

新聞聯絡人

史園 (Summer)

Adobe大中華區公關經理

Tel: +86 13810050591

sshi@adobe.com

畢碩仁(Steven)

天擎公關

Tel: (02) 2775-2840 Ext: 359

adobe@grandpr.com.tw

消息稿

客戶體驗領域領先的企業更易超越該年業務目標

相較其他企業，領先客戶體驗領域的企業較一般企業有多達三倍可能性超越了其 2019 年業務目標

台灣 — 2020 年 3 月 16 日 — 在全球範圍內，在客戶體驗領域領先的企業中有 40% 超額完成了 2019 年的業務目標。相比之下，那些在客戶體驗方面表現平平的企業中只有 13% 做到了這一點。這一重要發現來自 Adobe 與 Econsultancy 共同發布的 [《2020 年數位趨勢報告》](#) (Adobe's Digital Trends 2020 report)，該報告調查了亞太、歐洲及北美地區一萬三千多名為品牌和代理機構服務的專業人士，以瞭解他們在 2020 年工作重點。受訪者來自行銷、廣告、電子商務、創意和 IT 在內多個行業。

Adobe 數位化轉型總監 Scott Rigby 表示：“以客戶體驗為導向的業務的成功實踐佐證了以客戶為中心的方法的重要性。但是，客戶至上的模式轉變不僅涉及實施單個計劃或一項技術。它需要從更大局出發，並在正確的工具和流程的支援下轉變業務策略、投資和文化。客戶體驗的確需要投資，但是那些做出轉變的人卻能得到可觀的回報。”

客戶體驗是亞太地區企業實現業務增長的首要任務，但成熟度相對落後

亞太地區的企業十分瞭解客戶體驗的重要性，並致力於 2020 年改善其客戶體驗。調查發現近五分之一 (19%) 的亞太地區企業將提供更優質的客戶體驗視為今年最令他們興奮的機遇。除此之外，亞太地區內的企業在客戶體驗科技方面投資的意願領先全球，有一半以上 (57%) 的企業正計劃擴大在這方面的投資，相對而言，歐洲和北美有此計畫的受訪者佔比分別為 51% 和 41%。

可是，亞太地區的客戶體驗成熟度落後於其他地區，僅有 7% 的受訪者認為自己所在的企業塑造的客戶體驗「非常成熟」，而在這一方面北美的佔比為 12%，全球其他地區的則為 11%。

Rigby 認為：「亞太地區的企業正在尋求能將其客戶體驗成熟度提升至其他地區水準的方法，以制訂有效的策略為客戶提供更好的體驗。這將使企業在眾多競爭對手中突圍而出。儘管成熟度的

滯後使其在建構和提供以客戶體驗為中心的數位行銷策略方面仍須急起直追，但亞太地區行銷人員正在積極規劃投資策略以收窄這一差距。」

招聘和挽留人才對於在客戶體驗領先的企業是一項挑戰

為了保留及培育優秀人才，在客戶體驗領先的企業更多專注在培育方面及招聘上。根據調查報告顯示，五分之二領先企業表示，能夠吸引和挽留數位科技、數據和客戶體驗範疇的人才才是他們在 2020 年最關注的問題；超過四分之一的受訪者表示，能否招聘並保留擁有合適技能的人才成為企業創造成功數位體驗的障礙。

客戶體驗領先的企業相比非領先的企業（27%：20%），在保留及培育人才上的投資意願更高，其重點是在狹義的行銷定義的概念上。Econsultancy 近期發布的一項研究報告顯示，超過 90% 的高階主管表示，瞭解更加廣泛的業務指標和策略對行銷人員來說相當重要。

自動化將提升行銷人員的工作效率

機器能增強業務人員的能力，協助業務經營。行銷人員如今在充滿數據的環境中工作，需要花費大量時間來撰寫報告和分析活動數據。而這些任務在未來的五至十年內都有可能通過自動化完成，令勞碌的行銷人員得到喘息的機會。

在採用人工智慧和機器學習方面，亞太地區已經領先歐洲和北美地區。超過一半的亞太地區企業（54%）已經或正在計劃在使用這些工具。例如雲端會計軟件公司 Xero 透過自動化提升客戶體驗。

從 IT 預算的分配可以看出亞太地區企業在提升客戶體驗成熟度的決心。其中 34% 的亞太區企業將加大在機器學習和人工智慧的投資，而該比例在全球其他地區僅為 25%。

Scott Rigby 表示：「2020 年數位趨勢報告今年已進入第十個年頭，數據清楚地表明，專注於客戶體驗的企業正在領先。今天，我們能夠以前所未有的方式與客戶互動並瞭解客戶。技術和數據的強大結合令企業開始以新的方式拓展業務，這使客戶體驗成為企業的當務之急，不僅僅只是行銷目標。」

請[於此](#)下載完整的《2020 年亞太區數位趨勢報告》以瞭解更多。

關於 Adobe 和 Econsultancy 聯合發布的《數位趨勢報告》

這是 Adobe 和 Econsultancy 第十次聯合發布年度數位趨勢報告，該報告針對全球一萬三千多名來自行銷、廣告、電子商務、創意和科技行業的專業人員進行調查。

*領先的業務是指在超越其業務目標方面表現最佳的 9% 的企業。

關於 Adobe Experience Cloud

Adobe 憑藉業內領先的端對端體驗創作、市場行銷、廣告、分析及商貿解決方案 Adobe Experience Cloud 重新定義客戶體驗管理。不同於企業現存固定、分散的客戶檔案，Adobe Experience Cloud 協助客戶跨越各接觸點和管道，傳遞一致、連續及引人入勝的體驗，協助推動商業增長。行業分析專家在超過 20 份有關客戶體驗的重要報告中將 Adobe 評為領導者，領先其他科技企業。

關於 Adobe

Adobe 致力透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

###

© 2020 Adobe. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Inc. in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.