



新聞聯絡人

史園 Summer

Adobe 大中華區公關經理

+86 13810050591

sshi@adobe.com

林元甲 Stanley

天擎公關

(02) 2775-2840 Ext: 362

adobe@grandpr.com.tw

即刻發布

Adobe 調查：疫情下亞洲金融服務業採用數位檔案工作流程的步伐正迅速增加



台灣 — 2021 年 1 月 20 日 — Adobe 最近的一項調查發現，在新冠肺炎疫情之下，亞洲及其他地區的金融服務行業在應對全新的工作模式、銀行業務、檔案共享及合作模式時，加快採用數位檔案工作流程的步伐。

Adobe 調查：疫情下亞洲金融服務業採用數位檔案工作流程的步伐正迅速增加

這份由 Adobe 委託 Forrester Consulting 進行的研究名為 [《2020 年數位檔案工作流程：聚焦金融服務》](#) (Digital Document Processes In 2020: A Spotlight On Financial Services)，訪問了 450 位來自北美、歐洲和亞太區，在企業負責數位檔案工作流程的高級 IT 管理人員及業務決策者。來自金融服務行業的受訪者就多個範疇提出重要建議，包括如何在遠距工作的新常態下保持生產力、在大部分傳統觸點瞬間失效的情況下吸納新客戶、簡化迎接新客戶的流程等。

調查指出四項重要發現。

首先，以[電子簽名](#)為首的全新數位檔案工作流程，幾乎在一夜之間從日常的一項營運項目，轉化為一項[關鍵性的策略性計劃](#)。72% 來自金融服務機構的受訪者認為數位檔案工作流程對於他們的業務營運至關重要，59% 的受訪者更計劃在 2021 年增加其用於數位化流程的支出。這項重要的轉變同樣適用於後台及客戶服務的流程。

其次，金融服務機構發現數位檔案工作流程不僅能作為營運工具，還可[改善客戶體驗](#) (Customer Experience, CX) 以及員工體驗 (Employee Experience, EX)。37% 的受訪者將客戶滿意度的提升歸根於數位檔案工作流程，更有 40% 的受訪者將它們視為提高員工生產力的關鍵。

第三，金融服務機構發現數位化檔案工作流程能協助客戶更快地善用現有服務，並帶來新的收入機遇。在金融企業中，34% 的受訪者同意數位檔案工作流程能協助他們在這充滿不確定因素的時期中尋找新的機遇與客戶。

最後，金融機構發現數位檔案工作流程的進階功能提供新的[商業智慧](#)和客戶洞見，從而帶來可觀的附加價值。77% 的受訪者表示他們計劃使用分析功能來進一步提升機構的商業智慧及發掘嶄新的客戶洞見。

對業務經理的啟示

調查結果啟示金融企業應抓住機遇確定關鍵用例，並釐清用例中導致工作效率降低流程或降低業務價值的紙本步驟，透過應用數位檔案解決方案來支援這些場景。如此一來，金融服務機構將能進行協作、共享、使用電子簽名、追蹤和安全地管理檔案，從而帶來立竿見影的效益。一位來自香港金融服務機構的產品總監說：「在新冠肺炎大流行期間，我們已經開始在線上處理更多信用卡業務。數位檔案解決方案能協助我們處理這些增加的業務，我們預計在疫情後能持續地採用這些解決方案。」

在現今電子檔案和非電子檔案共存的混合檔案管理環境中，虛擬遞送和互動比以往任何時候都更加重要，亦促使金融服務業務和技術管理人員為企業的持續發展導入[敏捷、靈活的數位檔案工作流程](#)。除了檔案管理、數位工作流程等標準數位檔案功能外，諸如檔案共享、合作、自動化和電子簽名等功能亦支持業務連續性，使企業能夠在保持社交距離的情況下繼續為客戶提供服務。因此數位檔案工作流程已為企業保持業務彈性提供必要的基礎，邁向全面數位化的里程碑。

Adobe 調查：疫情下亞洲金融服務業採用數位檔案工作流程的步伐正迅速增加

基於以上及種種因素，數位檔案解決方案無論在短期或長期均是明智且可靠的投資項目。業務經理和技術管理人員應當採用以人為本的方式，透過創新及培訓計劃來提高員工的數位工作技能，協助他們輕鬆採用數位檔案工作流程的技術，以帶來即時的效益。

研究方法

Adobe 委託 Forrester 進行一項網上調查，訪問了來自北美、歐洲及亞太地區共 450 位於企業負責處理數碼檔案的高級 IT 管理人員及業務決策者，以探討數碼檔案工作流程如何協助企業保持業務的連續性。當中 90 位從事金融服務業。在 450 位受訪者中，有 200 位 (44%) 來自亞太地區，125 位 (28%) 來自西歐，125 位 (28%) 來自北美洲。該項研究於 2020 年 5 月至 6 月期間進行。

關於 Adobe

Adobe 經由數位體驗改變世界。如需更多資訊，請造訪 www.adobe.com。

###