



新聞聯絡人

史園 (Summer)

Adobe大中華區公關經理

Tel: +86 13810050591

sshi@adobe.com

張芷涵 (Hana) / 馮意雯 (Agnes)

天擎公關

Tel: (02) 2775-2840 Ext: 365/367

adobe@grandpr.com.tw

新聞稿

Adobe 亞太地區調研：以體驗為導向的企業 年成長率提升近 80%

台灣—2018年8月16日—根據 Adobe 最新調研顯示，企業透過對人員、流程和技術方面的體驗轉型投資，能創造更好的業績表現。亞太地區的企業透過這些投資，能夠帶動客戶體驗的轉型，進而帶來更高的收入，同時獲得並留住客戶。

Adobe 委託 Forrester Consulting 評估在客戶生命週期中投資客戶體驗的商業影響。《[亞太地區客戶體驗投資的商業影響](#)》調研結果顯示，願意在客戶體驗方面進行長期投資的品牌正在從中受益。此外，亞太地區重視客戶體驗的品牌平均達到 23% 的營收成長率，相較之下其他企業則為 13%。

越來越多的企業已經意識到投資客戶體驗對於業務的成功至關重要，企業投資客戶體驗所帶來的影響力也在逐漸增強。但是根據調研結果顯示，亞太地區只有 29% 的品牌認為自己是體驗型企業，其餘尚未將重點轉向客戶提供體驗旅程的企業，則將面臨更艱難的競爭。

