

2019 Digital Trends: Customer eXperience Focus

장재혁 | 전무 Adobe Solution Consulting



About the Survey



- 지난 2012년부터 매년 Econsultancy와 공동으로 **주요 디지털 동향에 대한 조사** 수행



- 2018년 11월부터 2019년 1월까지 **Digital 마케팅 및 eCommerce 전문가 대상 온라인 서베이** 실시



- **12,500+명**의 기업 및 Agency 마케팅 전문가 참여
(마케팅 Agency, Consulting Firm, 마케팅 솔루션 Vendor 포함)
- Marketing 23%, Creative & Design 28%, IT 10%, Content 7%,
etc (Web Dev, Op, Analytics, Ad, Ecommerce, CS, Sales) 32%



- 지역별 응답자 비율
- 유럽 47%, **아시아 24%**, 북미 14%, 호주 / 뉴질랜드 8%
(중동 2%, 아프리카 1%, 기타 4%)





01

Review of 2018:

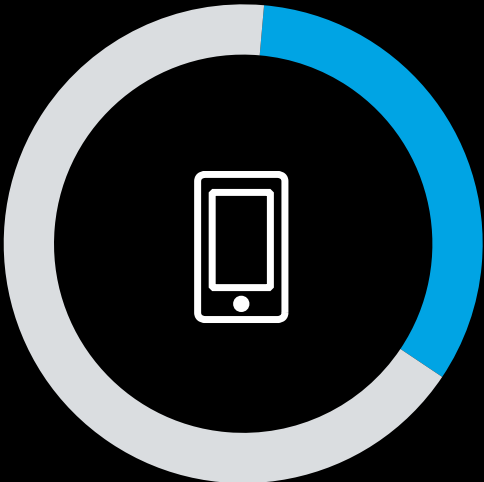
최상의 개인화된 고객 경험을 제공하는
것이 가장 중요한 비즈니스 과제 이지만,
실현 단계에서 이를 달성 하지 못하고
있음

