



#### 新聞聯絡人

史園 Summer

Adobe 大中華區公關經理

+86 13810050591

[sshi@adobe.com](mailto:sshi@adobe.com)

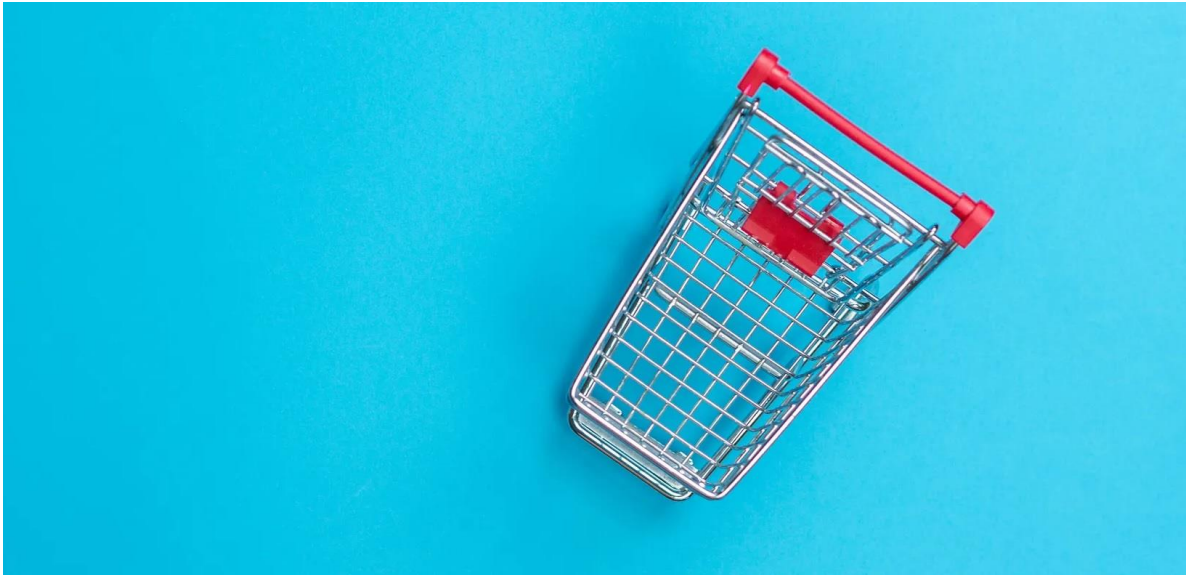
林元甲 Stanley / 巫宗城 Leo

天擎公關

(02) 2775-2840 Ext: 362 / 359

[adobe@grandpr.com.tw](mailto:adobe@grandpr.com.tw)

#### 即刻發布



## Adobe 報告：數位流程與線下客戶關係結合將成銷售關鍵

台灣 — 2021 年 9 月 30 日 — 去年的遠距工作浪潮重新塑造了銷售團隊與現有和潛在客戶互動的方式。雖然數位轉型和視訊會議讓他們得以在新冠肺炎肆虐期間保持銷售過程溝通順暢，但缺少面對面接觸且數位互動日漸增多，亦意味著客戶的期望已與以往截然不同。

Adobe 先前委託 [Forrester Consulting](#) 進行研究，探討亞太區團隊如何利用數位文檔和電子簽名推動業務成果。報告有三點發現：第一，亞太區銷售團隊正將其文檔流程數位化，但對紙本的依賴程度仍然很高；其次，文檔流程數位化以及將傳統線下管道轉化為線上管道，有助提升客戶體驗；以及使用數位文檔流程的企業擁有更短的銷售週期及更理想的收益。

Adobe 亞洲區數位媒體企業業務董事總經理黃耀輝認為：「傳統純線下活動的互動模式現已不復見，取而代之的是實體與數位互動的混合，意即將銷售過程中的線下客戶關係與數位轉型帶來的工作效率提升相融合。企業應重整數位化策略，協助員工維持生產力及有效合作，從而提升營運效益。銷售專業人員亦需致力提升數位互動的能力。」

將傳統線下的銷售管道轉化至線上管道，更可讓銷售人員專注在客戶關係，減少重複性的行政工作。數位文檔和電子簽名可在這些領域發揮關鍵作用，不僅有助於提高銷售團隊的效率、縮短用於行政工作的時間，還可協助企業在混合工作環境中加快銷售週期，從而提高利潤。

