



媒体联系人

Summer Shi
史园
Adobe
(86) 10 58657703
sshi@adobe.com

Kelly Li
李思静
MSL
(86) 1085730514
Kellysj.Li@msslgroup.com

实时发布

Adobe Marketing Cloud 发布全新功能，提升个性化客户体验

中国，北京 — 2018 年 9 月 25 日 — Adobe 近期发布的[数字化成熟度调研报告](#)显示，大部分数字化成熟的企业正在增加预算，提升企业个性化和优化客户体验，以保持其在行业内的竞争力。实力领先的品牌都深知最佳的体验与贯穿始终的个性化密不可分。然而，在面临通过多个用户触点提供更大规模个性化体验的时候，很多企业仍然力不从心。为了帮助企业应对这些挑战，Adobe (Nasdaq: ADBE) 日前发布了由 [Adobe Sensei](#) 驱动的一系列功能创新，通过强大的人工智能和机器学习技术为 [Adobe Experience Cloud](#) 中的 [Adobe Target](#) 和 [Adobe Experience Manager](#) 提供个性化创新功能。

Adobe Experience Manager 及 Adobe Target 负责人 Loni Stark 表示：“在每一次客户体验当中，个性化都应该扮演核心的角色。否则，品牌就要面临客户忠诚度的降低以及失去业务的风险。近十几年来，Adobe 一直在推出人工智能及机器学习技术创新，而这些新的个性化功能将会深化我们的使命，帮助企业通过屏幕、设备或渠道平台更好地满足客户的个性化需求。”

Adobe Target 及 Adobe Experience Manager 中的新功能，以及 [Adobe Research](#) 中具有前瞻性的项目将会帮助营销人员实现：

- **更强大的语音交互：** Adobe 近期发布的一项[调研](#)显示，有 64% 的顾客预计在未来 5 年内增加语音助手的使用，足见语音作为品牌互动形式日益增长的重要性。企业可以通过使用 Adobe Target 重复和测试基于语音操作的内容，并提供像 Amazon Alexa 一样的个性化、语音操控的客户体验。以机场为例，机场管理人员可以使用 Alexa 为旅客提供航班状态更新信息，也可根据目的地的天气情况，通过机场内的显示屏为旅客提供是否需要准备雨衣等建议。
- **对可能性行为进行优化：** Adobe Target 能够让市场营销人员和数据专家动态化地比较客户采取行动的可能性，例如购买或放弃购买，并将有最大可能性的行动加入到客户档案中。品牌可基于顾客期望的行动提供最贴切的体验。例如，一个家具零售商，可以分别对顾客购买床和购买桌子的可能性制定分数，当消费者在浏览网站时，便可自动推送分数最高的商品给他们。
- **个性化 AR 购物体验：** 为了进一步加强未来的产品整合进程，Adobe 正在开发一个 Adobe Research 的个性化项目。通过使用人工智能技术，品牌可以根据顾客的面部表情反应在增强现实设置中动态更改推荐的产品。以太阳眼镜公司为例，当客人戴上圆形镜片的太阳眼镜皱眉时，该公司可向客人推荐飞行员款式的太阳眼镜。
- **性能出色的自动化排版设计：** 判断哪一种设计和排版适合什么样的顾客是各大品牌面临的一项重大挑战。通过 Adobe Experience Manager 中的[智能排版](#)功能，营销人员可依照每位客户的个

人行为，自动创建出最契合的排版设计。例如，度假村可以自动为高尔夫球爱好者和喜欢温泉服务的顾客提供不一样的设计。

- **运用人工智能决策优化推荐建议：**向大批不同类型的受众提供个性化推荐是具有挑战性的。通过 **Auto-Target**，营销人员可自动选择最佳的算法，为更广泛的受众群体提供个性化推荐。例如，家装公司可以在同一营销活动中为其关键客户、建筑商和二级受众，比如DIY爱好者同时制定推荐建议。Adobe还推出了一个全新的推荐算法，它可以根据客户的地理位置或是喜欢的颜色等特征自动预测最容易做出购买行为的客户属性。
- **通过协作完善客户体验：**营销人员往往都能很快意识到通过与人工智能协作可以打造更快、更灵活的客户体验，从而提升企业的商业价值。Adobe Target 中的新型个性化洞察报告为营销人员提供了对如何实施算法进行的分析。这些洞察包括最有影响力的客户属性和最容易引起客户共鸣的优惠活动等。这些数据可用于研发更为复杂的测试以及进一步完善以人工智能为主导的个性化活动，以确保为客户提供更优化的数字化体验。

Adobe Experience Cloud 让品牌能够跨客户触点提供具有吸引力、一致且连续的体验，以推动业务增长。Adobe Target 是 Adobe Marketing Cloud 中的体验优化解决方案，可以让以数据主导的品牌快速试验并创建可以在任何数字触点上被感知的个性化体验，如网页、手机、电子邮件、物联网设备、呼叫中心等。Adobe Target 广泛应用于全球各大知名国际品牌，如联想、日产汽车、飞利浦及 Sprint 等。Adobe Target 帮助其客户确保数据监管责任及隐私符合欧盟《一般数据保护规范》(GDPR) 的规范。Adobe 曾被行业领先的分析机构 Forrester 在“The Forrester Wave™：体验优化平台，2018 年第 2 季度”及“The Forrester Wave™：数字智能平台，2017 年第 2 季”中评为唯一的领导者。

实用链接

- [Adobe Target 产品营销小组主管 Drew Burns 的博客](#)

关于Adobe

Adobe正通过数字体验改变世界。了解更多信息，请访问<http://www.adobe.com/cn>。关注Adobe官方微信信号“AdobeChina”，以及中国官方微博http://www.weibo.com/adobechina?is_all=1，获取更多新闻、更新、促销等信息，并与Adobe中国本地团队进行互动。