

媒体联系人

史园 (Summer Shi)

Adobe

(86) 10 58657703

sshi@adobe.com

Sharon Chen

陈枢悦

MSLGROUP

(86) 10 85730582

sharon.chen@mslgroup.com

媒体快讯

亚太市场营销人员将社交媒体参与度视为第一要务

Econsultancy 与 Adobe 共同发布的全球研究显示，引人入胜的顾客体验和支持它的内容仍是市场营销人员的第一要务

中国，北京 — 2017 年 3 月 1 日 — Econsultancy 与 Adobe 共同发布的 2017 年数字趋势报告 [《Digital Trends 2017》](#) 显示，企业将顾客体验视为 2017 年从竞争对手中突围的主要方式。该研究调查了分布在欧洲与中东、北美和亚洲与太平洋 (亚太) 市场中超过 14,000 位数字市场营销人员以及电子商务专业人士。此次调查同时还强调由设计主导和协作的组织文化对传递出色的顾客体验来说至为重要。

研究指出近三分之一 (31%) 的亚太市场营销人员认为社交媒体参与度为其重中之重，而北美和欧洲的受访者在这方面的比率分别为 28% 及 27%。此外，14% 的亚太区市场营销人员将移动应用程序互动视为第一要务，高于北美 (12%) 和欧洲的同业 (9%)。上述结果可能基于移动互联网的普及和微信与其他先进移动应用程序在亚太地区的流行所致。

亚太区与全球其他地区的市场营销人员对移动装置上的消费者行为的关注程度也不尽相同。56% 的亚太区市场营销人员为了解移动用户如何搜集数据和购买产品“非常重要”，而只有 48% 的欧洲和 46% 的北美同业持相同看法。此外，50% 的亚太区经理表示对于其客户在何时何地使用他们的装置感到好奇，而只有 42% 北美和欧洲的受访者持相同看法。

报告指出，超过五分之一 (22%) 的客户方受访者认为“优化顾客体验”是 2017 年最令人兴奋的机遇，略高于其他领域如“为数字体验创作具有吸引力的内容” (16%) 以及“以数据主导的市场营销” (12%)。此外，71% 的市场营销人员认为“优化跨越多重顾客接触点的顾客体验”将是数字市场营销界未来数年的重点。尽管顾客体验持续成为焦点，调查中对数据分析关注度的不足或导致企业未能及时建立其数据分析能力：只有十分之一的市场营销人员视“社交媒体数据分析” (10%) 以及“连结在线和线下的数据” (9%) 为来年优先考虑的项目。报告强调在缺乏强大数据分析的支持下，市场营销人员未必能全面了解其顾客，这可能有碍他们优化那些至为重要的顾客体验。

报告也指出设计被视为数字转型的下一个层面，86% 的受访者同意设计主导的公司会比其他机构表现更佳；82% 的受访者认为创意在其身处的机构中被高度重视；其中 77% 正在设计上投资令品牌脱颖而出。然而，约 41% 受访者认为他们欠缺了有利于促成设计优势的工作流程 — 事实上，36% 受访者认为，精心设计

的能促成用户清晰沟通及无缝衔接的顾客旅程难以掌握。

报告建议，具合作性及重视顾客体验的组织文化对机构传递出色顾客体验来说十分重要。超过一半 (53%) 的受访者认为“提升创意部门及市场部门之间的内部沟通对提供良好顾客体验”是“非常重要”的。然而，今年的调查反映了一个分歧：12% 的受访者认为建立一个一切以客户为中心的跨团队组织文化是最困难的事，但同时却有 13% 认为这是最简单的。这个截然不同的结果显示，不同组织对掌握如何提供顾客体验的要素存有很大差异。相较于小型和灵活性高的公司和那些在数字时代成立而自然懂得以顾客为中心的公司，传统的机构在这方面则遇到较大困难。

关于 Adobe Marketing Cloud

Adobe Marketing Cloud 使企业在使用大数据时能更有效地接触及吸引顾客及潜在客户，能跨设备及不同数字接触点使用高度个性化的市场推广内容。八个紧密联系的配套方案包括数据分析、网页及应用程序体验管理、测试及目标定位、广告策划、影片、受众管理、社交媒体及活动推广，为市场营销人员提供一套最完善的市场推广技术。它与 Adobe Creative Cloud 的结合让使用者能更容易快速地横跨所有的市场渠道并立即启动创意资产。全球数千个品牌，其中包括了三分之二的财富前 50 强企业，均凭借 Adobe Marketing Cloud 的协助处理交易。

关于 Adobe 系统公司

Adobe 正通过数字体验改变世界。了解更多信息，请访问 <http://www.adobe.com/cn>。关注 Adobe 官方微信号“AdobeChina”，以及中国官方微博 http://www.weibo.com/adobechina?is_all=1，获取更多新闻、更新、促销等信息，并与 Adobe 中国本地团队进行互动。