



傳媒查詢

史園 (Summer Shi)
Adobe
(86) 10 58657703
sshi@adobe.com

Ann Wai / Rosa Yip
Newell Public Relations
(852) 2117 5017 / 2117 5011
annw@newell.com / rosay@newell.com

即時發布

Adobe Analytics 增添跨裝置分析組件， 推動以人為本的體驗管理

香港 — 2021年1月6日 — Adobe 宣布在 Adobe Experience Cloud 當中的數碼分析解決方案 [Adobe Analytics](#) 增添強大的 [跨裝置分析組件](#) (Cross-Device Analytics, 簡稱 CDA)。CDA 組件將進一步推動數據分析，從「以裝置為中心」視角向「以人為本」視角的轉型，協助企業在跨裝置與用戶互動激增、客戶旅程日益複雜的市場現況中，更全面、精準地分析並獲取洞見，進而提升貫穿整個客戶旅程的數碼體驗。

以往，數碼營銷分析工具往往圍繞特定渠道和裝置構建。在統計最後產生購買行為的接觸點時，往往將之歸因為「單一裝置」或「單一訪客」，而忽略了用戶在旅程使用其他裝置及中間的互動環節。在這種情形下，企業得出的結論往往更偏向「以裝置為中心」，無法分析來自多渠道的用戶體驗，也難於「以人為本」去衡量裝置與接觸點在客戶旅程中扮演的角色。此外，以裝置為中心的數碼營銷分析在裝置逐漸增多的情況下，會不斷增加從分析到洞見再到執行的複雜度，形成分析系統與執行系統間的斷層。作為 Journey IQ 組件的一部分，CDA 能夠通過對同一用戶在不同裝置上行為數據的分析，協助企業獲取更為完整的用戶旅程及視圖，實現全面準確的有效 [歸因](#)，提高企業的數碼營銷決策質素與用戶互動效率。在 CDA 組件的支援下，企業客戶將更能夠把用戶理解為一個個的人，而不是一部部的裝置。

「以人為本」分析角度實現全面精準歸因

通過「以人為本」的分析，CDA 組件讓企業與用戶之間的關係變得更加鮮明。通過對用戶在不同裝置間與品牌互動歷史的回溯與還原，企業能夠獲得更精確的用戶互動資訊。例如，一位用戶有可能通過手機對產品進行搜索，之後在桌上電腦點擊了企業的廣告，又在手提電腦上查看了企業的郵件廣告，又回到桌上電腦搜尋相關產品，最後在手機下單購買。傳統基於裝置的分析報告只能將該購買行為歸因為手機端搜尋帶來的訂單；然而 CDA 組件則能將過程中的多個接觸點全面考慮在內，並有效地提供更精準的歸因。



	Visitor-based reporting		CDA reporting	
	Product views	Revenue	Product views	Revenue
search	0	\$5	0	\$0
display	1	\$0	0	\$0
email	0	\$0	1	\$5

圖一：CDA 組件則能將過程中的多個接觸點全面考慮在內，並有效地提供更精準的歸因。

完整用戶視圖協助企業高效獲取洞見，持續為用戶創造價值

利用[個人裝置視圖](#)，CDA 組件可以將來自不同用戶裝置的多渠道數據整合到單一的用戶旅程中，讓企業實時了解用戶如何在跨裝置跨觸點移動，輸出更完整的用戶視圖。在此過程中，企業不僅能夠通過內置的人工智能和機器學習系統大幅縮短實現「以人為本」分析所需要的時間，更能精準反映資源投入結果的數據和洞見，最大程度地減少對用戶體驗的負面干擾。例如，廣告商可以通過情景化的多渠道數據判斷應該在何時何地投放哪種廣告，大幅提升付費媒體的投資效率，持續為用戶創造價值。

高度易用性

作為一站式解決方案 (Turnkey Solution)，CDA 組件易於使用。採用該組件後，企業可通過自動化方式獲取網頁和流動端數據，實現對用戶旅程裝置的追溯與還原。即使企業擁有大量採用多裝置的用戶，CDA 組件也能協助企

業深入了解每位用戶與品牌的互動歷史，從而為企業改善各個渠道、各種裝置的數碼體驗提供科學、可執行的洞見。

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/。

###

© 2021 Adobe. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.