SIEMENS
Low-Code

以客户体验
赢得客户

如何创造具有竞争力的客户体验

2022 年 1 月 19 日

以客户体验赢得客户

调研项目 | 美国和欧洲

综述

通过投资改善客户体验 (CX)，企业通常会获得客户保留率提高、品牌认可度提升，以及竞争优势增强等形式的投资回报。然而，成功的客户体验所创造的回报有多诱人，其实现难度就有多大。

怎样的客户体验称得上是具有吸引力的客户体验？——其标准在不断变化。一旦市场中出现某种新潮的、流行的、简化的趋势，该标准似乎需要迅速作出相应调整。尽管许多企业试图通过投资来改进客户体验，但客户仍未获得他们想要的体验。这些企业似乎陷入了一场无法获胜的赛跑之中——客户的期望在不断变化，企业难以及时且不断地提供新的方式，供用户与自身展开交互。

近期，Mendix 公司围绕“企业如何看待客户体验“(如何创造它、如何让它发挥作用，以及为何值得这样做) 这一主题，委托 Reputation Leaders 咨询公司开展了一项调研。调查对象包括来自欧洲和美国的 522 名高级 IT 专业人员 (226 名企业架构师、97 名数字化转型负责人和 199 名 IT 决策者)。

综述 (续)

了解客户的需求并不等于能够满足这些需求。根据调研结果，有近三分之一的客户对漫长的等待和响应时间感到烦躁，并对问题得不到解决感到不满。有四分之一的客户对划分部门的、相互孤立的体验感到失望。因此，企业的首要任务是改善与客户的沟通 (63%)，并帮助简化数字交互方式 (50%)。

正因如此，对客户和企业而言，在线客户门户、聊天机器人、原生移动应用程序、物联网设备，以及人性化 UI 等技术是非常重要的。

要改进并提供新的交互方式，其挑战在于采用哪些软件开发方法及如何确定不同方法的优先级。对老旧系统的维护是牵制企业并导致其难以实现创新的一个主要原因。事实上，只有 14% 的调查对象将大部分预算投入于创新研发。当老旧系统不断地、迫切地需要更新和维护时，企业很难专注于新的技术。

然而，创新并非没有风险。随着越来越多的客户期望获得基于新技术的、更顺畅的互联交互，越来越多的企业也渴望获得一些能帮助自身构建创造性客户体验的技能和资源。63% 的调查对象指出，添加的数字化触点越多，系统的维护和管理难度就越大。64% 的企业认为，添加额外的编程语言和框架会导致安全风险提高。

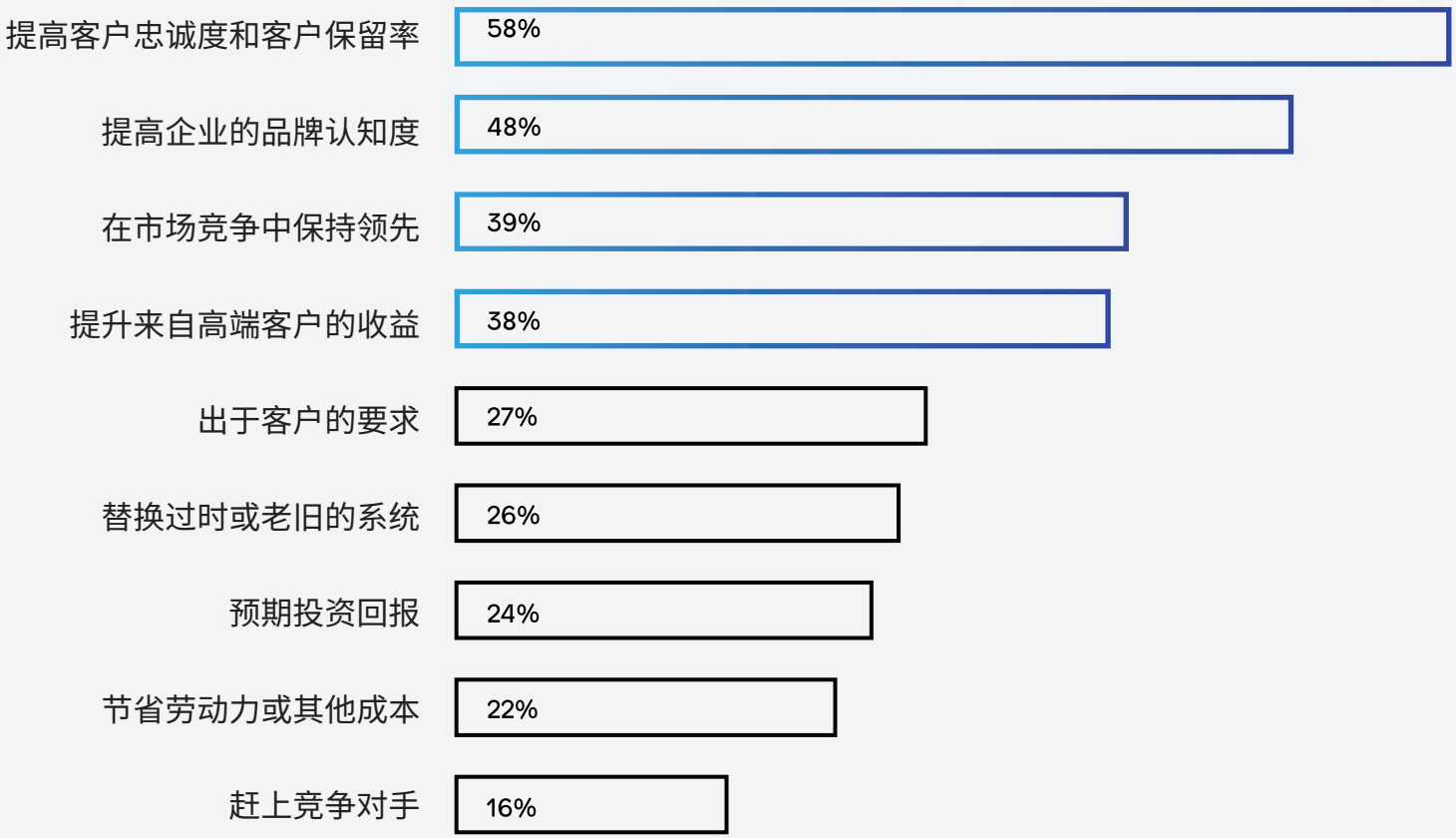
即使确定以客户体验和创新性为重点目标，但应用程序的开发和部署也并非易事。根据调研结果，企业认为需求传达错误 (37%) 和集成需求激增 (31%) 是导致自身无法迅速地、迭代式地向客户交付应用程序的主要原因。

因此，这些企业正在寻求低代码等创新型开发解决方案，以减少维护资源消耗并缩短价值实现周期。根据调研结果，有 85% 的企业正在转向低代码开发方案，以实现更高效的应用程序设计。有 78% 的企业正在依靠低代码技术来实现更快的反馈循环，以便更好地了解客户。

