

重塑客户体验

2017 年数据驱动的 5 大技术趋势

到 2018 年，50% 以上的企业将把投资转向客户体验创新。¹
那么，哪些技术趋势是您最应关注的呢？

ORACLE®

1 移动端在不断强化微瞬间

如果品牌的措施得当，从微瞬间开始，将会带来更多的品牌互动。

82%

的智能手机用户在实体店购买商品时会用手机查阅信息²



52% 的客户在经历了糟糕的移动体验后，就不太可能与该品牌打交道了³

2 人工智能打造真正的 360 度客户视图

AI 拥有超能力，能理解数百万客户数据点，且随着新数据的输入变得越来越聪明。



全球只有 0.5% 的数据已经被分析或利用⁴

1.7 兆字节

到 2020 年，每秒钟将产生 1.7 兆字节的新信息⁴

3 聊天机器人以自助方式即刻联系客户

聊天机器人是一个非常强大的工具，它能够解析问题，发现其中的真实含义和意图，从而提供更智能的体验。

51%

的客户认为企业需要提供 7x24 服务⁵

到 2020 年，85% 的客户无需借助人工交互即可处理与品牌的关系⁶



4 物联网助力更优质、更快速的客户洞察

如今，您能够收集客户在整个购买历程的相关信息，这些信息比销售本身更宝贵。

50 亿

到 2020 年，全球将有 500 亿台互联设备⁷



到 2020 年，47% 的设备将被设置为自动申请客户服务支持⁸

5 客户体验云套件成为主流

提供整套云服务的提供商将优于那些提供分散的“即插即用”技术的提供商。



86% 的高层管理者表示打造一个有粘性的客户历程至关重要⁹

87% 的买家认为企业需要提供更为一致的体验¹⁰

深入了解

想要了解更多数据驱动下的客户体验，您可以免费预约产品演示。

立即预约 >>