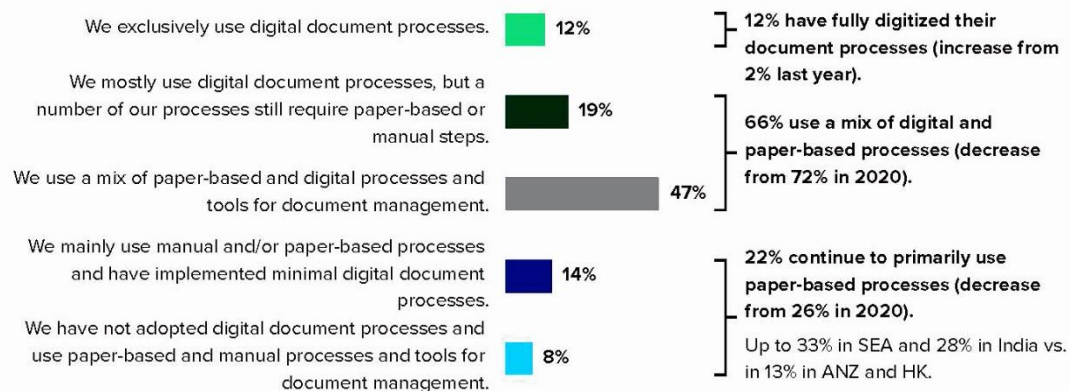
### 「撕去」傳統紙本流程

疫情下缺少面對面接觸，團隊無法如在現實工作環境中般合作，均揭示過往工作模式的不足。其中，社交距離措施和遠距工作尤其突顯企業對紙本文件的過度依賴。

疫情前大部分銷售週期均需在現實環境以紙本文件進行，例如列印和提交建議書，在紙本文件上簽名，然後掃描為電子檔案。然而，這種嚴重依賴紙張的紙本工序不但效率低，更削弱銷售團隊的生產力。

Figure 1

“Which of the following best describes your company's level of adoption of digital document processes?”



Base: 600 senior business and technology decision-makers based in APAC with responsibilities for digital document processing at their organization

Source: A commissioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of Adobe, May 2021.

圖一：數位文檔流程於亞太區的採用率依然偏低，甚至呈下降趨勢。

此研究另發現，亞太區約三分之二 (64%) 的銷售專業人員仍須將系統中早已存在，諸如客戶、產品資訊等資料手動輸入至文檔，拖慢工作效率。紙本流程不僅延遲銷售週期，逾半 (58%) 受訪者更曾因錯誤問題不得不反覆修訂文件，此做法不僅降低生產力，更延遲確認收款，近半 (47%) 亞太區銷售決策者曾經歷簽名延誤及在索取簽名時的排序遇到阻礙。

Figure 2

“Which of the following process and systems issues do you encounter with paper-based processes when managing documents at your organization?”



Base: 200 sales senior business and technology decision-makers based in APAC with responsibilities for digital document processing at their organization

Source: A commissioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of Adobe, May 2021

圖二：將系統中早已存在的資料手動輸入至文檔，反覆修訂文件被認為是紙本文檔流程的兩大主要弊病。

## 數位化文檔流程

從業務角度看，端到端數位流程令人員可更輕鬆地合作，確保文檔擁有較高的安全性，並提高整體生產力。更重要的是，它可簡化企業的行政工作，更切合客戶的需求。文檔工作流程和工序中存在大量業務的溝通與互動，因此也有很大的提升效率的空間。比方說，電子簽名將簽署合同所需的時間減半，同時消除跨部門合作中低效問題，並可以並緩解 IT 團隊的壓力。

數位文檔和電子簽名還可以降低安全與隱私風險。此研究顯示，40% 的亞太區受訪者難以確保紙本文檔的安全性和機密性。數位文檔解決方案則可讓銷售團隊加密、以密碼保護並僅與需要簽名的人士共用文檔。

Figure 3

“What benefits has your organization received from digital document solutions (e.g., PDF editing and sharing, e-signature) over the last 12 months?”



Base: 600 senior business and technology decision-makers based in APAC with responsibilities for digital document processing at their organization

Note: Showing top 5

Source: A commissioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of Adobe, May 2021

圖三：逾半受訪者認同數位文檔能加快文檔工作流程及改善在混合工作環境下的合作。

展望未來，亞太區企業必須加快從紙本過渡到數位流程的速度，將重心從交易轉為以客戶體驗旅程為本的思維，從而推動企業創新和盈利能力。黃耀輝認為，未來的關鍵將會是採取結合高效數位流程與線下客戶關係的全管道銷售策略。

此外，投資在數位化文檔流程亦將為企業帶來即時和長遠的優勢，除了保持業務彈性，協助人員在全新的混合工作環境中工作，亦能讓企業增強競爭力、敏捷度和生產力。

請在[此處](#)下載完整的研究報告。

## 關於 Adobe

Adobe 經由數位體驗改變世界。如需更多資訊，請造訪 <https://www.adobe.com/tw/>。

###