创造具有吸引力的客户体验是一项艰巨的任务，也是一个至关重要的目标。下文将详细阐述这些企业在以客户体验赢得客户方面的具体计划及结果。

提高客户忠诚度和客户保留率，是改进客户体验的首要目的

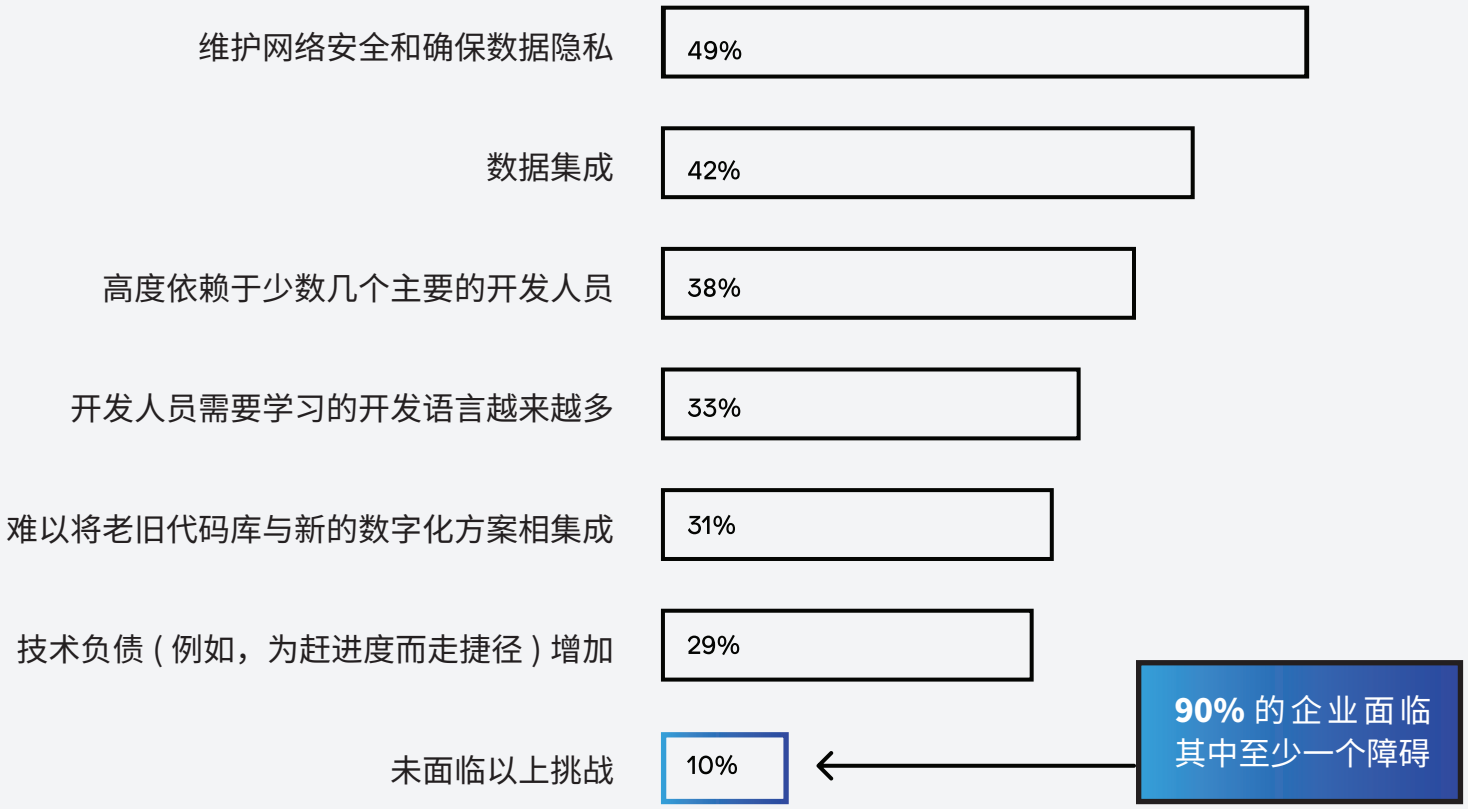
您所在的企业主要出于哪三个原因而开发或部署旨在提供客户体验 (CX) 的应用程序？(排在前三位的百分比)



Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 8【前三大原因】——您所在的企业主要出于哪三个原因而开发或部署旨在提供客户体验 (CX) 的应用程序？基数 n = 522

在提供数字化客户体验的过程中，面临的最常见障碍是维护网络安全和整合数据

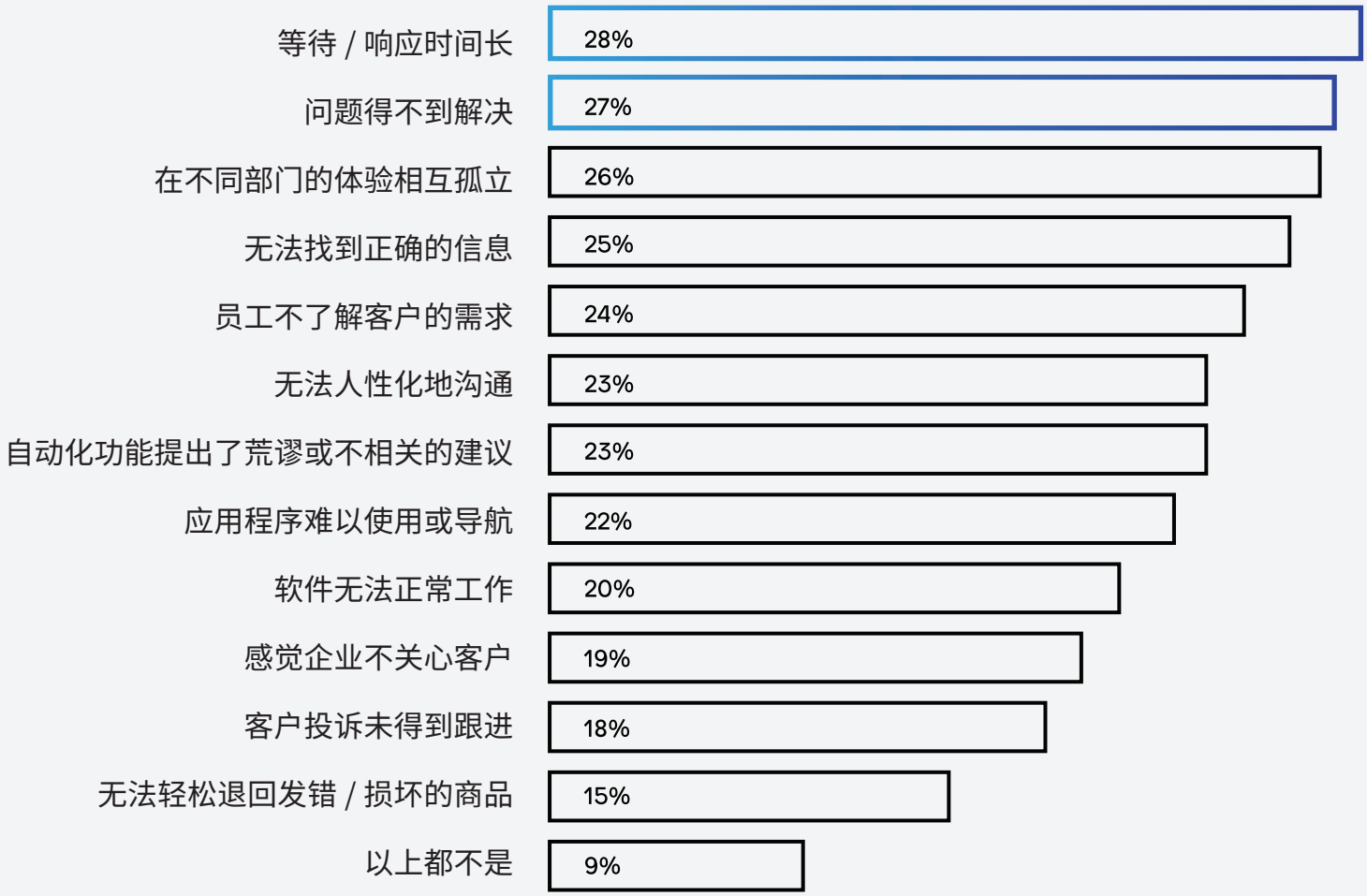
在提供数字化客户体验的过程中，您是否面临以下挑战？



Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 21——在提供数字化客户体验的过程中，您是否面临以下挑战？基数 n = 522

