

# 2017新零售：換位思考，從差異化、個人化客戶體驗出發

數位化轉型應從顧客為中心換位思考，透過五個關鍵步驟：「聆聽客戶聲音」、「共同創意發想」、「創新場景與服務設計」、「創新概念實作」，「快速敏捷導入」

Point of View  
洞察與觀點

Deloitte  
Design  
Digital  
服務設計思考

# D.THINX

Transformation ●  
企業轉型

Innovation ●  
實踐創新

Humanity ●  
以人為本

Customer  
Experience ●  
客戶體驗