



購買者指南

客戶分析解決方案 購買指南

客戶分析技術的 8 項必備條件

行為洞察



串流媒體



行動應用程式

網站造訪

+34%



隨著客戶對個人化和隱私的期望持續增長，希望獲得競爭優勢的品牌必須改進其客戶分析策略。現代分析策略的兩個最重要組成部分是：基於第一方資料建立統一的客戶視圖，以及發展客戶歷程的序列視圖。

多種分析類別的融合 — 特別是行銷和產品分析 — 凸顯了品牌需要建立對客戶全面理解的必要性。當然，在這個過程中會遇到組織和技術方面的挑戰。Adobe Customer Journey Analytics，建構於 Adobe Experience Platform 之上，是解決這些挑戰的理想解決方案。它提供無與倫比的跨通路客戶分析、高效的資料管理、進階的使用者層級報告、引導式分析工作流程和安全的敏感資料處理，同時減少 IT 負擔並實現資料存取民主化。



現代化的需求

為了滿足客戶的期望，品牌需要了解客戶在所有通路上的意圖、偏好和行為。品牌還需要能夠快速將跨通路客戶資料轉化為改善客戶體驗的商業行動 — 這絕非易事。

行銷人員、數位領導者和產品團隊都希望獲得每位客戶及其歷程的統一視圖，但這些團隊往往各自為政。打破孤島 — 讓團隊能夠存取、分享和利用來自所有分析來源的全通路資料 — 是獲得競爭優勢的首要步驟之一。實現客戶全面視圖的主要障礙是技術。

當今的客戶分析解決方案並非為以客戶為中心的組織的關鍵計劃而設計，這些計劃包括：

- 基於序列性、以人為本的資料建立統一的客戶視圖
- 識別整個歷程中的客戶分析，以減少摩擦並提高客戶滿意度
- 開發合規且保護隱私的資料管理策略
- 部署 AI 進行快速資料分析、管理、內容個人化和歷程編排

在許多情況下，品牌依賴通用商業智慧 (BI) 工具來實施這些計劃，但這些工具並非設計用於提供如此全面的客戶歷程視圖。傳統 BI 工具還需要大量的資料工程和密集編碼技能，才能滿足大多數組織的現代分析需求。結果是在分析市場上出現了一個缺口，品牌正在尋找能夠簡化客戶歷程分析工作流程並縮短獲取分析時間的解決方案，這兩者都將帶來更好的業務成果。

客戶分析現代化路線圖

大多數組織已經有某種形式的分析服務，但仍然無法為客戶和業務提供足夠的價值。讓我們來看看現代化路線圖，了解如何增強您的客戶分析能力，並使您的團隊對客群及其跨通路歷程有更深入的理解，從而產生更大的影響。

最初，大多數組織依賴孤立的數位分析，導致對客戶及其歷程的視圖零散。要利用客戶資料獲取可行的分析，組織必須首先採用以人為本、以歷程為導向的視角。

下一步是考慮一個強大的客戶分析解決方案 — 如 Customer Journey Analytics — 它專為執行跨通路客戶分析而設計。它透過提供更全面、AI 輔助的工具集來理解客戶歷程，解決了 Adobe Analytics 和其他客戶分析解決方案的局限性。



其他必要條件

- 擷取和資料容量需求
- 強化隱私、安全和治理，以維持消費者信任
- 串流媒體測量
- 為非分析師提供簡化的自助分析

客戶分析的 8 項關鍵需求

- 1. 全面的客戶分析：**品牌通常缺乏對跨通路和裝置的客戶歷程的可見性，導致未能識別摩擦點。Customer Journey Analytics 允許您按序列方式擷取、統一並視覺化來自所有接觸點 — 數位和線下 — 的客戶資料，無需資料科學專業知識。它幫助您快速發現分析，以提供無縫且個人化的客戶體驗。
- 2. 高效的資料管理：**目前的資料收集和處理工作繁瑣、容易出錯且缺乏靈活性。Customer Journey Analytics 提供現代資料管理功能，例如在收集後動態修改和更正資料，使資料處理更加高效，並減輕 IT 和分析團隊的運營負擔。
- 3. 靈活的資料分析：**組織目前受到預定義資料結構限制的約束，阻礙了他們回答不斷演變的業務問題的能力。Customer Journey Analytics 允許您在收集後修改資料 — 添加新的指標或維度，以及修改歸因視窗或工作階段視窗。
- 4. 進階使用者層級報告：**隨著客戶在越來越多的裝置和通路上花費時間，組織面臨著收集準確追蹤和報告資料的新挑戰。Customer Journey Analytics 統一來自多個資料集（這些資料集通常缺乏一致的 ID）的資料，並使用身分圖譜為每位客戶建立單一 ID，實現全面的客戶歷程分析。
- 5. 客戶資料保護：**組織面臨著安全管理和分析敏感資料（如個人識別資訊 (PII) 和受保護健康資訊 (PHI)）的關鍵需求。像 Customer Journey Analytics 這樣的安全客戶分析平台符合法規標準，因此您可以深入了解客戶行為，同時保護使用者隱私。
- 6. 降低 IT 和分析負擔：**商業智慧和分析團隊通常在資料匯出和 SQL 查詢等手動程序上花費大量時間和資源，這既昂貴又低效。Customer Journey Analytics 可以自動化這些程序，釋放資源用於更具策略性的活動，並縮短獲取分析的時間。
- 7. 去中心化的資料存取：**依賴專業分析團隊的組織可能在決策過程中遇到瓶頸。透過 Customer Journey Analytics，您可以透過引導式分析視圖實現資料存取的民主化，使產品和行銷團隊能夠快速且獨立地做出明智決策。
- 8. 整合生成式 AI：**使用生成式 AI 解讀大量客戶資料可以顯著加速決策過程並發掘寶貴分析。憑藉嵌入式生成式 AI 功能，Customer Journey Analytics 將資料分析從純粹的描述性功能轉變為預測性和指導性的強大工具，推動創新、投資報酬率和其他優勢。