客户因等待时间过长和问题得不到解决而感到不满

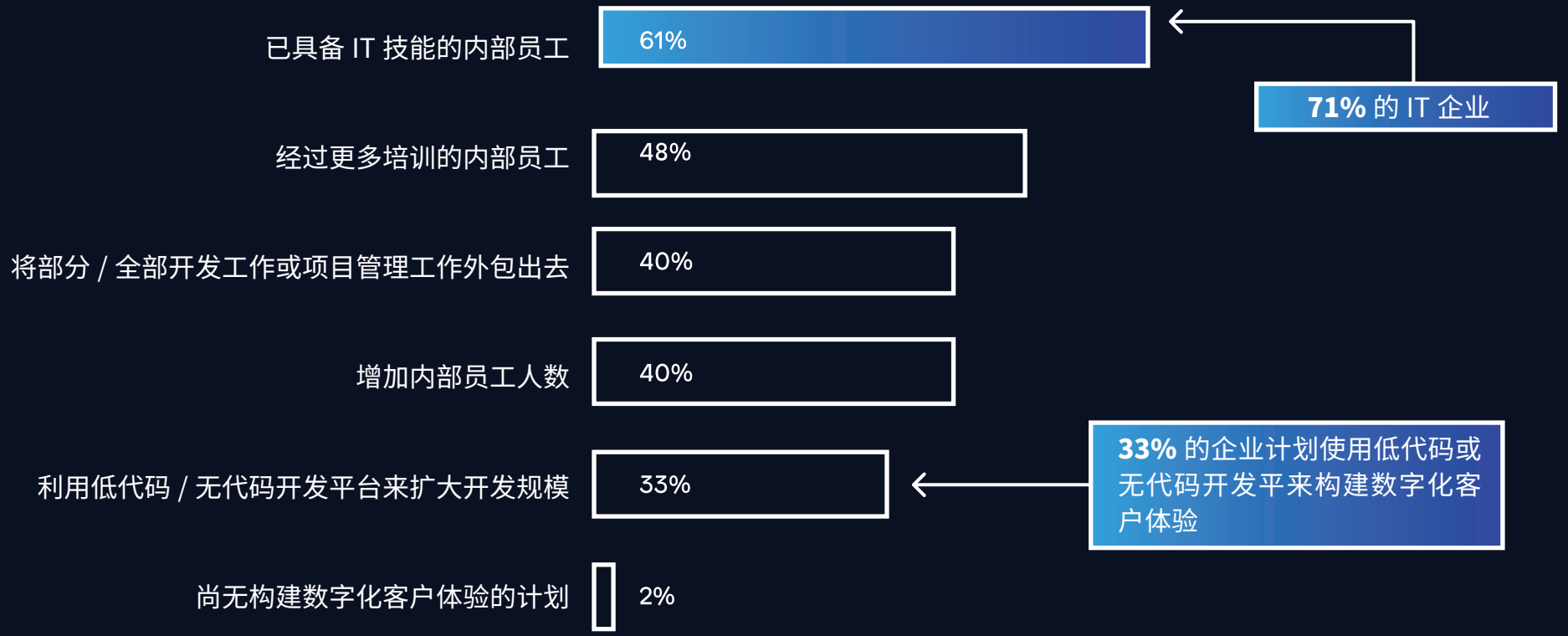
户在与您所在的企业进行交互时，主要面临哪三种困扰?



Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 15——客户在与您所在的企业进行交互时，主要面临哪三种困扰？基数 n = 522

大多数企业计划通过已具备 IT 技能的内部员工来构建数字化客户体验。有三分之一的企业计划使用低代码或无代码开发平台。

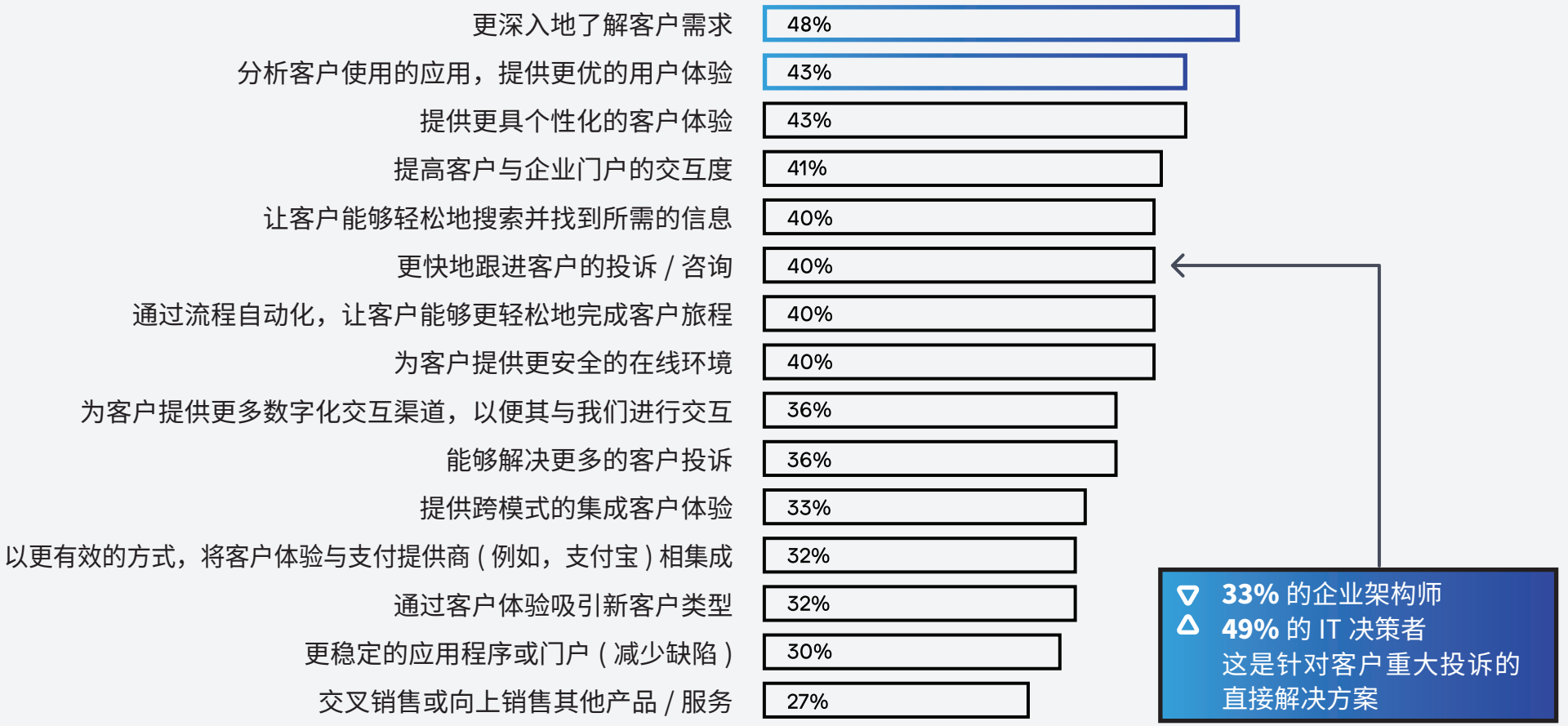
您是否计划在未来通过以下方式来构建数字化客户体验？



Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 19——您在未来是否计划通过以下方式来构建数字化客户体验？基数 n = 522

