

傳媒查詢

Frances Peng
Adobe Systems Incorporated
(852) 2916 2100 Ext. 47604
fpeng@adobe.com

Tiffany Tsang / Julia Wong
Newell Public Relations
(852) 2117 5026 / 2117 5011
tiffanyt@newell.com / juliaw@newell.com

即時發布

新研究指出亞太區營銷人員注重顧客體驗，推動其以流動服務為先的策略

- Econsultancy 與 Adobe 共同發布的全球性研究揭示在企業接觸點獲得顧客體驗的重要性和挑戰性
- 與北美及歐洲相比，亞太地區營銷人員最著重以流動為先及個人化

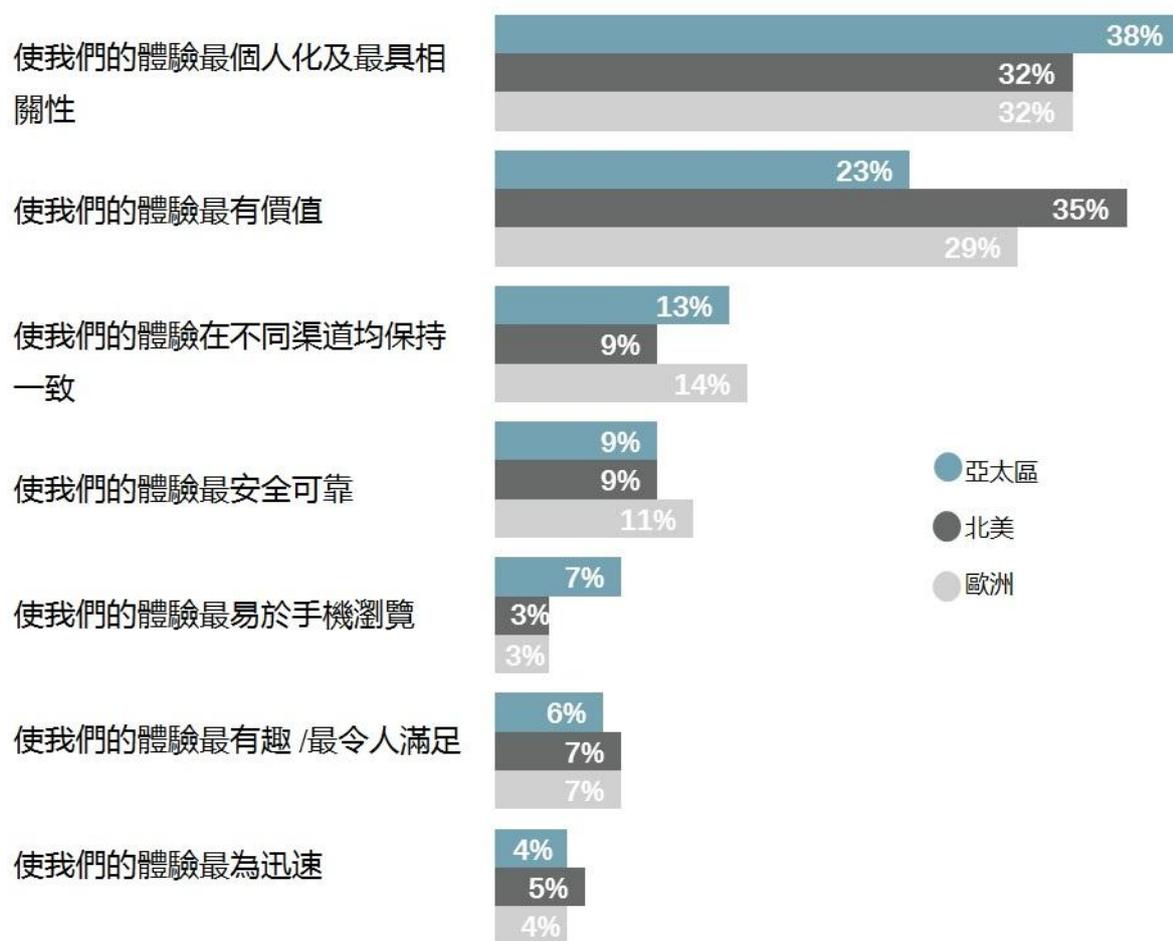
香港—2015年3月4日—不少企業的發展正果斷地趨向提供卓越的顧客體驗 (Customer Experience, CX)，使品牌在同儕之間脫穎而出。Econsultancy 聯同 Adobe 進行一項研究，揭示了亞太區、歐洲及北美的營銷人員對於顧客體驗的地域性差異，為營銷人員如何因應卓越顧客體驗的元素作出詮釋及優先次序的處理。