Customer Experience is at the Top of Business Agenda but not Ready in Enablement



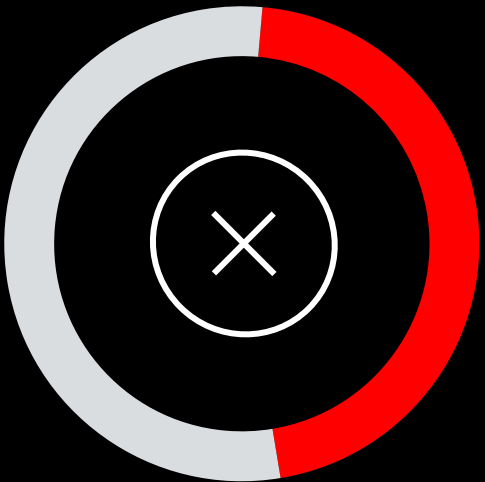
19%

Optimizing Customer Experience in 2019



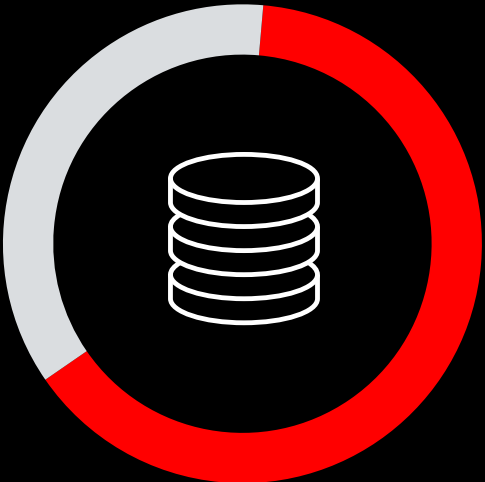
33%

Real Time Personalize Customer Experience In 2019



46%

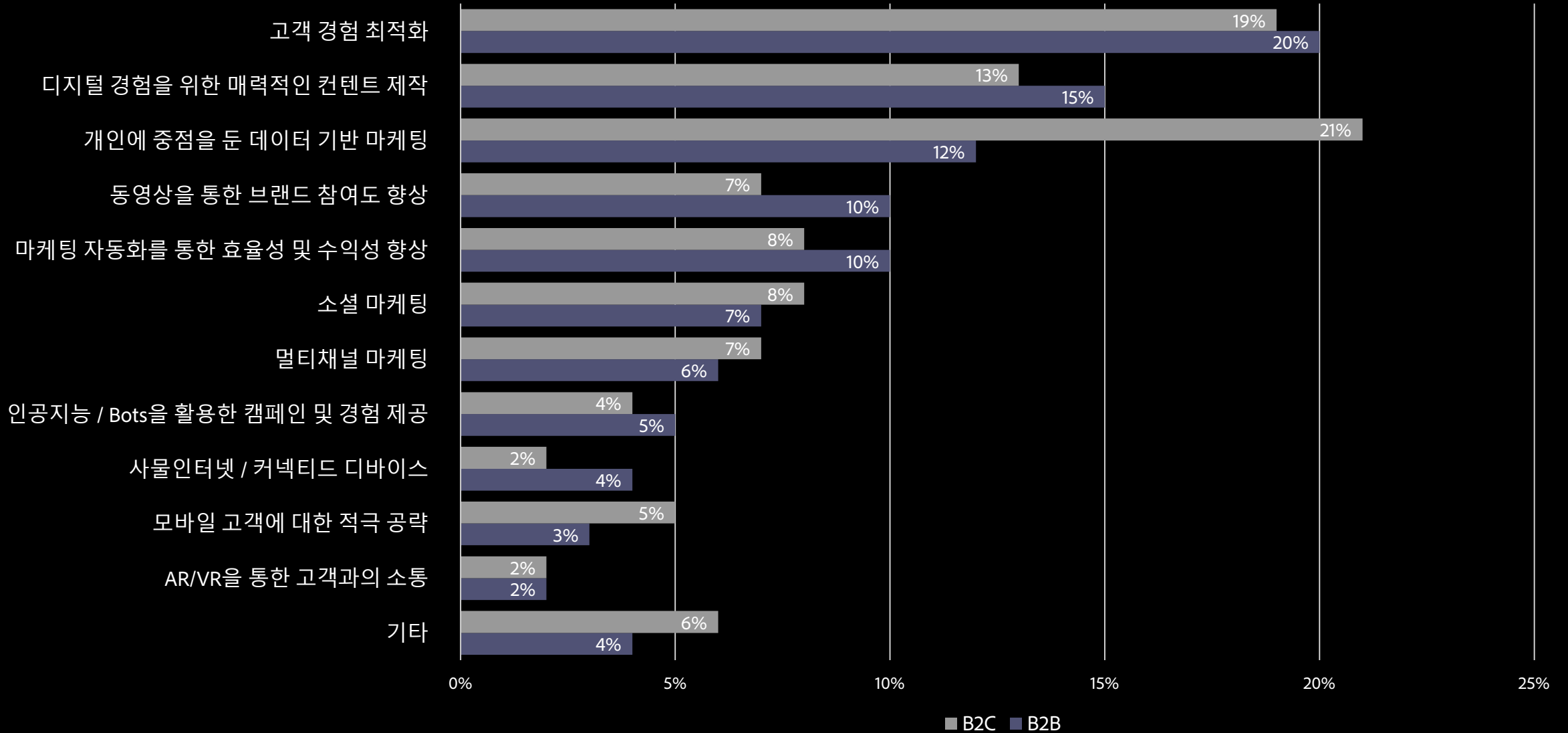
Still not Advanced Customer Experience Enablement (9% Immature)



