



新聞聯絡人

史園 Summer

Adobe 大中華區公關經理

+86 13810050591

sshi@adobe.com

林元甲 Stanley / 巫宗城 Leo

天擎公關

(02) 2775-2840 Ext: 362 / 359

adobe@grandpr.com.tw

即刻發佈

Adobe Summit 2021：推動數位經濟體下的業務增長

Adobe Experience Cloud 及 Adobe Experience Platform 發布重大創：75%的全球財富 100 強企業現正在使用 Adobe 企業級應用

台灣 — 2021 年 4 月 28 日 — 全球最大規模的數位體驗高峰會 Adobe Summit 2021 於今日正式揭幕。在過去一年前所未有的環境促使世界快速轉變為一個數位為先的經濟體，人們以數位管道作為聯繫、工作、學習和娛樂的主要媒介。全球商務的銷售總額不斷刷新紀錄，單是 2021 年首三個月已達 8,760 億美元，較去年同期增長 38%，預計全年銷售總額更將高達 4.2 萬億美元。Adobe 作為數位體驗企業，致力通過數位轉型推動全球各地企業的業務增長。在會議上，Adobe 介紹了 Adobe Experience Cloud 的創新技術，推出全新的 Adobe Journey Optimizer（Adobe 旅程優化器）及 Adobe Customer Journey Analytics（Adobe 客戶旅程分析）企業應用程式、新一代的即時 CDP（即時客戶資料平台）、整合 Workfront 而來的行業領先的 Marketing System of Record（行銷記錄系統），以及全新內容與智慧商業服務。

Adobe 執行副總裁、數位體驗業務兼全球營運管理總經理 Anil Chakravarthy 說：「疫情已經充分印證重視客戶體驗管理的品牌能獨佔鰲頭。Adobe Experience Cloud 今天發布的創新功能協助企業更貼近客戶的需要，快速、大規模地締造卓越的數位體驗。」

Adobe Experience Platform 的強勁發展

若沒有強大的數據管理，企業將缺乏有效的方法來與客戶即時聯繫。Adobe Experience Cloud 的核心 Adobe Experience Platform 讓用戶能收集企業各種數據，通過可行的客戶洞見豐富數據，並將這些數據串連起來以構建更完整、即時的客戶資料，如此確保每次的客戶體驗均更勝從前。如今，Adobe Experience Platform 及其生態系統正為全球數以千計的品牌提供服務，Adobe Experience Cloud 的應用程式與服務更以每天超過 17 萬億次細分受眾群評估協助企業締造即時、大規模的個人化體驗。

Adobe Experience Cloud 的創新

75% 的全球財富 100 強企業現正使用的 Adobe Experience Cloud 正在通過聚焦於客戶旅程管理 (CX) 的應用程式、數據洞見和受眾、內容和個人化、商業和行銷流程，協助 B2B 和 B2C 企業提升客戶體驗管理，有助企業加速數位轉型的創新技術包括：

- **全新 Adobe Journey Optimizer (Adobe 旅程優化器)**：客戶期望企業在其獨特的客戶旅程中以個人化的方式進行與之相關的聯繫，但品牌在提供即時、大規模的情境感知體驗時卻力有不逮。全新的 Adobe Journey Optimizer 建立於 Adobe Experience Platform 之上，是業內目前唯一能夠協助行銷人員在所有「推播式行銷」(Outbound Marketing) 或「集客式行銷」(Inbound Marketing) 客戶旅程中最佳化客戶接觸點的企業應用程式。品牌現可結合以受眾為本的「推播式行銷」及一對一互動，主動聆聽客戶的聲音，以智慧的決策方式來預測並大規模地締造與客戶最相關的旅程。
- **新一代的 Adobe 即時 CDP (即時客戶資料平臺)**：隨著客戶越來越在意分享何種資料，以及瀏覽器停止使用第三方 Cookies 漸成趨勢，優質的第一方資料成為行銷人員與客戶建立信任的最佳方式。Adobe 新一代的即時 CDP 是基於第一方數據、並以數據驅動獲取客源及互動所構建的企業應用程式。而且，今天發布的 B2B 版 Adobe 即時 CDP 讓用戶可結合個人與公司資料，以完整的智慧與激活功能來協助 B2B 企業以 B2C 品牌的方式思考和行動。
- **全新 Customer Journey Analytics (客戶旅程分析)**：成功的企業需要以數據驅動的方式了解他們的客戶，並不斷改善與客戶的互動以確保每次體驗更勝從前。全新的 Customer Journey Analytics 是業內首個讓品牌整合線上與線下客戶數據並將其標準化的企業應用程式，使任何人，而不僅僅是數據科學家均可善用數據，以統一的視野輕鬆地檢視數據。
- **全新的 Marketing System of Record (行銷記錄系統)**：工作管理解決方案須能在單一應用程式集中管理工作，協助企業更高效地運作，並讓跨職能團隊可在任何地方連繫、共同作業和正確地執行工作。Adobe

收購 Workfront 之後，現提前展示其全新的 [Marketing System of Record](#) ([行銷記錄系統](#))，該系統日後將成為管理和連接整個行銷生命週期中策略、計劃、執行及評估等活動的單一真實資訊來源。

- **Adobe Experience Manager 的創新技術：**Adobe Experience Manager 的創新技術可協助品牌保持領導地位，同時快速創建、管理和優化企業所需的內容，包括支援 Headless CMS（無頭內容管理系統）的能力，將沉浸式內容作為數據通過 API 交付，並依靠先進的人工智慧技術進行內容自動化。全新的 Adobe Experience Manager Assets Essentials 將成為所有 Adobe Experience Cloud 應用程式中默認的資產管理功能，用戶可對其進行配置以確保擁有最佳內容。
- **全新的 Adobe Commerce 功能：**企業越來越倚重數位商務作為推動業務增長的主要管道。在 Adobe Sensei 人工智慧的支援下，Adobe Commerce 的 Product Recommendations（產品推薦功能）為客戶開闢新途徑發掘產品，Live Search 功能為營運電商網站的客戶提供快速且高度相關的結果與搜尋體驗。
- **全新的 Adobe Experience Platform Collection Enterprise 功能：**企業需要獲取客戶行為的即時數據來大規模制定影響即時體驗的決策。收集行為數據非常麻煩且難以管理，傳統方法通常會導致降低應用程式效能，從而對客戶體驗產生負面影響。全新的 Collection Enterprise 功能使企業可利用 Adobe 分布全球、高效能的邊緣網絡來收集數據，並發送至 Adobe 的應用程式與平台，乃至其他系統等任何需要的地方。全新的輕量級 SDK 數據收集亦有助確保應用程式的高效能，並提供最佳的客戶體驗。

關於 Adobe

Adobe 經由數位體驗改變世界。如需更多資訊，請造訪 <https://www.adobe.com/tw/>。

###