企业通过更深入地了解客户的需求，成功地开发出更优的客户体验。更优的用户体验和个性化发挥了有效作用。

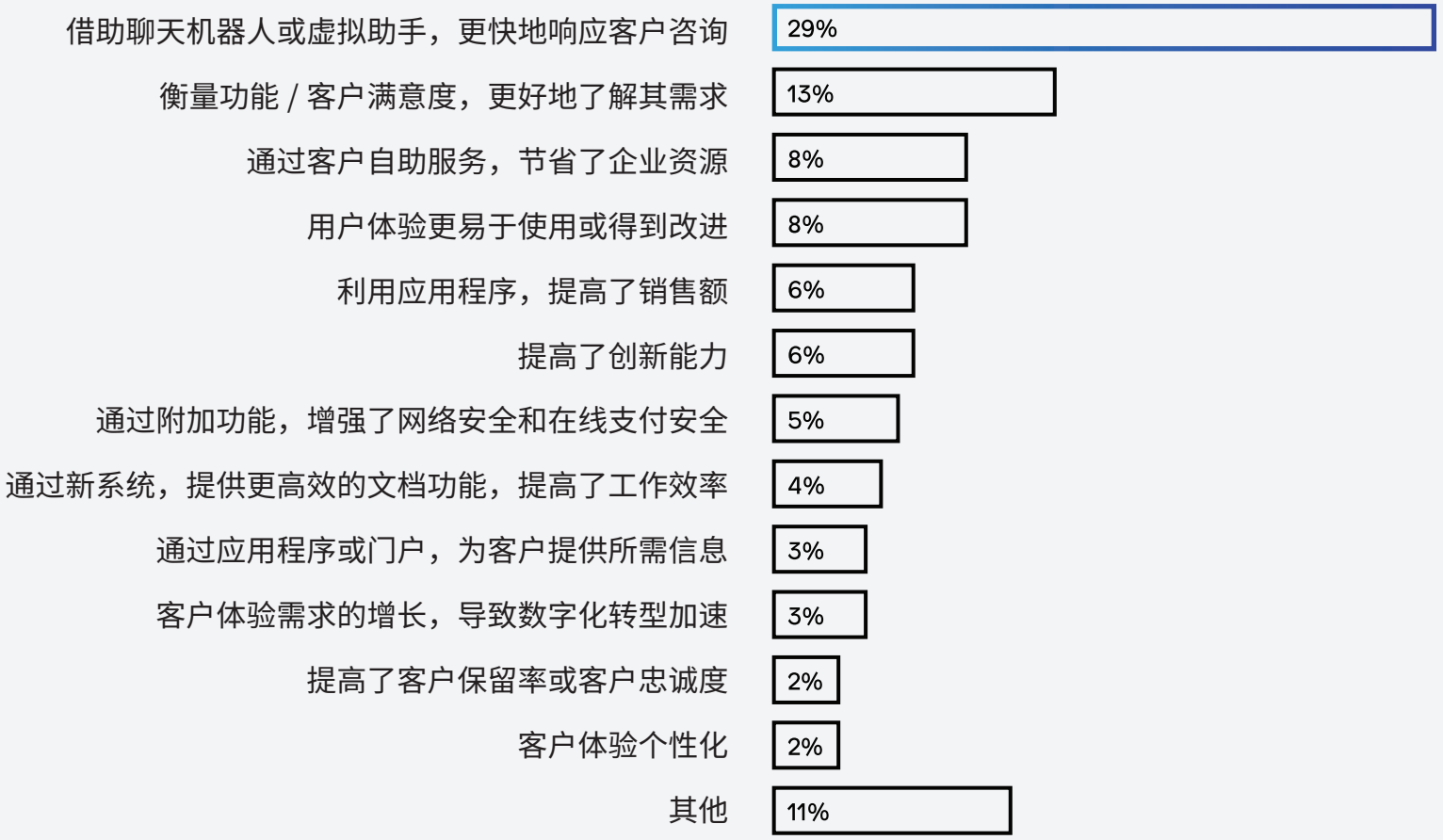
您所在的企业如何成功开发出让客户和自身获得双赢的客户体验 (CX)？



Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 13——您所在的企业如何成功开发出让客户和自身获得双赢的客户体验 (CX)？ 基数 n = 522

许多企业都能列举关于利用聊天机器人和虚拟助手的成功案例。

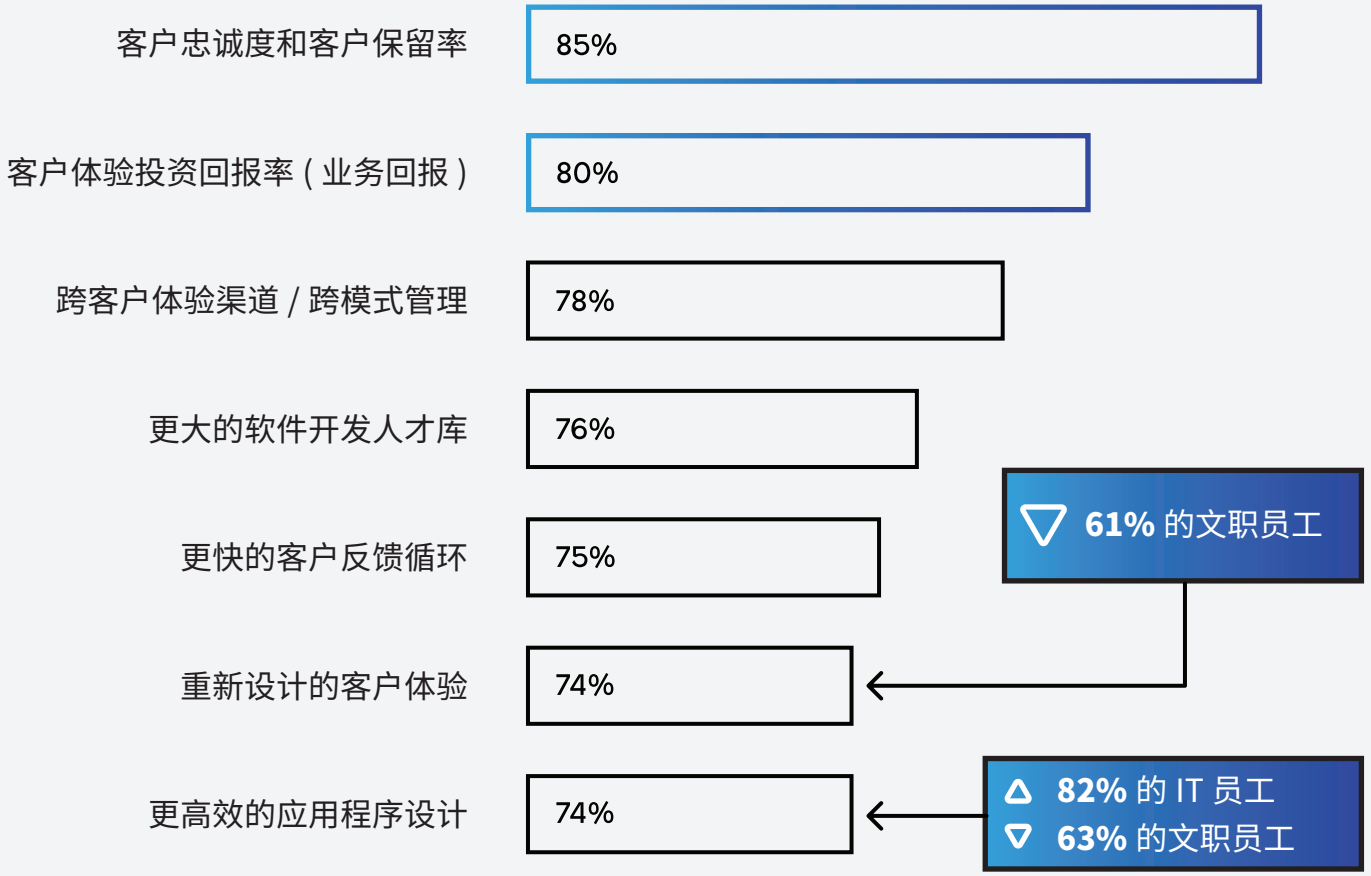
能否举例说明，您所在的企业近期是否利用以下应用程序或技术，成功地提供了出色的在线客户体验？



Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 14——能否举例说明，您所在的企业近期是否利用以下应用程序或技术，成功地提供了出色的在线客户体验？基数 n = 520。* 不同类别之间并非相互排斥，因此，同一回答可能涵盖多个类型。

