



买家指南

客户分析解决方案 买家指南

客户分析技术的 8 个必备要素。

行为洞察



流媒体



移动应用程序

网站访问

+34%



随着客户对个性化和隐私的期望不断上升，品牌要获得竞争优势，就必须改进其客户分析策略。现代化的分析策略有两个最重要的组成部分：根据第一方数据构建统一的客户视图，以及编制客户历程的顺序视图。

多种分析类别（特别是营销分析和产品分析）的融合，强调了品牌全面了解客户的必要性。当然，其间还需克服组织和技术方面的挑战。Adobe Customer Journey Analytics 基于 Adobe Experience Platform 构建，是解决这些挑战的理想解决方案。它提供无可比拟的跨渠道客户洞察、高效的数据管理、高级用户级报告与引导式分析 workflows，且能安全处理敏感数据，同时减少 IT 开销并实现数据访问的民主化。



现代化的必要性

为了满足客户的期望，品牌需要跨所有渠道了解客户的意图、偏好和行为，还需要将跨渠道客户数据快速转化为可改善客户体验的业务行动，这绝非易事。

营销人员、数字领袖和产品团队都希望获得每个客户及其历程的统一视图，但这些团队往往各自为政。打破信息孤岛，让团队能够访问、共享和处理来自所有分析来源的全渠道数据，是获得竞争优势的第一步。而获得这种整体客户视图的主要障碍就是技术。

当今的客户分析解决方案无法帮助以客户为中心的组织实施包括以下在内的关键举措：

- 根据个人级别的顺序数据构建统一的客户视图
- 获得全历程客户洞察，以减少摩擦并提高客户满意度
- 制定合规且能保证隐私安全的数据管理策略
- 部署 AI，以加快数据分析、管理、内容个性化和历程编排的速度

在许多情况下，品牌会借助一些通用的商业智能 (BI) 工具来实施这些举措，但这些工具不是专门用于提供如此全面的客户历程视图的。传统的 BI 工具还需要结合重要的数据工程和代码密集型技能，才能满足大多数组织的现代分析需求。这导致分析市场出现了待弥补的缺口，因此，品牌正在寻找一种解决方案来简化其客户历程分析工作流程并缩短获得洞察的时间，这两者都将改善业务成果。

客户分析现代化路径图

大多数组织都提供某种形式的分析服务，但仍然没有为其客户及其业务带来足够的价值。让我们来看看现代化的路径图，看看如何提高客户分析能力，让团队更深入地了解受众及其跨渠道历程，从而产生更大的影响。

最初，大多数组织都依赖于孤立的数字分析，导致客户及其历程的视图支离破碎。为了利用客户数据获得可操作的洞察，组织必须首先采用以人为基础、以历程为导向的视角。

然后考虑采用一个像 Customer Journey Analytics 这样的强大的客户分析解决方案，专门用于执行跨渠道客户分析。该解决方案提供了一套更全面的 AI 辅助工具集来探究客户历程，解决了 Adobe Analytics 和其他客户分析解决方案的局限性。



其他必备要素

- 满足数据摄取和数据容量需求
- 加强隐私、安全性和治理，以维护消费者的信任
- 流媒体测量
- 简化分析，让非分析人员能够自主分析

客户分析的 8 个关键需求

- 1. 全面的客户洞察：**品牌往往缺乏对跨渠道和设备的客户历程的可见性，导致无法识别摩擦点。Customer Journey Analytics 可让您从所有（数字和线下）接触点按顺序摄取、统一和可视化客户数据，而无需具备数据科学方面的专业知识；还能帮您快速发现洞察，从而为客户提供无缝且个性化的体验。
- 2. 高效的数据管理：**当前的数据收集和处理工作异常繁琐、容易出错且缺乏灵活性。Customer Journey Analytics 提供现代数据管理功能，例如在收集后动态修改和更正数据，从而提高数据处理效率并减轻 IT 团队和分析团队的运营负担。
- 3. 灵活的数据分析：**组织目前受到预定义数据结构的限制，无法灵活应对不断变化的业务问题。Customer Journey Analytics 让您可以在收集后修改数据，即添加新的量度或维度，以及修改归因窗口或会话窗口。
- 4. 高级用户级报告：**随着客户使用的设备和渠道越来越多，组织面临着新的挑战，难以收集准确的跟踪和报告数据。Customer Journey Analytics 统一来自多个数据集（通常缺乏一致的 ID）的数据，并使用身份图为每个客户创建单个 ID，从而进行全面的客户历程分析。
- 5. 客户数据保护：**组织迫切需要安全地管理和分析敏感数据，例如个人身份信息 (PII) 和受保护的健康信息 (PHI)。诸如 Customer Journey Analytics 之类的安全的客户分析平台符合法规标准，因此您可以在获得对客户行为的深刻洞察的同时保护用户隐私。
- 6. 减少 IT 和分析方面的开销：**商业智能和分析团队通常在数据导出和 SQL 查询等手动流程上花费大量时间和资源，不仅成本高昂，而且效率低下。Customer Journey Analytics 可以自动执行这些流程，释放资源用于更具战略性的活动，并缩短获得洞察的时间。
- 7. 数据访问去中心化：**依赖于专业分析团队的组织可能会在决策过程中遇到瓶颈。借助 Customer Journey Analytics，便可以通过引导式分析视图实现数据访问民主化，使产品和营销团队能够快速、独立地做出明智的决策。
- 8. 集成的生成式 AI：**使用生成式 AI 来解读大量客户数据可以显著加快决策过程并发现有价值的洞察。Customer Journey Analytics 凭借嵌入式生成式 AI 功能，将数据分析从纯粹的描述性功能转变为强大的预测性和规范性功能，从而推动创新、提高投资回报率并带来其他优势。