Customer Journey Analytics 與常見客戶分析解決方案的主要差異。

在評估客戶分析解決方案供應商時，我們建議尋找這些功能並將其與您的業務需求進行比較。

功能	業務價值	其他分析解決方案	Customer Journey Analytics
客戶維度	提供無限維度，允許更全面且靈活的資料分析，包含數值、文字、物件、清單或混合值。	☐	無限制
唯一值或資料元素	確保沒有報告和分析限制，允許單一維度內有無限的唯一值或維度項目，以獲得更詳細和細緻的分析。	☐	無限制
客戶屬性	促進離線企業資料的整合，以分析數位對收入的影響，如銷售漏斗分析、離線事件或交易，以及客戶忠誠度計劃評估。	☐	無限制
資料視圖	能夠在不重新實施的情況下更改或移除資料。允許使用子字串操作維度、從任何值建立指標，以及過濾子事件，所有操作均為非破壞性。	☐	✓
衍生的欄位	允許即時且可回溯地應用複雜的資料變更，支援報告時基於規則的資料操作和處理，無需重新擷取資料或重寫。	☐	✓
智慧字幕	透過分析資料中的關鍵趨勢和重要事件，自動生成自然語言分析，增強資料解讀。	☐	✓
基於欄位的拼接	無縫結合來自未認證和已認證工作階段的裝置特定資料集，能夠將歷史資料回填至已知裝置。	☐	✓
基於圖譜的拼接	超越基於單一資料來源的身分拼接，根據 Adobe Experience Platform 身分圖譜中的任何身分連接所有客戶資料集。測量並了解在 Adobe Real-Time Customer Data Platform 或 Adobe Journey Optimizer 中建立的客群，並深入了解客戶行為和偏好，以改善個人化。	☐	✓
時間序列預測	基於歷史資料進行統計預測，可協助規劃、預算、風險管理、資源分配和績效評估。可用於自由格式表格和線形圖視覺化，具有可自訂設定。	☐	✓
實驗分析	使用來自任何來源的資料評估任何實驗的提升度和可信度。	☐	✓
歸因模型	利用跨通道資料並提供靈活的歸因時間窗口，為複雜的客戶歷程提供更豐富的分析。	☐	✓
引導式分析工作流程	讓行銷人員、產品經理和分析團隊立即了解其產品體驗和客戶資料。	☐	✓
資料匯出功能	支援數百萬列、多重劃分、細分、計算指標，以及強大的臨時和排程報告。	☐	✓
臨時 SQL 查詢	允許對擷取到 Adobe Experience Platform 資料湖的資料進行臨時 SQL 查詢，促進探索和驗證。	☐	✓
BI 擴充功能 (透過 SQL)	讓使用者能夠在其偏好的商業智慧工具中查詢與 Customer Journey Analytics 中相同的指標和維度。	☐	✓

滿足您所有需求的客戶分析技術 — Adobe Customer Journey Analytics。

[Adobe Customer Journey Analytics](#) 符合現代客戶分析解決方案的所有要求。它透過連接跨通路、裝置和時間的客戶身分和互動，使組織能夠轉向第一方資料策略。它結合了資料靈活性和治理，以及 AI 驅動的洞察和全面分析。而且它以組織滿足不斷增長的客戶體驗需求、遵守新資料法規並在競爭日益激烈的市場中保持領先地位所需的速度、規模和效率，提供可存取且精確的客戶分析。

深入了解 Adobe Customer Journey Analytics 如何幫助您了解客戶歷程並以令人驚嘆的即時體驗迎接他們。

進一步瞭解



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.