低代码开发平台为客户体验的构建带来了多方面的帮助，尤其是改进设计质量和缩短设计周期

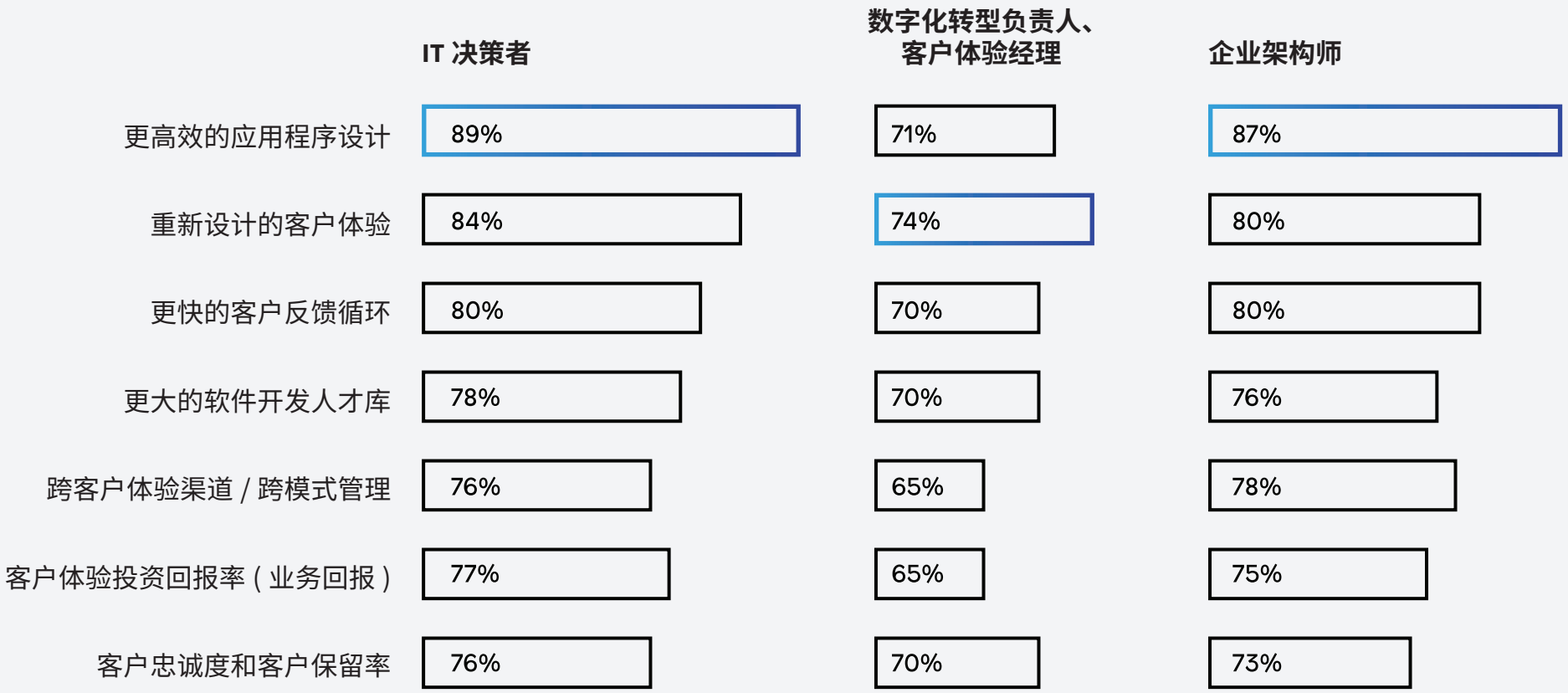
您如何评价低代码开发平台在以下方面带来的帮助？（百分比越大，表示帮助越大）



Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 19——您如何评价低代码开发平台在以下方面带来的帮助？基数 n = 522

IT 决策者和企业架构师发现了低代码开发平台在改进客户体验方面带来了类似的帮助（数字化转型负责人的好处关注点则不同）

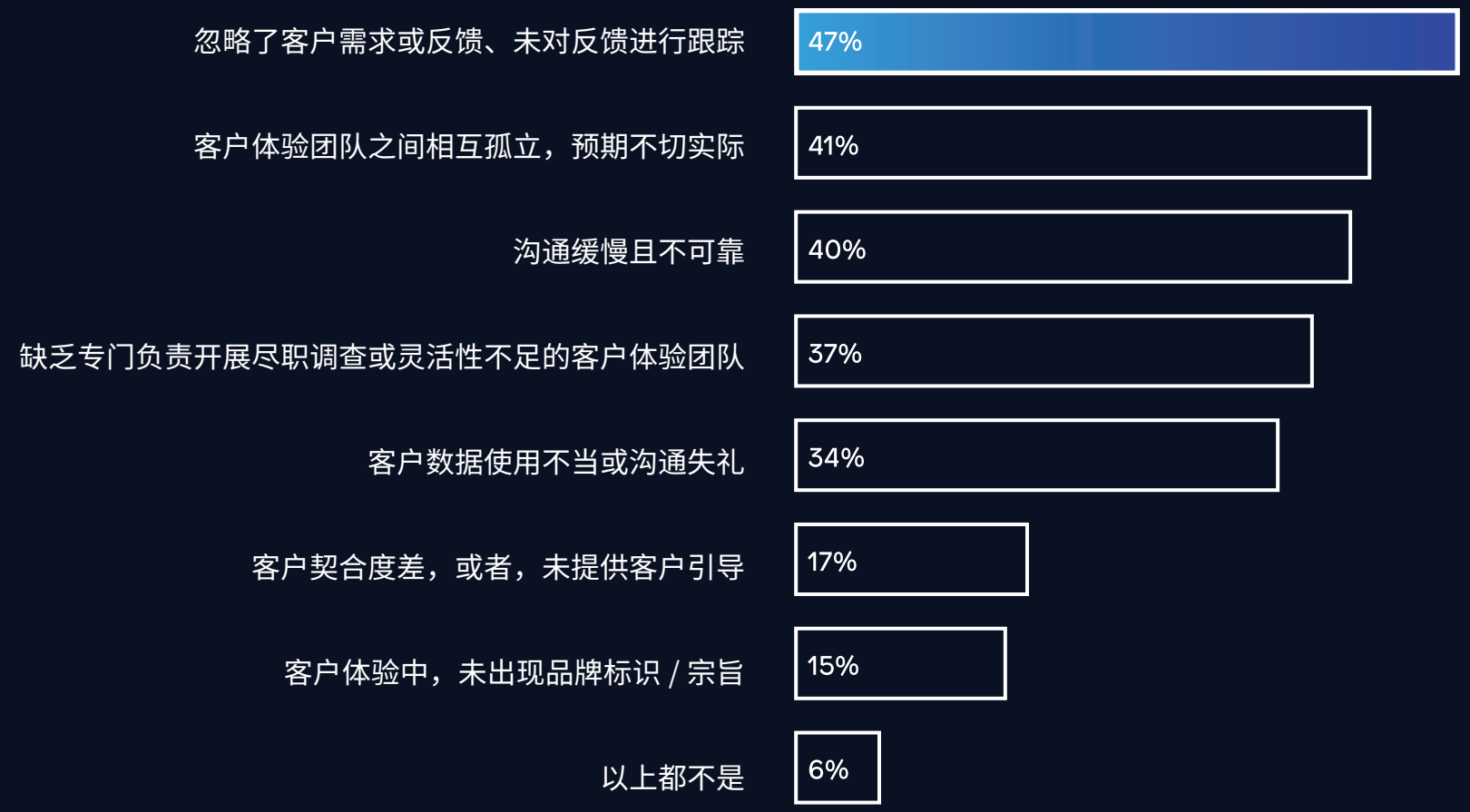
您如何评价低代码开发平台在以下方面带来的帮助？（百分比越大，表示帮助越大）



Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 26【最大的两项帮助】——您如何评价低代码开发平台在以下方面带来的帮助？基数 n = 522