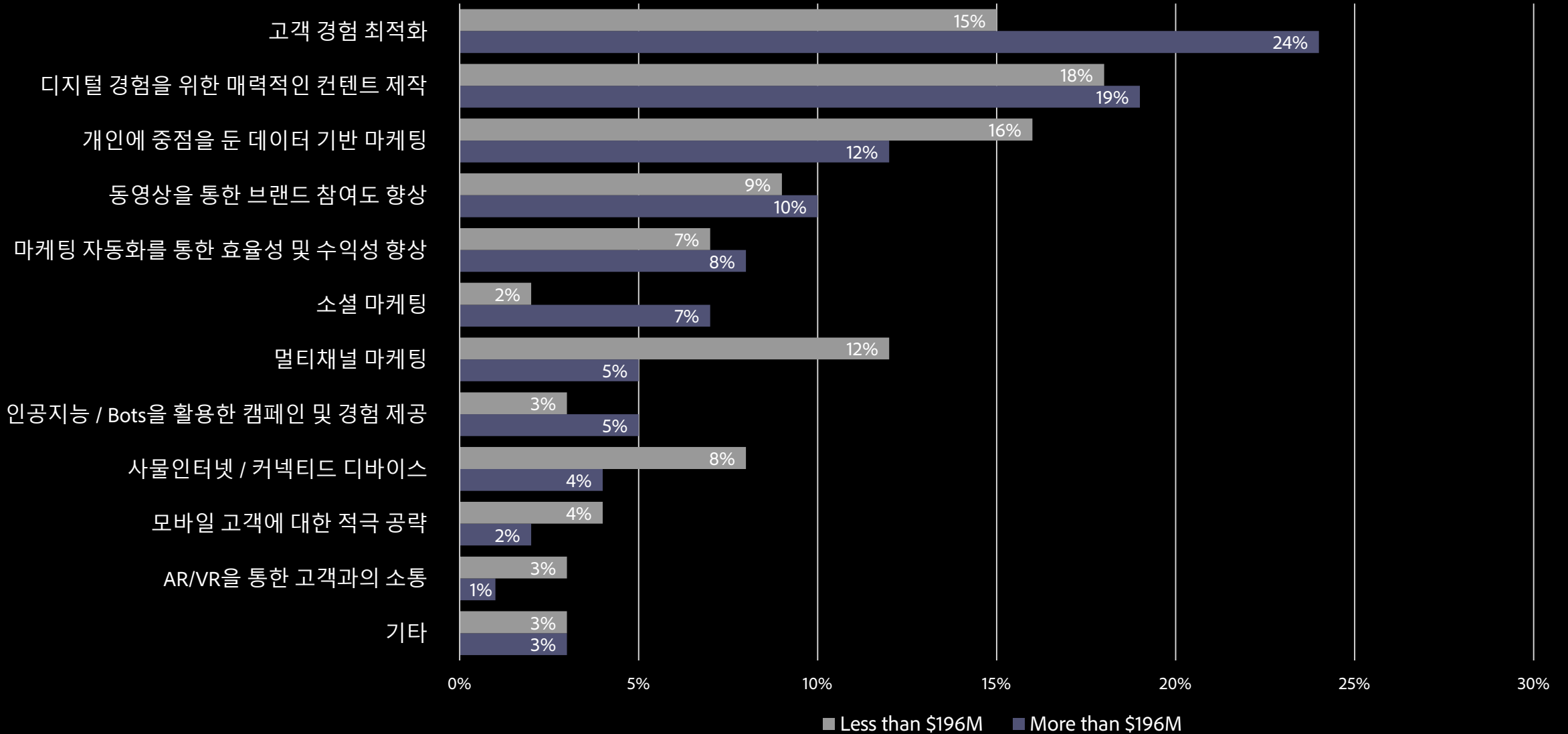
64%

Fragmented and Inconsistent Integration between Technology (19% no cloud tech)

다음 중 2019년에 가장 획기적인 기회 요소로 귀사에서 고려되는 영역은 무엇입니까?



다음 중 2019년에 가장 획기적인 기회 요소로 귀사에서 고려되는 영역은 무엇입니까?