Customer Journey Analytics 与常见的客户分析解决方案之间的主要区别

建议您在评估客户分析解决方案供应商时看看是否有这些功能，并将它们与您的业务需求进行比较。

功能	业务价值	其他分析解决方案	Customer Journey Analytics
客户维度	维度不限量，可以用数字、文本、对象、列表或它们的混合值进行更全面、更灵活的数据分析。	☐	不限
唯一值或数据元素	确保可以在单个维度上不限量地报告和分析唯一值或维度项，以获得更精准、详细的洞察。	☐	不限
客户属性	轻松整合企业线下数据，以分析数字化对收入的影响，如销售漏斗分析、线下活动或交易以及客户忠诚度计划评估。	☐	不限
数据视图	可更改或删除数据，而无需重新实施。可使用子字符串操纵维度、从任意值创建量度并筛选子事件，所有这些均以非破坏性方式进行。	☐	✓
派生字段	可迅速、即时且可追溯地应用复杂的数据更改，支持在报告期间进行基于规则的数据操作和处理，而无需重新摄取或重写数据。	☐	✓
智能字幕	分析在数据中发现的关键趋势和重要事件，自动生成自然语言洞察，从而增强数据解释能力。	☐	✓
基于字段的拼合	可将未经身份验证和经过身份验证的会话中特定于设备的数据集无缝组合，并将历史数据回填到已知设备。	☐	✓
基于图形的拼合	根据 Adobe Experience Platform 身份图中的任何身份连接所有客户数据集，优于根据单一数据源进行基于身份的拼合。可衡量和了解在 Adobe Real-time Customer Data Platform 或 Adobe Journey Optimizer 中创建的受众，并加深对客户行为和偏好的理解，以改进个性化服务。	☐	✓
时间序列预测	根据历史数据进行统计预测，辅助规划、预算、风险管理、资源分配和绩效评估。预测可显示在自由格式表和折线图等可视化图表中，且可自定义设置。	☐	✓
试验分析	使用来自任何来源的数据评估任何试验的提升度和置信度。	☐	✓
归因模型	利用跨渠道数据并提供灵活的归因窗口，针对复杂的客户历程提供更丰富的洞察。	☐	✓
引导式分析 workflow	让营销人员、产品经理和分析团队立即了解他们的产品体验和客户数据。	☐	✓
数据导出功能	支持导出数百万行、多个细目、多个分段、多个计算量度的数据，且具备强大的临时性和计划性报告功能。	☐	✓
临时 SQL 查询	可对摄取到 Adobe Experience Platform 数据湖中的数据进行临时 SQL 查询，以便进行探索和验证。	☐	✓
BI 扩展（借助 SQL）	用户可在其首选商业智能工具中查询与在 Customer Journey Analytics 中相同的量度和维度。	☐	✓

Adobe Customer Journey Analytics, 一项能满足您所有需求的客户分析技术

[Adobe Customer Journey Analytics](#) 满足了现代客户分析解决方案的所有要求, 可跨渠道、设备 and 时间整合客户标识和互动信息, 让组织转而构建第一方数据策略。它将数据灵活性和数据治理与由 AI 驱动的洞察和全旅程分析结合起来, 以组织所需的速度、规模和效率提供易于访问的精准客户洞察, 从而让组织满足不断增长的客户体验需求、遵守新的数据法规并在竞争日益激烈的市场中保持领先地位。

详细了解 Adobe Customer Journey Analytics 如何帮助您了解客户历程并为客户提供卓越的实时体验。

[了解详细信息](#)



Adobe, the Adobe logo, Adobe Experience Platform, and Adobe Customer Journey Analytics are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries. © 2025 Adobe. All rights reserved.