



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

即時發布

Adobe 推出 Experience Cloud 業務創新功能提升下一代 B2B 客戶體驗



台灣 — 2021 年 10 月 22 日 — Adobe 近日宣布推出 Adobe Experience Cloud 中針對 B2B 業務的創新功能，協助品牌深入探索客戶需求，適應瞬息萬變的購物偏好並進一步提供引人入勝的客戶體驗。

在現今以數位為優先的經濟體中，由新一代買家主導的 B2B 購物體驗已經發生轉變。新一代 B2B 買家更傾向使用數位及自助服務平臺，對品牌忠誠度較低，且評估產品時更加依賴可信的社交網站或是同行的評價。Gartner 調查研究資料顯示：B2B 買家僅將 **17%** 的時間花在與潛在供應商的互動上，同時有 **80%** 的買家更傾向以線上會議和自助服務的方式溝通。B2B 買家現已更關注品牌端如何使用他們的資料，並同時希望能獲得個性化且相關的體驗。此類型的 B2B 買家對數位化互動形式的喜好也意味著品牌需要在有限的互動中提供更加周到且令人印象深刻的服務，從而與其建立有效的聯繫。

若 B2B 品牌期望與客戶建立長期關係並提供印象深刻的體驗，便需要對每一位客戶的連絡人、該連絡人與其團隊的關係以及採購部門的業務目標有深刻瞭解。此外，由於各個行業組織都在拓展和尋求同時服務 B 端（商業客戶）和 C 端（消費者）客戶的機會，所面臨的挑戰將是如何與在不同業務領域有多重關聯的客戶建立單一觀點。

對此，Adobe 更新其 Experience Cloud 中針對 B2B 業務的創新功能，協助企業提升客戶體驗。新功能包括：

- **針對 B2P 業務的 Adobe 即時 CDP：**Adobe 即時 CDP B2B 版本能夠整合多個來自 Adobe 和非 Adobe 來源的第一方消費者帳戶和企業帳戶資料，從而創建並啟動跨平臺的受眾。此外，Adobe 還發布了 Adobe 即時 CDP 的 B2P（企業 to 個人）版本，協助需要同時提供服務予 C 端和 B 端的品牌啟動並統一客戶資料。應用此產品，品牌可以了解到某個消費者客戶是否也是商業客戶，並根據其單個或者多重身份資料創造客戶體驗。例如，某個財富投資公司的客戶連絡人可能本人也擁有投資帳戶。Adobe 即時 CDP 所提供的全面體驗能夠創造更多的交叉銷售機會，並提高客戶忠誠度。
- **由 Adobe Sensei 支援的 B2B 產品推薦功能：**越來越多的 B2B 買家正尋求個性化購物體驗，品牌現在可以透過 [Adobe Commerce 的產品推薦功能](#) 來支援眾多的 B2B 需求和策略。Adobe Commerce 商業用戶可以參考各項因素進行智慧產品推薦，如參考 B2B 買家的定價差異和他們所提供的商品目錄差異。全新的產品推薦功能由 Adobe Sensei（人工智慧與機器學習平台）提供支援，可大幅降低創建手動規則的需求，為商業用戶節省更多時間以專注處理其他優先事項，從而推動業務增長。產品推薦功能現支援自訂定價，並會在不久的將來添加目錄許可權以支援 B2B 業務需求。
- **更多 [Adobe Experience Manager Forms](#) 和 [Adobe Sign](#) 的合作功能：**借助 [Experience Manager Forms](#) 全新發布的增強功能，B2B 品牌可以透過數位工作流程和電子簽名為供應商輕鬆辦理相關手續，在減少手動操作流程的同時也保證了高度的安全性和流暢性。此外，藉由 Adobe Experience Manager Forms as a Cloud Service，任何使用 Experience Manager Sites 構建的網站現皆可使用電子簽名功能簽署文件，讓表格填寫和電子簽名的體驗能夠在品牌的所有接觸點上保持一致。而對於需要提高安全性的企業組織，Experience Manager Forms 現也允許用戶透過身分證字號，於 Adobe Sign 中安全地驗證電子簽名。
- **Adobe Marketo Engage 與 Experience Cloud 之間的流程簡化：**全新的 Adobe Marketo Engage 用戶體驗（UX）設計已在 2021 年上旬推出，其中包含與 Adobe Experience Cloud 一致的新設計。用戶可以透過全新的樹形功能表使用所有活動、工作流程和資產、全新全領域導航，並感受性能和生產力的提升。今年底，新的企業級 Adobe Marketo Engage 客戶還可以透過 Adobe 使用者憑證登錄 Adobe Marketo Engage，從而簡化 Adobe Experience Cloud 的使用者管理流程。

請點選[此處](#)了解更多關於 Adobe Experience Cloud 針對 B2B 品牌推出的數位現代化支援。

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/>。

###