



Pressmeddelande
7 mars 2018

Ny rapport: AI kan höja kundupplevelsen – men företag saknar kompetensen

Företag tävlar i allt större utsträckning om att tillhandahålla bra kundupplevelser, i synnerhet på nätet. I den här kampen har artificiell intelligens (AI) seglat upp som ett viktigt verktyg för att kunna tillhandahålla skräddarsydda erbjudanden och utmana konkurrenter. Men många företag saknar kompetens till att utnyttja den nya tekniken. Det visar en ny rapport från Adobe och Econsultancy.

Enligt rapporten förväntas nära hälften av alla företag (46 procent) använda AI i år för att skapa bättre kundupplevelser på nätet. Rapporten visar även att nära var fjärde storföretag (24 procent) är igång med investeringar i tekniken och att de verksamheter som utnyttjar AI har 50 procent större sannolikhet att överträffa sina mål.

Men att nyttja AI-tekniken innebär också stora utmaningar. I dag upplever många företag att de saknar kunskap kring hur AI faktiskt kan användas i verksamheten. Fyra av tio företag (40 procent) svarar att de saknar kunskap, resurser eller anställda som vet hur AI-lösningar kan användas.

– Digitaliseringen har lett till att kunderna kan interagera med företag på sina egna villkor. I dag förväntar de sig köpupplevelser som håller en viss nivå. Analysverktyg gör det möjligt för företag att möta kundernas förväntningar, säger Imran Afzal, nordisk marknadschef för Adobe Experience Cloud.

Cirka 13 000 kreatörer, marknadsförare och kreatörer har deltagit i undersökningen som har genomförts av Econsultancy på uppdrag av Adobe. Läs den fullständiga rapporten [här](#).

För ytterligare information, vänligen kontakta

Jes Schyum, kommunikationschef Adobe Systems, telefon +45 26 70 46 70, jschyum@adobe.com
Daniel Nord, konsult Spotlight PR, telefon +46 704 584 371, adobe@spotlightpr.se

Om Adobe

Adobe förändrar världen genom digitala upplevelser. För mer information besök www.adobe.com