客户体验失败主要可分为七个类型，其中，“忽略客户需求或反馈、未对反馈进行跟踪”是最常见的类型

在试图交付新的客户体验时，您出现了哪些错误或失败？（根据主成分分析 (PCA) 结果，对不同答案进行分组）

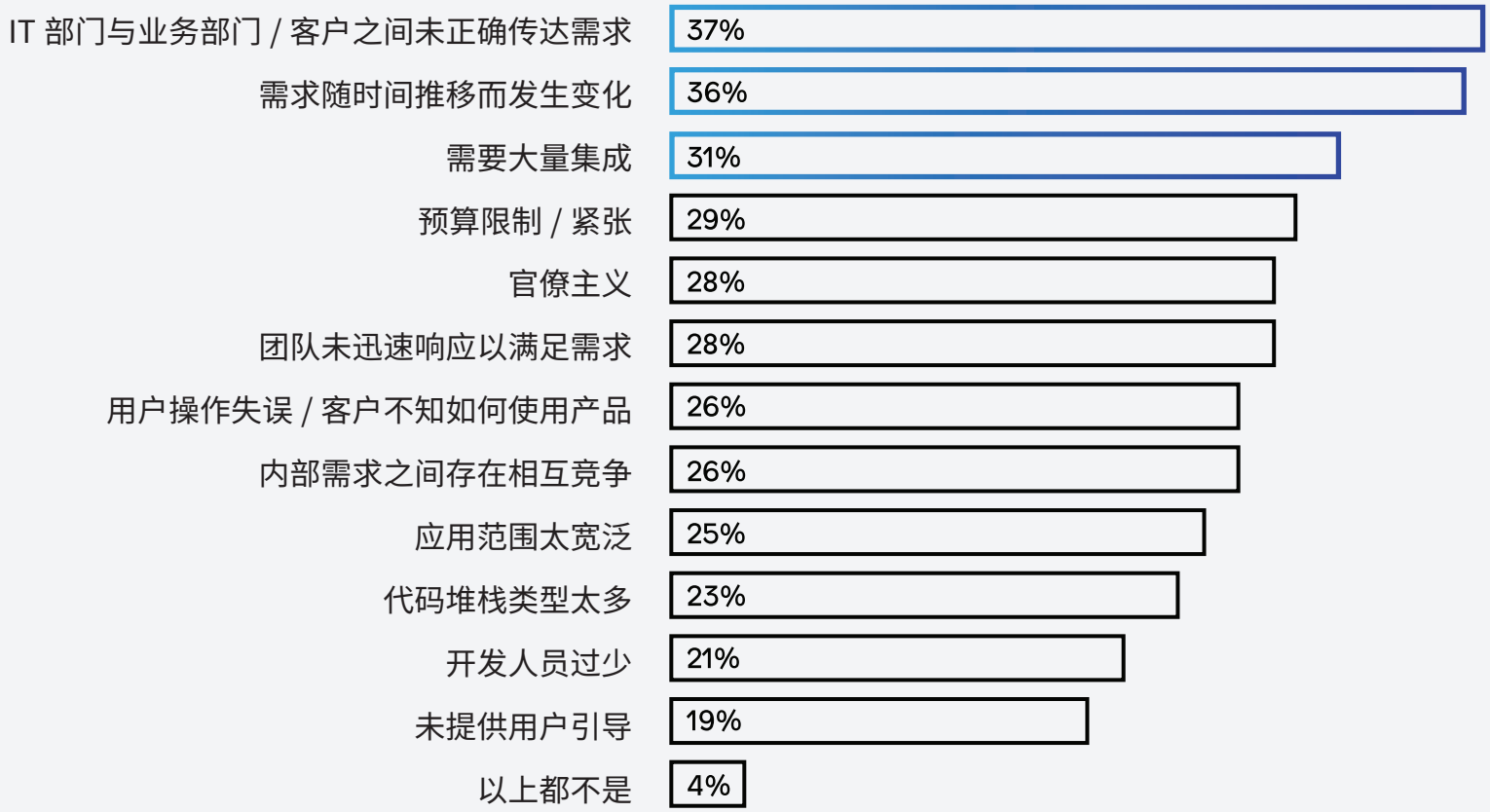


Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 22【PCA】——在试图交付新的客户体验时，您出现了哪些错误或失败？基数 n = 522

沟通不当和需求变化是导致客户体验项目出现延迟的最常见原因

客户的“价值实现周期”是指从启动某个项目开始，到新客户能够从您的产品或服务中实现并获取价值所需的时间。

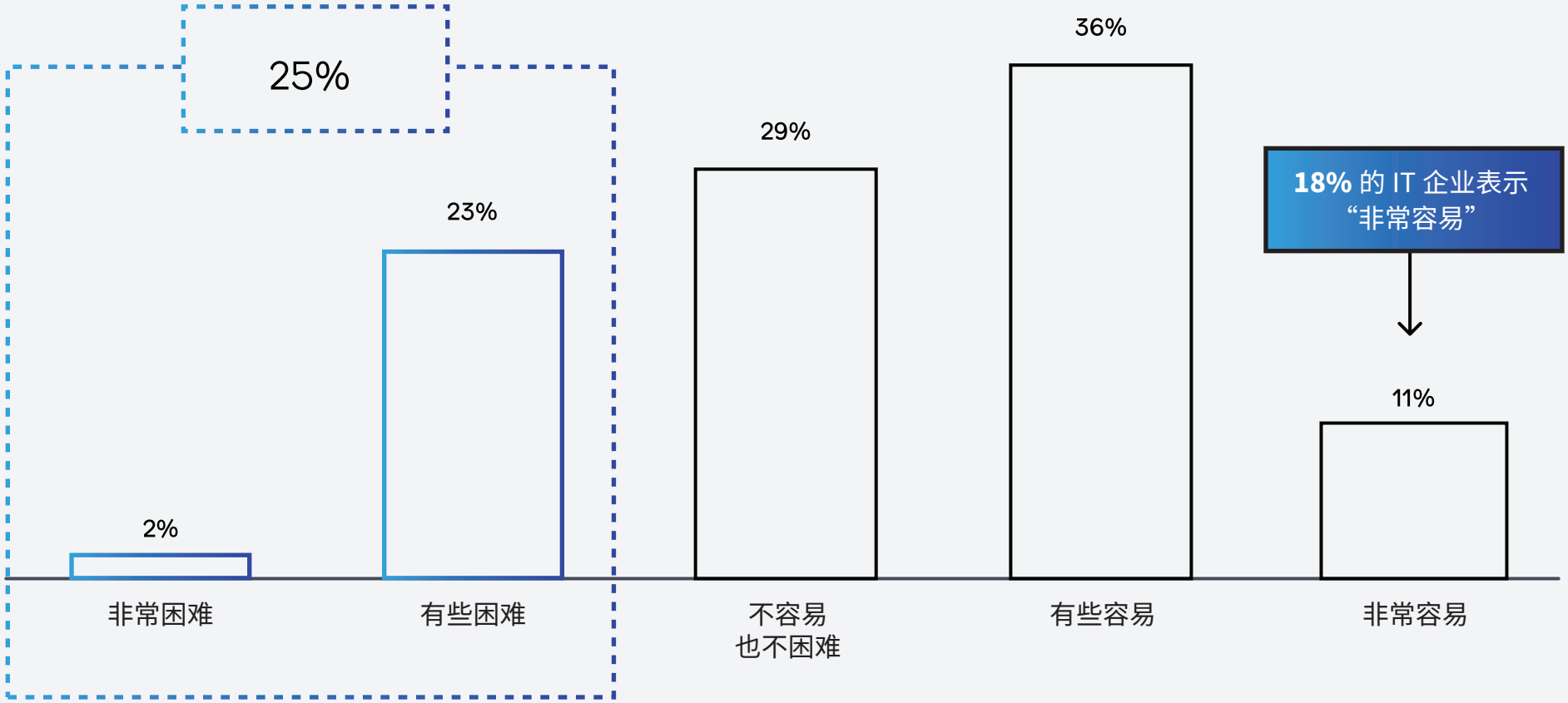
在为客户、合作伙伴或员工创建应用程序时，哪些因素会延长企业的“价值实现周期”？



Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 18——在为客户、合作伙伴或员工创建应用程序时，哪些因素会延长企业的“价值实现周期”？ 基数 n = 522