02

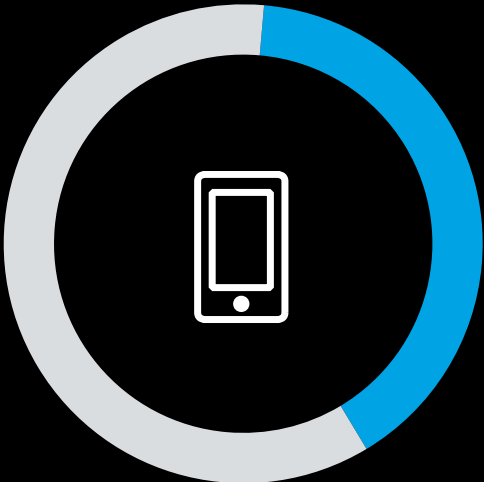
기업들은 수익성 창출을 위해
고객데이터의 수집 및 통합하고
활용함에 보다 집중할 것임

Collection and Utilization of Holistic Customer Data for Commercial Gain is Challenging



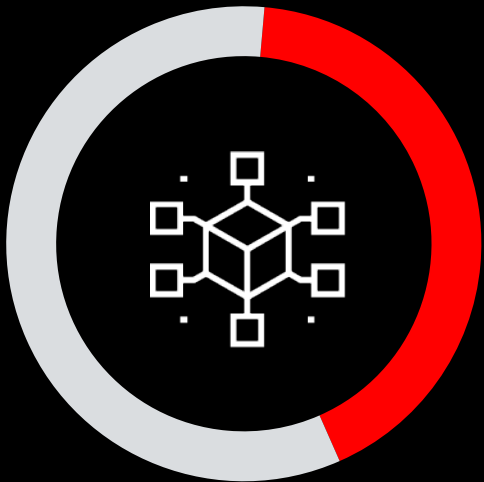
53%

Better Use of Customer Data for Segmentation and Targeting in 2019



40%

Improving Customer Intelligence for Holistic Customer View in 2019



42%

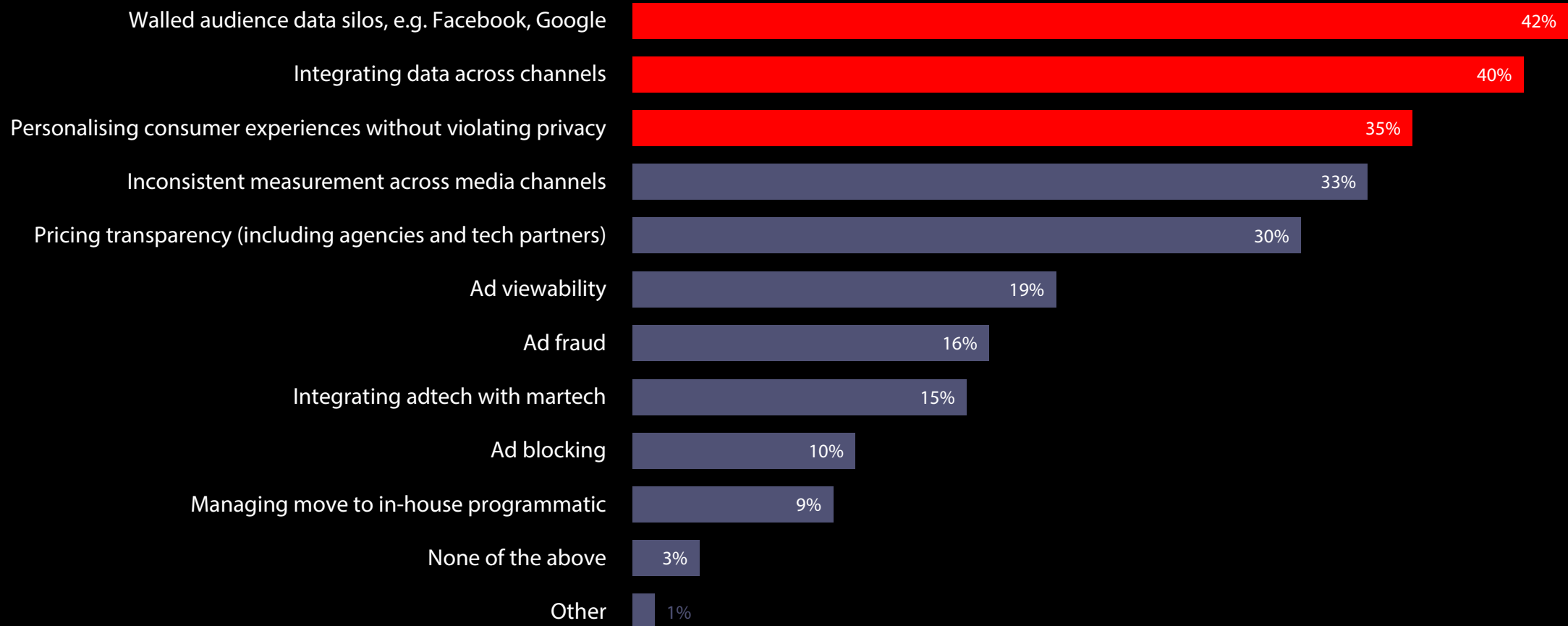
Still very Challenging to Secure Holistic View of Customers across all Interactions (58% in IT)



