

NEWS

#Studie #Design #Kundenerlebnisse

Adobe Digital Trends 2018: Kreativ designte Kundenerlebnisse machen den Unterschied

Aktueller Creative & Design-Report der Adobe Studie „Digital Trends 2018“ zeigt:

- **Design-orientierte Unternehmen übertreffen die Performance ihrer Wettbewerber um nahezu das Doppelte**
- **Künstliche Intelligenz macht kreative Kampagnen schon heute erfolgreicher**
- **Für 31 Prozent der Kreativ-Entscheider ist personalisiertes Marketing wichtigster Trend der nächsten drei Jahre**

München, 2. Juli 2018 – Erfolgsfaktor Design: Unternehmen mit ausgeprägter Design-Kompetenz übertreffen die Performance ihrer Wettbewerber, bei denen Design nur eine untergeordnete Rolle spielt, um nahezu das Doppelte (32 Prozent vs. 17 Prozent). Mehr als zwei Drittel der Design-orientierten Marken (69 Prozent) haben so ihre Geschäftsziele im vergangenen Jahr weit übertroffen. Dies ist das Ergebnis des aktuellen [Creative & Design-Reports der weltweiten Studie „Digital Trends 2018“](#), für die das Marktforschungsinstitut Econsultancy im Auftrag von Adobe weltweit rund 2.700 Kreativ-Entscheider sowohl auf Kunden- als auch Agenturseite befragt hat. Bestätigt werden diese Erkenntnisse durch eine weitere [Studie von Forrester und Adobe](#): Unternehmen mit kreativ designten Kundenerlebnissen verzeichnen demnach ein um 36 Prozent schnelleres Umsatzwachstum als die uncreative Konkurrenz. Im aktuellen Geschäftsjahr rechnen Design-orientierte Experience Businesses mit einer beachtlichen Umsatzsteigerung von satten 60 Prozent.

„Unsere neue `Digital Trends´-Studie belegt eindrucksvoll, dass Unternehmen zunehmend anhand ihrer kreativen Leistung gemessen werden. Die kreative Qualität von Kundenerlebnissen macht den Unterschied zwischen Erfolg und Mittelmaß aus. Wer im Wettbewerb um die Gunst der Kunden erfolgreich sein will, muss gleichsam in Technologie, kreative Talente und kollaborative Workflows investieren“, erläutert Katrin Baumann, Marketing Director Central Europe bei Adobe.

Künstliche Intelligenz schafft die Basis für maßgeschneiderte Designs und Kampagnen

Jedes überzeugende Kundenerlebnis beginnt mit großartig designten Inhalten. Das haben die meisten Unternehmen bereits erkannt und setzen erfolgreich auf eine ausgeprägte Design-Orientierung in ihrer Geschäftsstrategie. Mehr als zwei Drittel (67 Prozent) bezeichnen ihr Unternehmen in der „Adobe Digital Trends 2018“-Studie schon heute als Design-orientiert. Künstliche Intelligenz (KI) betrachten die Experten dabei als eine der vielversprechendsten Technologien, um die Bedürfnisse und Interessen von Kunden zu analysieren und in maßgeschneiderte Designs und Kampagnen umzuwandeln. 54 Prozent der Führungskräfte auf Kundenseite und 45 Prozent auf Agenturseite bringen KI in der Daten-Analyse bereits zum Einsatz. Für Kreativ- und Designprozesse nutzen fast 30 Prozent der Unternehmen KI-Algorithmen. Diese Inhalte in bedarfsgerechte Kampagnen zu übersetzen, ist für 36 Prozent der Führungskräfte auf Kundenseite und 22 Prozent auf Agenturseite ein klares KI-Einsatzgebiet.

Im Fokus: Personalisierte Erlebnisse für die erfolgreiche Zielgruppenansprache

Personalisierte Echtzeit-Erlebnisse schaffen aus Sicht der befragten Kreativ-Entscheider die besten Voraussetzungen für eine erfolgreiche Zielgruppenansprache. Knapp jeder Dritte (31 Prozent) betrachtet dies als den bedeutendsten Trend der kommenden drei Jahre. Neben der richtigen Technologie benötigen die Design- und Marketingabteilungen dabei vor allem zeitgemäße Workflows, um konsistente Kundenerlebnisse bereitstellen zu können. 4 von 10 zählen ineffiziente Prozesse in der Zusammenarbeit von Kreation, Marketing und IT zu den größten internen Hürden.

Kreativ designte Kundenerlebnisse machen den Unterschied

Digital begabte Kreativ-Profis zu finden und langfristig an sich zu binden, ist für 37 Prozent der Befragten eine zentrale Herausforderung. Mehr als drei Viertel der Unternehmen (79 Prozent) plant daher, in 2018 noch stärker in die digitalen Skills und entsprechende Weiterbildungsangebote zu investieren.



Adobe Digital Trends 2018: Exzellent designte Kundenerlebnisse zünden den Umsatzsturbo
www.adobe.ly/2tKNvy2



Erfolgsfaktor Design: Unternehmen mit ausgeprägter Design-Kompetenz übertreffen die Performance ihrer Wettbewerber, bei denen Design nur eine untergeordnete Rolle spielt, um nahezu das Doppelte (32 Prozent vs. 17 Prozent). Der Erfolg lässt nicht lange auf sich warten: Mehr als zwei Drittel der Design-orientierten Marken (69 Prozent) haben ihre Geschäftsziele im vergangenen Jahr weit übertroffen. Dies ist das Ergebnis des aktuellen Creative & Design-Reports der weltweiten Studie „Digital Trends 2018“, die das Marktforschungsinstitut Econsultancy im Auftrag von Adobe durchgeführt hat: www.adobe.ly/2tKNvy2

Nützliche Links

- [Digital Trends 2018 für Kreativ- und Design-Entscheider](#)
- [Forrester-Studie zum Geschäftserfolg durch Fokus auf Kundenerlebnisse](#)

Adobe-Blog & Social Media-Accounts

- [Adobe Digital Experience Blog](#)
- [Twitter](#)
- [Facebook](#)
- [YouTube](#)

Pressekontakt

ADOBE SYSTEMS GmbH

Martin Moschek

Communications Manager, Central Europe

FAKTOR 3 AG

Caroline Lambert

PR-Consultant

Tel: (0)40-67 94 46-6106

Fax: (0)40-67 94 46-11

E-Mail: adobe_mc@faktor3.de

<http://www.adobe-newsroom.de>