Econsultancy 研究報告《[Digital Trends 2015](#)》訪問了全球超過 6,000 位營銷人員，當中 14% 的受訪者來自亞太區。結果顯示，78% 的亞太區受訪者、79% 的歐洲受訪者及 77% 的北美受訪者皆非常同意或同意，營銷人員正在設法解決營造顧客體驗的複雜性，同時決心以顧客體驗服務脫穎而出。

Adobe 亞太區總裁 Paul Robson 表示，對企業來說，使顧客體驗到位並不是一項簡單的建議。他說：「顧客體驗代表了顧客與企業所發生的全方位連串互動，涵蓋了一連串的接觸點，從關注及發現，接著到購買、使用，至最理想的情況—宣傳。對於企業而言，跨週期地從現實生活到數碼化、從店面到網頁及社交網絡，持續提供一系列卓越的接觸點，是一個非常複雜的命題，但這確是亞洲營銷人員正面臨的挑戰。」

該 Econsultancy 研究報告深入研究了商業機構最重視從哪些方面提高顧客體驗。與北美及歐洲的營銷人員相比之下，亞太區的營銷人員更著重提供個人化及相關體驗，38% 的亞太區受訪者認同此乃最優先的項目，而該項目在北美及歐美只佔 32%。

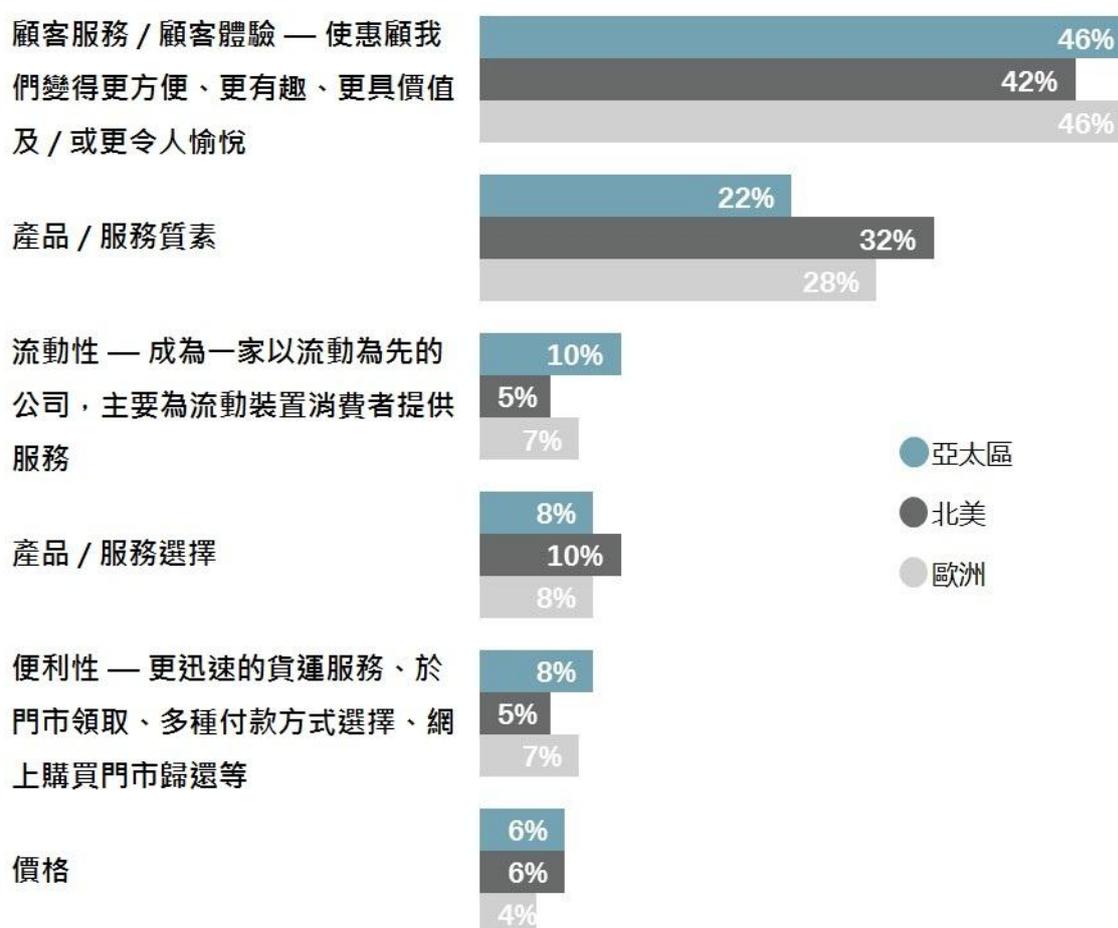
圖 1：你的機構最重視從哪方面提高顧客體驗？



Econsultancy / Adobe 季度數碼智能簡報

當受訪者被問及他們的公司在未來五年主要讓其從顧客體驗方面脫穎而出的方式，這衍生出更多的地域性差異。這三個地域的大部份受訪者都選擇了顧客體驗和服務：讓做生意變得更有趣、更有價值、更令人愉悅—實際數據為北美 42%、歐洲 46% 及亞太區 46%。然而，更多的亞太區營銷人員對於成為一家「以流動服務為先」的公司投放更多注意力，有 10% 的亞太區受訪者都認為這是最重要的，相較之下，歐洲和北美分別只有 7% 和 5%。

圖 2：在未來五年，你的企業將主要採取甚麼方法，使其在競爭者中脫穎而出？



Econsultancy / Adobe 季度數碼智能簡報

Robson 說：「大部分的亞太區顧客均使用智能手機，而智能手機用作研究、溝通和採購，所以相比起全球的其他地方，這裡愈來愈多的市場營銷人員優先考慮發展以流動服務為先的業務。」

然而，當被問及一家公司需要的構成要素以建立優秀的顧客體驗，亞太區的市場營銷人員持有一些可能影響他們更宏大願景的獨特看法。有 55% 的北美受訪者視技術和工具為最影響顧客體驗的三大關鍵因素之一，而亞太區只有 43%。在北美受訪者中，在 55% 中有 15% 的受訪者指技術和工具為提供顧客體驗的首要因素，而 18% 視該因素為其次重要，相比於亞太區的 7% (最重要) 和 16% (其次重要)。