38%

Tracking Marketing Effectiveness and Media Spend

2018년 Advertising 관련 가장 어려운 Challenge는 무엇입니까?





03

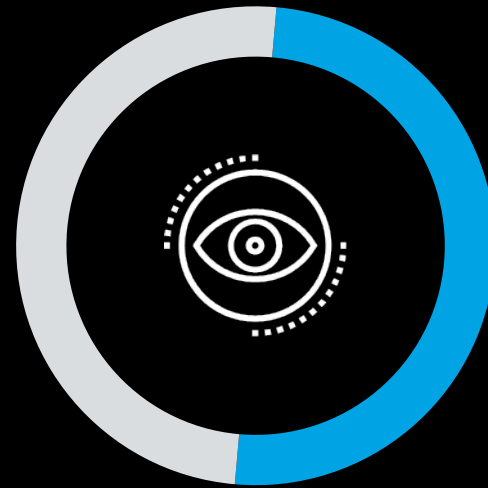
Digital Professional의 입장에서는
AI/ML 등 자동화 기술 진보에
긍정적이나, 이를 실제 적용함에는
도입 장벽이 여전히 존재

Plan to Adapt and Leverage AI/ML as a part of Digital Transformation?



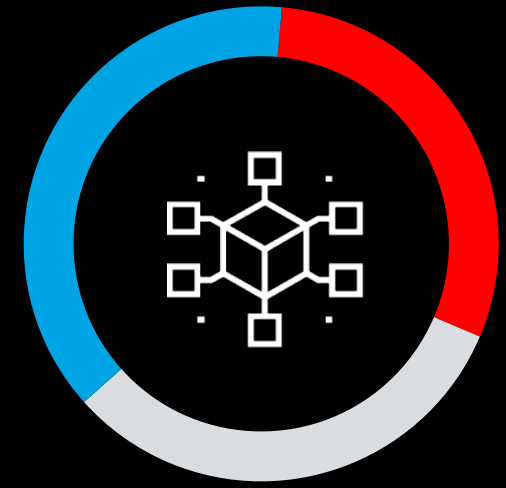
29%:43%:28%

27% Negative
29% Positive
But
43% still Neutral
with Curiosity



50%

Already Using or
Plan to Invest
AI/ML, but
50% still no Plan
in 2019



38%:30%:32%

38% Knows How to Use
32% Still Lack of Knowledge
30% not Considered Yet

Customer eXperience의 의미



01

Step One

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim.

Step Two

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim.

Step Three

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem.

02

04

Step Four

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim.

05

Step Five

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem.

06

Step Six

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem.

07

Step Seven

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim.

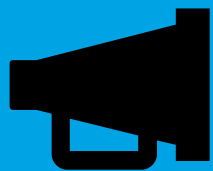
08

Step Eight

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim.



Conversion driven
Customer eXperience throughout
Entire Journey by
Content, Data and Action



인지
AWARENESS
“나의 수요에
대한 인지”



탐색
DISCOVERY
“나의 수요를
충족하는 방법은?”



구매
PURCHASE
“내가 원하는
방식의 구매”



소유
POST PURCHASE
“내가 구매한 물건에
대한 만족?”



Adobe