

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

領先顧客體驗的企業更易達成業務目標

相較其他企業，領先顧客體驗的企業有多達三倍可能性實現其 2019 年業務目標

香港 — 2020 年 3 月 3 日 — 全球五分之二 (40%) 在顧客體驗 (Customer Experience, CX) 領先的企業超額完成其 2019 年的業務目標。相比之下，那些在顧客體驗表現平平的企業中只有 13% 達成目標。這一重要發現乃是來自 Adobe (Nasdaq: ADBE) 與 Econsultancy 共同發布的 [《2020 年數碼趨勢報告》](#) (2020 Digital Trends report)，該報告調查了來自亞太、歐洲及北美地區逾一萬三千多名為品牌和代理機構服務，涵蓋營銷、廣告、電子商務、創意和 IT 在內多個行業的專業人士，以了解他們在 2020 年的工作重點。

Adobe 數碼轉型總監 Scott Rigby 表示：「香港已把握領導亞洲數碼革新與顧客體驗管理方面的所需條件。然而，企業需要著眼於大局，並在適當的工具和流程的輔助下轉變業務策略、投資和文化。要將企業轉變成以顧客為首的商業模式並不容易，當中需要不少投資與建設。但只要利用顧客體驗科技，你就能夠更了解客戶的需要，協助你在亞洲市場的激烈競爭中脫穎而出。」

顧客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

根據 [《2020 年亞太區數碼趨勢報告》](#) (2020 Digital Trends - in Asia Pacific report) 發現，亞太地區的企業十分了解顧客體驗的重要性，並致力於 2020 年改善其顧客體驗。調查發現近五分一 (19%) 的亞太地區企業將提供更優質的顧客體驗視為今年最令他們興奮的機遇。除此之外，區內的企業也將在顧客體驗科技的投資領先全球，有一半以上 (57%) 的企業正計劃加大在這方面的投資，相對而言，今年歐洲和

北美在這一方面的佔比分別為 51% 和 41%。

可是，亞太地區的顧客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顧客體驗「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顧客體驗成熟度提升至其他地區水平的方法，以制訂有效的策略為顧客提供更佳的體驗。因此，這促使企業能夠在眾多競爭對手中突圍而出。儘管成熟度的滯後使其在構建和提供以顧客體驗為中心的數碼營銷策略方面仍須急起直追，但區內的營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顧客體驗領先的企業是一項挑戰

為了維持競爭優勢，全球在顧客體驗領先的企業均專注於保留及培育人才，五分之二 (40%) 的領先企業表示，能夠吸引和挽留數碼科技、數據和顧客體驗範疇的人才才是他們在 2020 年最大的顧慮；超過四分之一 (26%) 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碼體驗的一大難關。

為了保留和發展人才，於顧客體驗領先的企業比一般企業更願意投資於人才培訓 (27%：20%)，並側重於傳授商業概念，多於狹義的營銷定義。Econsultancy 近期發布的一項研究報告顯示，超過 90% 的高級管理人員認為了解更加廣泛的業務指標和策略對營銷人員來說至關重要。¹

Rigby 表示：「對於營銷人員來說，招聘和培養優秀人才是一項巨大挑戰，需要企業不斷增加和提升內部技能來支持。但這同時也是一個新機遇，投資在人員、科技和流程都是塑造有效顧客體驗的關鍵因素。儘早投入人才發展將有助於企業長期受益。」

自動化將提升營銷人員的工作效率

機器能增強業務人員的能力，協助業務經營。營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，令勞碌的營銷人員得到喘息的機會。

在採用人工智慧 (AI) 和機器學習 (ML) 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 通過自動化提升顧客體驗。

從 IT 預算的分配可以看出亞太地區企業在提升顧客體驗成熟度的決心。其中 34% 的亞太區企業將計劃

¹ Econsultancy, How Marketers Learn, 2019

投資於機器學習 (ML) 和人工智慧 (AI)，而該比例在全球其他地區僅為 25%。

Rigby 表示：「在日益加劇的競爭的環境，與其只是維持現有的營運模式，倒不如大膽考慮以前所未有的方式與顧客互動。善用科技與數據分析迅速回應客戶的需要，並發展成為在顧客體驗領先的企業，將為企業實現業務目標帶來曙光。」

請[於此](#)下載完整的《2020 年數碼趨勢報告》以了解更多。

請[於此](#)下載完整的《2020 年亞太區數碼趨勢報告》以了解更多。

###

致編輯：

關於 Adobe 和 Econsultancy 聯合發布的《數碼趨勢報告》

這是 Adobe 和 Econsultancy 第十次聯合發布年度數碼趨勢報告，該報告針對全球逾一萬三千多名來自營銷、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、市場營銷、廣告、分析及商貿解決方案 Adobe Experience Cloud 重新定義顧客體驗管理 (Customer Experience Management)。不同於企業現存固定、分散的顧客檔案，Adobe Experience Cloud 協助顧客跨越各接觸點和渠道，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二十份有關顧客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/。

###