相反，亞太區的市場營銷人員認為策略、文化 (以跨業務的方式讓顧客成為決策核心) 及數碼營銷技術的發展與分析和技術的結合最能幫助一家公司改造其顧客體驗的方式。北美和歐洲的市場營銷人員的意見一致，均認為這三個要素至為關鍵。

Robson 說：「顧客體驗促使企業創造一個更全面的方法，營銷不再只是營銷部門執行的事務，而是每一個顧客接觸點都要實行的事項，這大大地改變了品牌所提供的體驗。這個研究顯示我們在重視數碼化的亞洲企業中看到高度的營銷成熟度，其營銷領導者正改造公司，確保品牌置於每次顧客體驗的核心。」

欲了解更多 Adobe Marketing Cloud 的最新消息和資訊，請留意 @AdobeMktgCloud，亦可瀏覽亞太區數碼營銷網站 blogs.adobe.com/digitaldialogue/。

關於 Adobe Marketing Cloud

Adobe Marketing Cloud 使企業於使用大數據時能更有效地接觸及吸引顧客及潛在客戶，能跨設備及於不同數碼接觸點使用高度個人化的市場推廣內容。六個緊密連繫的配套方案聚焦於數據分析、網頁及應用程式管理、測試及目標定位、廣告策劃、社交媒體及活動推廣，為市場行銷人員提供一套更完善的市場推廣科技。它與 Adobe Creative Cloud 的連接使用家能更容易地橫跨所有的市場渠道並立即啟動創意資產。全球數千個牌品，其中包括了三分之二的財富 50 強企業，均藉著 Adobe Marketing Cloud 的協助而獲得每年超過 30 萬 5 千億的交易額。

關於 Adobe Hong Kong Facebook

請加入 Adobe Hong Kong Facebook <https://www.facebook.com/adobehongkong> 與 Adobe 團隊和粉絲交流意見，並獲得最新的 Adobe 消息。

關於 Adobe Systems Incorporated

Adobe 致力通過數碼體驗改變世界。查詢詳情，請瀏覽公司網站：www.adobe.com/hk

###

© 2013 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. Adobe, the Adobe logo, [Click and enter any additional Adobe trademarked products named in the release, in order of appearance] are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.