

与Adobe专业服务 协同启动、运行和 平稳前进



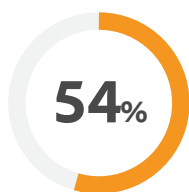
目录

第 1 部分： 与专家携手迈向成功	3
第 2 部分： 内容管理一站式运营服务	5
第 3 部分： 出站营销一站式运营服务	8
第 4 部分： 个性化设置和测试一站式运营服务	10
第 5 部分： 联系我们，助您成功	13

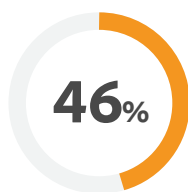
专家在你身边 携手超越

打造卓越的客户体验——那些深受客户喜爱并推动销售收入的客户体验，对您的业务成功而言至关重要。但是，为了能够打造这些卓越的客户体验，将技术方案落地并建立相应的管理流程，则有一定的难度和复杂性。事实上，Econsultancy的一项调查发现，54%的公司在购买技术方案后发现缺乏相应技能的人员去实现；而46%的公司则完全人手不足。而有了Adobe一站式运营服务，您即可获得所需的服务，以帮助您在与客户互动时，带来良好的体验。

技术方案价值实现的主要障碍：



技能欠缺



人员短缺

资料来源：Econsultancy

借助一站式运营服务，您的团队将与我们的行业专家、解决方案专家和交付团队协同工作，对您的团队赋能，并助您在 Adobe 的投资获得最大回报。

我们的数字营销战略、行业最佳实践、专家实践经验以及强大的技术资源储备，组成了一个全面而完整的生态体系，这使我们成为助您成功的不二之选。

一站式运营服务的关键优势：

ROI 更高

改善客户体验并提升转化率。

灵活的支持

根据项目需求灵活获取所需资源。

释放内部资源

释放更多内部团队资源用以专注于业务策略等高价值工作。

效率更高

团队经验丰富，输出已被实践证明的成功经验。

供应商更少

通过简化的工作流程减少供应商数量和业务单位。

高级工具

使用包括 AI 驱动的自动化等高级功能。

最新软件

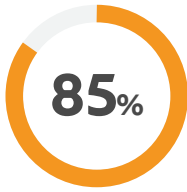
可迅速使用最新发布的软件功能。

目前 Adobe Experience Manager、Adobe Campaign 和 Adobe Target 都已经拥有一站式运营服务。我们与您的团队有计划性、可重复性地协同工作，一段时间后可较容易地将其移交给您的内部团队或第三方合作伙伴。本文将介绍一站式运营服务的具体内容，如何帮助您在数字营销领域启动、运行并平稳前进，最大程度提高 ROI。

ADOBE EXPERIENCE MANAGER

内容管理 一站式运营服务

为了帮助市场营销人员审阅并选择那些可纳入销售策略的营销渠道，Smart Insights 整理并更新了一份完整的渠道列表。最新统计显示，在已确认的 120 个营销渠道中，66 个为数字渠道。尽管数字营销人员可能不会同时使用 66 个数字营销渠道，但他们仍会对创建更多内容并将其更快地发布出去而感到压力倍增。实际上，根据 IDC 的调查发现，有 85% 的数字营销人员表示感受到了这种压力。



85% 的数字营销人员对创建更多内容并将其更快地发布出去而感到前所未有的压力。

资料来源：IDC

Adobe Experience Manager 可以帮助数字营销人员掌控营销内容的速度，并具有以闪电般的速度创建、管理和发布内容的能力。集中式的数字资产管理平台使您可以快速查找图片和副本；内容片段等功能可实现不同渠道中重复使用内容；借助工作流可以与资产创建者进行实时协作；测量分析工具提供的分析可确保客户始终获得最佳内容。

但是，我们的一些客户在购买了 Experience Manager 之后意识到，他们内部缺乏拥有支持该解决方案应用技能的员工。而且他们的数字营销人员和运营团队没有足够的时间来获得所需的技能。此外，我们的一些客户的烟囱式的组织架构模式，导致部门之间的沟通不顺畅、缺乏一个全面而完整的贯穿企业内部各部门的数字营销策略。虽然他们可以利用 Experience Manager 的部分能力，但仍无法最大程度地获得该解决方案所提供的整体价值。

内容管理一站式运营服务将为您的数字营销团队扩充若干专家，通过这些专家可以帮助团队成功启动和运行、优化解决方案的应用、制定管理机制和 workflows 以及绘制业务目标实现蓝图，从而推动整个过程加速迈向成功。

内容管理一站式运营服务提供以下支持：

- 将已有的数字资产和站点迁移至新的平台
- 解决方案强化、错误修复、部署和服务器配置
- 定期的应用维护和访问权限管理
- 内容管理、数字资产生命周期管理和内容管理规范
- 监管、项目跟踪、检查会议和业务策略审查

“为了能在将来继续扩展并高效地执行项目，很重要的一点是，我们学会了在内部管理项目，这让我们信心十足。

我们之所以能够取得早期成功，一个很重要的原因是与 Adobe 运营服务携手合作。今后我们的内部团队将自行处理工作，但 Adobe 将继续提供专家建议，以帮助我们持续成功。”

—Tajel Shah, 旧金山市市县首席助理财务官

ADOBE CAMPAIGN

出站营销活动 一站式服务

随着如今数字渠道的兴起，企业需要组建新部门来对其进行管理。但是不同的数字渠道与客户互动的方式不同。此外，正如客户不断反馈的那样，他们希望在不同的数字渠道与企业互动时可以有一个无缝连接的体验。更具体地说，正如《哈佛商业评论》(Harvard Business Review) 的研究指出，客户希望获得一个完整无缝的体验，包括数字渠道和物理渠道的有机整合。根据哈里斯民意调查公司(Harris Poll) 的一项调查，大部分数字营销人员（其中 61% 的人员操作多达 9 个营销系统，这其中 76% 的人员操作 10 个或更多营销系统）难于提供无缝连接的体验。