有四分之一 (25%) 的企业表示，软件开发的规划存在困难

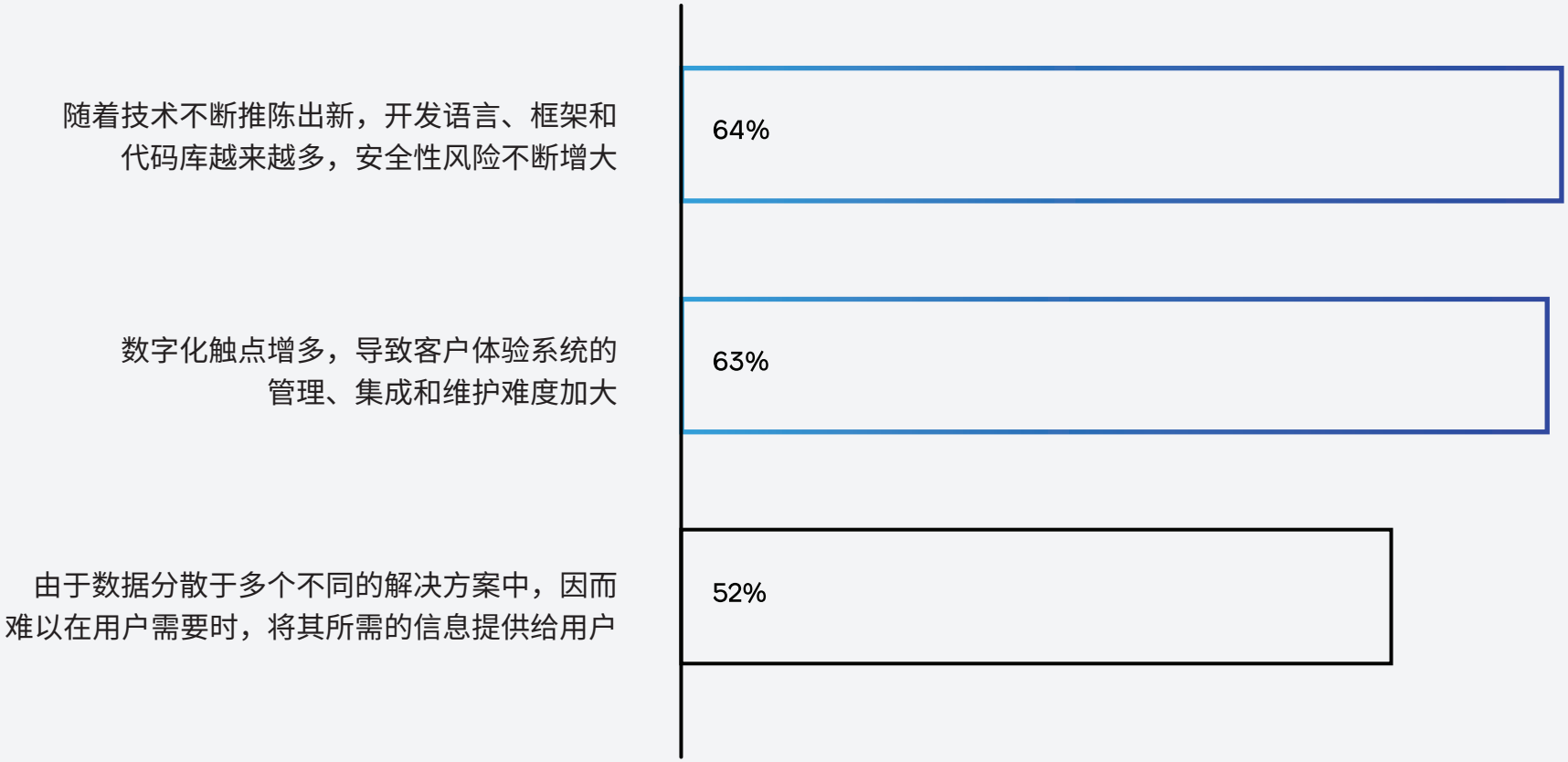
对您所在的企业而言，软件应用程序开发之规划的难易程度如何？



Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 16——对您所在的企业而言，软件应用程序开发之规划的难易程度如何？基数 n = 522

64% 的 IT 企业发现，随着技术的推陈出新以及新功能和集成的涌现，客户体验软件的维护变得困难

对于以下陈述，您是否同意？（百分比越大，表示越同意）

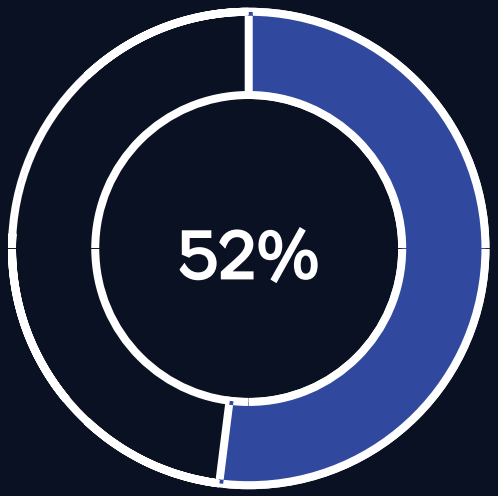


Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 24【获得最多同意的两个陈述】——对于以下陈述，您是否同意？基数 n = 522

大多数企业的维护开支（至少占预算的 70%）超过创新开支

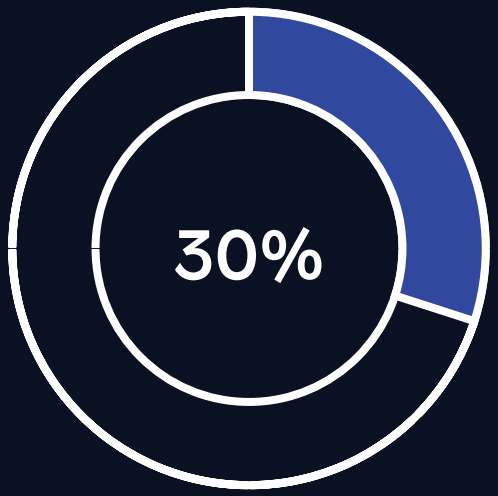
在您的 IT 预算中，有多大比例用于维护现有 IT 系统？多大比例用于开发新应用程序或满足企业面临的新客户需求？

