭、南韓、東南亞、台灣及中國大陸。其中，有 571 名受訪者來自本港。

根據 2017 年度《Creative Pulse》，香港創意人員相信，在過去 12 個月，其企業和客人視社交媒體為最重要的策略性投資項目，比客戶體驗更為重要。這與將客戶體驗置於更高的地位的亞太地區其他國家有所不同。

客戶體驗是亞太區的首要策略性投資項目

調查顯示過半數亞太區創意人員指出，在過去 12 個月，客戶體驗對其企業和客人來說是最重要的策略性投資項目，其後分別為社交媒體 (53%) 和內容 (43%)。然而，60% 的香港受訪者則認為社交媒體才是最關鍵的策略性投資項目，其次為客戶體驗 (44%) 和數碼及自動化 (36%)。香港的受訪者同時認為社交媒體的影響 (51%) 將促成創意產業的變革的重要因素。儘管創意人員知悉客戶體驗在亞太區是一項非常重要的投資，只有略多於三分之一的亞太受訪者 (36%) 表示他們設計曾過一套客戶體驗計劃，而香港更只得 26%。

Adobe 香港及台灣區總經理 (general manager of Digital Media for Hong Kong and Taiwan) 陳育明表示：

「在香港，社交媒體已佔據了策略性投資的最主要部份。這可能表示部分公司過於關注網上體驗中的單一個部分，而忽略了整體的客戶體驗旅程。儘管許多機構一直專注於數碼化轉型和體驗，但人們仍期待著出色的現實體驗。簡單地將現有的普通的體驗轉移到數碼平台上並不會將公司轉化為體驗型企業。那些了解設計和創意的力量之企業有機會透過為客戶提供卓越及吸引的體驗，而拋離其競爭對手。」

由於社交媒體在香港的策略性投資上扮演著最關鍵的角色，將其內容速度優化的重要性很可能會增加。在亞太區內，46% 受訪者視預算為交付內容速度的最大挑戰。但香港與區內其他地方並不一致，44% 的香港受訪者認為妨礙內容速度的是公司內部生產流程，其次為預算 (43%) 及對商業和創意內容看法不一致 (41%)。市場營銷人員需要認識到，即便最好的內容也能因內容傳遞問題而毀於一旦。

新技術可使創意人員騰出時間以集中精力創作

香港創意人員同意網上及現實體驗融合是令創意產業產生轉變的驅動因素，這與亞太各地得出的結果相近。網上和現實體驗的融合正由虛擬和擴充實境等人工智能新技術所推動，香港創意人員並不擔心因人工智能或機器學習而對其專業產生影響，大部分人 (57%) 均認為它們是支持和刺激創造力的工具。此外，49% 香港的創意人員表示希望學習更多有關機器學習和自動化的技術，48% 的受訪者表示希望在用戶體驗 / 介面設計方面得到提升，46% 視製作虛擬實境和擴張實境技術為珍貴的技能。陳育明指出：「這些新技術不會取代創意的地位，它們可以支援創意人員，讓他們將時間花在其專長上 — 發揮創意和實現其構思。」

在專業發展方面，香港與其他亞太地區截然不同。只有 14% 的香港創意人員表示他們曾在工作場所接受培訓，這數字未達亞太區的平均值 (32%) 的一半。但香港相較其他亞太地區卻具有最高比例的員工修讀行業認證 (24%) 來提升其技術。

大數據和分析平台可在各決策過程中發揮重要作用

此調查亦研究了大數據和分析平台如何幫助企業做出各種決策。香港的創意人員發現可運用分析平台來作更明智的投資。27% 的香港受訪者同意大數據和分析平台有助其做出更好的產品決策，而 29% 認同它們能對受眾作出獨特的洞見。值得注意的是，18% 的香港受訪者同意運用大數據和分析平台後能作出更好的預算決策，此數字較亞太區內任何一個國家為高 (亞太區平均為 13%)。

陳育明指出：「只有 Adobe 能為企業提供傳遞卓越客戶體驗所需的一切。利用 Adobe Sensei 的機器學習和人工智能功能，創意人員可在任何熒幕上設計和提供出色的數碼體驗。Adobe 致力幫助香港品牌創造最吸引、個性化和及時的客戶體驗。」

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：http://www.adobe.com/hk_zh/

###

© 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 owner