大多数营销人员难于为客户提供无缝体验

61% 的人员参与



9 个营销系统

76% 的人员参与



10 个营销系统

资料来源：哈里斯民意调查公司 (Harris Poll)

Adobe Campaign 使数字营销人员能够在线上 and 线下渠道中匹配用户旅程，确定最佳渠道以触达客户并输出内容，开展个性化的跨渠道营销活动，并衡量营销活动的效果。

但是，成为 Campaign 领域的专家可能需要数年时间。培养内部员工、额外聘请具有对应技能的员工以及建立经过成功验证的管理流程将花费企业大量的时间成本，从而意味着企业真正开始执行营销活动的会被大大延迟。

借助出站营销一站式运营服务，我们的运营专家将赋能您的数字营销团队并与他们协同工作，共同制定一个强大的跨渠道营销策略，扩大运营规模而无需增加内部人手，并结合已被成功验证的经验助力企业快速进入市场。

出站营销一站式运营服务提供以下支持：

- 将现有的营销活动迁移至新的平台
- 端到端全渠道营销活动的日常管理和执行
- 用户旅程分析和受众细分策略
- 周报、业务审阅和整体业绩审阅
- 基于您的业务目标和客户需求，持续优化平台功能

“在Adobe 原厂服务的支持下，我们可以专注于业务策略，不用再担忧技术层面的问题，从而提升了运营效率，减少了出错风险。”

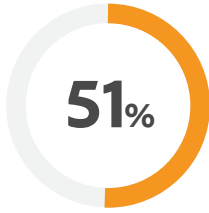
—Anahita Besson, L'Occitane 客户忠诚度主管

ADOBE TARGET

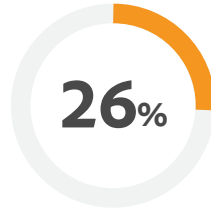
个性化设置和测试

一站式运营服务

我们的研究表明，对内容进行个性化设置后，客户购买方面的花销会增加：如果对内容进行个性化设置，则有 51% 的消费者可能会购买该产品，而有三分之一的消费者可能会进行计划外购买。相比之下，如果消费者接收到的内容不是与他有关的个性化内容，有 26% 的消费者不太可能进行购买，而千禧一代的消费者则表示他们将完全不会再关注该品牌。但遗憾的是，消费者表示他们只有大约 45% 的时间能看到个性化的内容。



如果对内容进行个性化设置，51% 的客户可能会购买该产品



如果内容未经个性化设置，则 26% 的客户不可能进行购买

资料来源：Adobe

借助 Adobe Target，您的数字营销人员可以在任何渠道中的触点上组织个性化的内容；使用 AI 和机器学习，实时并大规模的决策最佳体验；进行端到端的用户旅程管理，以确保始终如一的个性化体验。

但是，如果您的企业缺乏合适或足够的内部资源，特别是执行或强化个性化体验通常比较复杂，那您将需要由专业的人员来为企业最有价值的商机确定业务场景、制定最佳策略，在大量数据中获得商业洞察和业务价值。

个性化设置和测试一站式运营服务为您提供专业知识，专注于业务价值的实现，团队赋能以填补内部资源缺口，高效地执行最重要的优化和个性化计划，这样，您的数字营销人员可实现企业最重要的 KPI。

个性化设置和测试一站式运营服务提供以下支持：

- 测试的设立、部署、执行和分析
- 逐步地形成以迭代、数据驱动方式进行优化和个性化设置的理念
- 数据可视化仪表盘及业务洞察的解析
- 知识转移相关的培训和重点用户研讨会
- 用户旅程分析和受众细分策略
- 周报和月报、业务审阅和整体业绩审阅

“Adobe 原厂专业服务非常出色，推荐了最佳实践并对如何改善企业组织架构以获取所需数据提供建议。Adobe 顾问在 Adobe Target 实施中帮助我们了解确定测试成功所需的阈值和数据，她的角色举足轻重。她不仅是一名技术人员，还是考虑周到的合作伙伴，她经常在讨论中提出新的想法和示例”。

—Scott Sturke, Epson America 线上营销管理总监

**联系我们，
助您成功。**

我们将竭尽所能，确保我们的解决方案能够按您需要的方式发挥价值。Adobe 一站式运营服务旨在帮助您的企业从 Adobe 体验云解决方案中获得最大价值。我们拥有超过 1,000 位精通 Adobe 解决方案的技术顾问以及精通如何让以体验为导向的业务取得成功的咨询专家。

[了解详情](#)

资料来源

《解决客户体验中的差距》，The Harris Poll 与 RedPoint Global 联合发布，2019 年。

《Adobe 客户内容调查》，Adobe，2018 年。

《当今营销渠道的大清单》，Smart Insights，2017 年 6 月。

Emma Sopadjieva、Utpal M. Dholakia 和 Beth Benjamin 的共同研究成果：《对 46,000 名购物者的研究表明全渠道零售有效》，《哈佛商业评论》，2017 年 1 月 3 日。

《市场营销的未来》，Econsultancy，2018 年。

《证明数字资产管理的价值》，IDC，由 Adobe 赞助，2015 年 6 月。

Tom Mouhsian 的研究成果：《消费者需求混合 CX》，Forrester，2019 年 10 月 30 日。



版权所有 © 2020 Adobe Inc. 保留所有权利。Adobe 和 Adobe 徽标是 Adobe Inc. 在美国和/或其它国家/地区的注册商标或商标。