至少 70% 的 IT 预算用于维护，30% 或不到 30% 用于创新



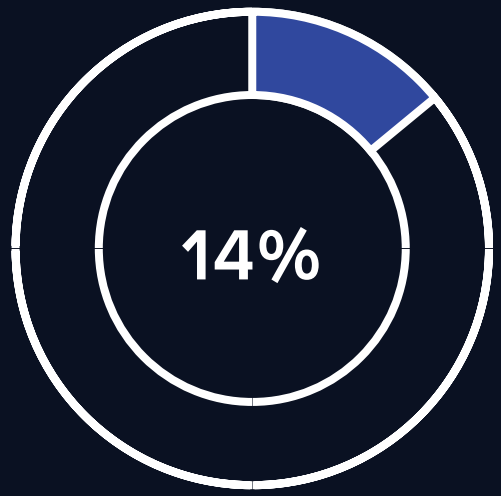
维护开支大于创新开支

40% 到 60% 用于维护和创新



维护开支与创新开支大致相等

30% 或不到 30% 用于维护，至少 70% 用于创新



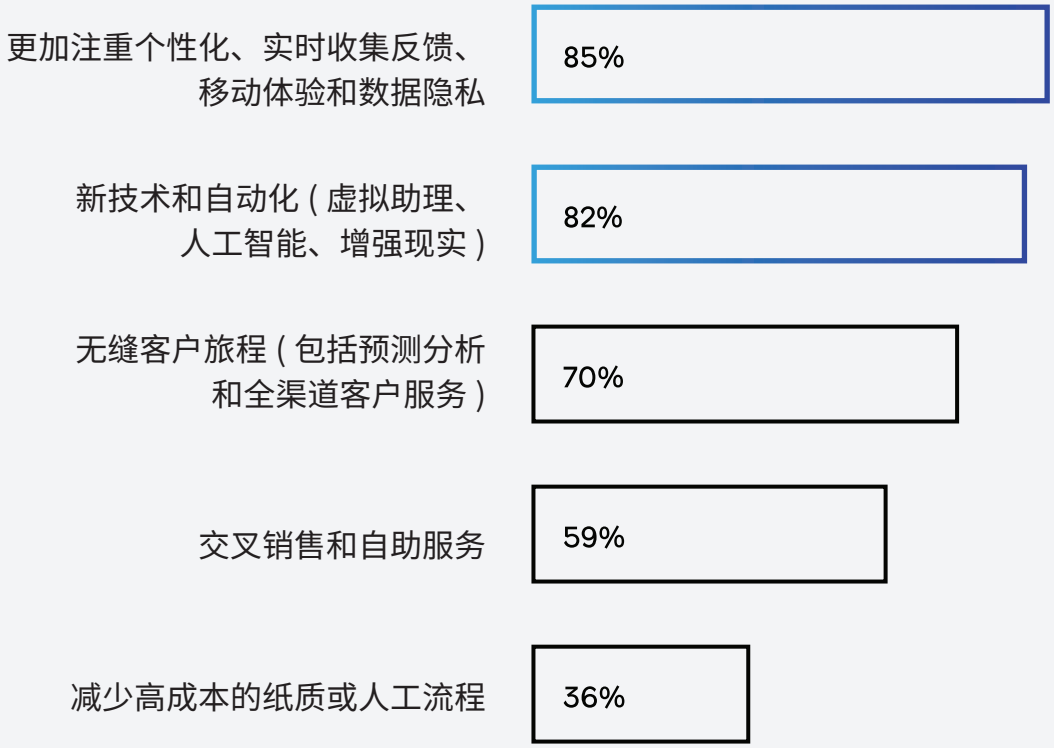
创新开支大于维护开支

5% 的调查对象表示“不清楚”

Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 20——在您的 IT 预算中，有多大比例用于维护现有 IT 系统？多大比例用于开发新应用程序或满足企业面临的新客户需求？【净值】，基数 n = 522。* 由于各数据采取四舍五入，因而加总后不等于 100%。

客户体验发展趋势可分为五类，其中最主要的趋势是——更加注重个性化、实时收集反馈、移动体验和数据隐私

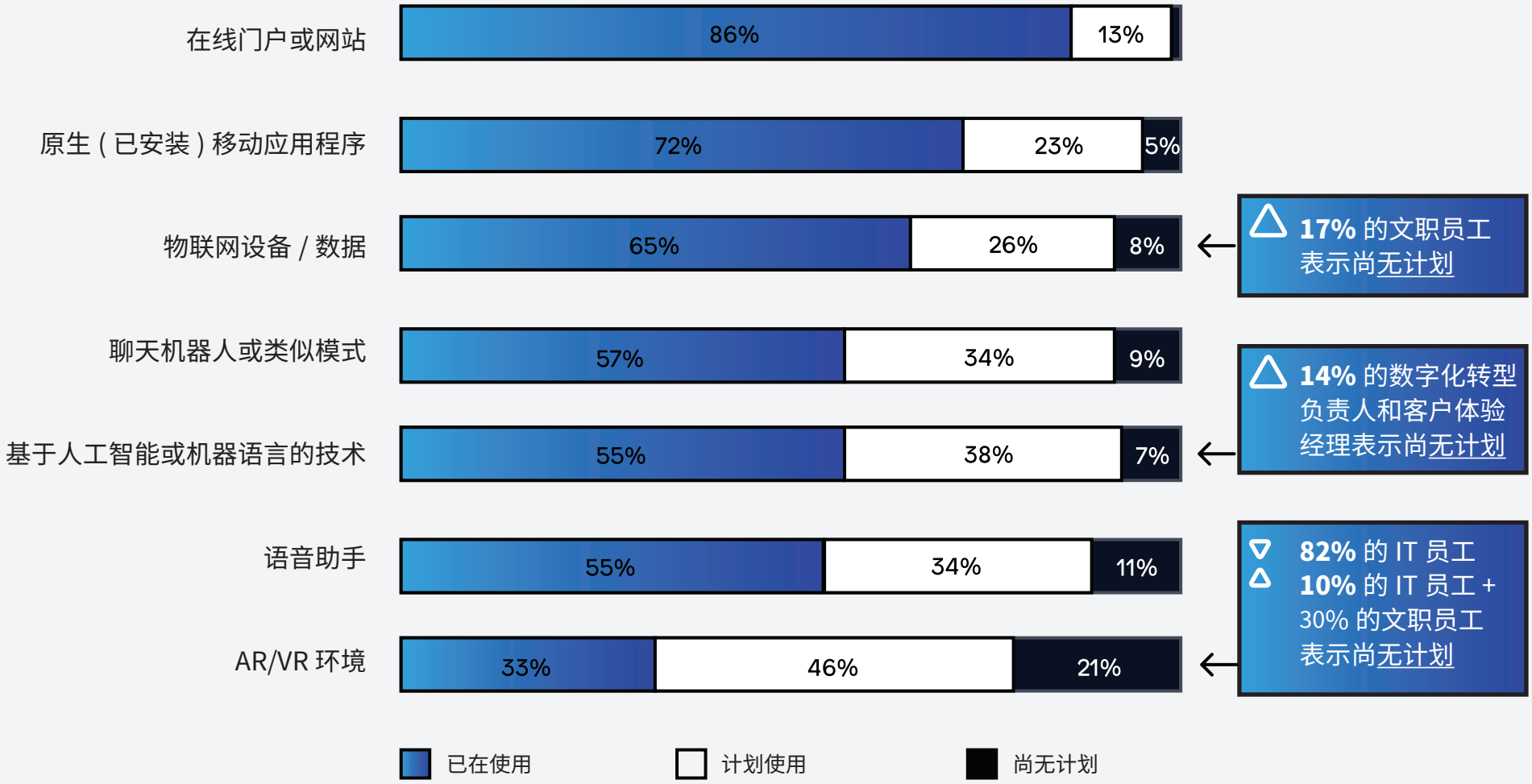
您认为未来五年内，客户体验应用程序将出现怎样的发展趋势？（根据主成分分析 (PCA) 结果，对不同答案进行分组）



Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 11【PCA】——您认为未来五年内，客户体验应用程序将出现怎样的发展趋势？基数 n = 522

有三分之一 (33%) 的企业已在使用增强现实 (AR) 或虚拟现实 (VR) 开发环境，但仍有近一半 (46%) 的企业尚在计划中

您所在的企业是否正在使用、计划使用或尚未考虑以下客户体验模式？



Medix 公司 2021 年“以客户体验赢得客户”调研。问题 10——您所在的企业是否正在使用、计划使用或尚未考虑以下客户体验模式？基数 n = 522

SIEMENS
Low-Code