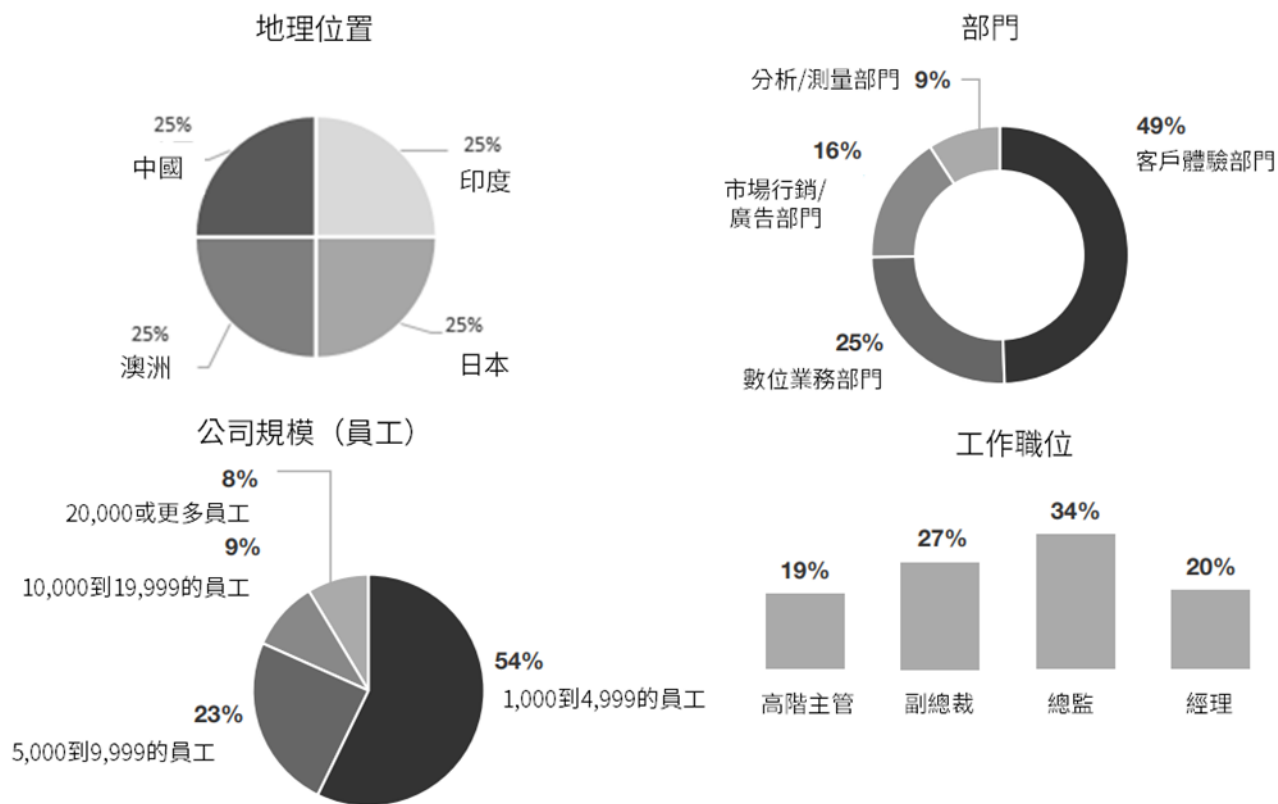
調研報告重點包括：

- 以體驗為導向的品牌寧犧牲短期利益，也要投入創造全面性的體驗：優先考慮如何全方位提升客戶體驗的企業，通常花費的成本更高，但廣告投資報酬率卻高出兩倍。同時，以體驗為導向的企業，年成長率提高近 80%，客戶生命週期價值也隨之翻倍成長。
- 以體驗為導向的企業更關注於客戶：這些企業會在特定的客戶體驗和市場行銷上投資，例如客戶忠誠度計畫和客戶分析。與前一年同期相比，這些企業增加投資的可能性也會提升兩倍。
- 以體驗為導向的企業員工幸福度更高、更加敬業：以體驗為導向的企業員工與同類企業內的員工相比，個人和團隊滿意度皆高出 60%。同時，其對公司整體的滿意度也會提升 30%。

Adobe 數位化轉型總監 Scott Rigby 表示：「以體驗為導向的企業時代已經來臨，我們很高興的看到亞太地區的品牌在體驗和客戶忠誠度方面進行投資。這些企業的營運成本較高，但更高幅度的營收成長率、更高的客戶生命週期價值、甚至更高的員工幸福度，都證明這樣的投資是值得的。在整個旅程中，客戶更青睞於能提供獨一無二的、客製化體驗的企業。隨著消費者逐漸對這一趨勢習以為常，無法提供優質體驗的企業就很可能在競爭中落後。」

閱讀完整調研報告請查閱：[《亞太地區客戶體驗投資的商業影響》](#)

調研報告資料樣本來源：



###

關於 Adobe Experience Cloud

Adobe Experience Cloud 是一套全方位的雲端服務，旨在為企業提供傳遞出色的客戶體驗所需的一切。Experience Cloud 由 Adobe Marketing Cloud、Adobe Advertising Cloud 和 Adobe Analytics Cloud 組成，它建立在 Adobe 雲平台上，並實現了與 Adobe Creative Cloud 和 Document Cloud 的整合。透過充分利用 Adobe Sensei 的機器學習和人工智慧功能，Adobe Experience Cloud 整合了多個優秀的解決方案、一個完整且可擴展的平台，全面的數據和內容系統以及一個強大的合作夥伴生態系統，以傳遞專業的客戶體驗。

全球最知名的品牌亦依賴 Adobe Experience Cloud 運作，包括嘉年華遊輪集團、花旗銀行、凱撒娛樂集團、家得寶、萬豪酒店、NBC 環球、日產汽車及 T-Mobile 等企業。Adobe Experience Cloud 每年協助客戶管理超過 155 兆數據交易，包括 41 兆多媒體需求、超過 1500 億封電郵及 30 億美元廣告費用。

關於 Adobe Systems Incorporated

Adobe 致力通過數位體驗改變世界。欲查詢更多詳情，請瀏覽本公司網站：www.adobe.com/tw

Adobe台灣臉書粉絲專頁

請加入 [Adobe Taiwan Facebook](#) 與 Adobe 團隊與粉絲互動, 並獲得更多最新消息。

© 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.