



媒体联系人

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

Kelly Li
李思静
MSL
15201122672
Kellys.Li@msslgroup.com

实时发布

Adobe Sensei 凭借人工智能为旅游及酒店品牌的消费者提供个性化体验

中国，北京 — 2018年8月20日 — 如今，旅游及酒店品牌正面临着为旅客在行程中的各个触点提供最佳体验的挑战。根据 [Forrester 调研](#) 显示，不足三分之一(31%)的企业属于体验导向型。Adobe (Nasdaq: ADBE) 曾发布多项由人工智能及机器学习框架 Adobe Sensei 驱动的创新功能，以此帮助旅游品牌为消费者创造不受时间限制且真实的个性化体验。

Adobe 在全球旅游及酒店行业有着丰富的经验。世界最大的前10名连锁酒店集团和航空公司中有9家连锁酒店和7家航空公司正在使用 Adobe Experience Cloud 创造客户体验，其中包括西南航空、美高梅国际度假村、公主邮轮及好订网。

好订网 (Hotels.com) 使用 Adobe Experience Cloud 旗下的 Adobe Advertising Cloud 为用户创造难忘的体验，从而巩固其品牌形象及市场地位。好订网 EMEA 高级品牌经理 Vincenzo Bruno 表示：“Adobe Advertising Cloud 通过其背后的隐性技术帮助我们打造了一个优质且无缝的客户体验。”

Adobe Sensei 为旅游及酒店行业提供的功能包括：

- **洞察旅客行为：**Adobe 正通过增强 Adobe Analytics Cloud 中的测量能力，帮助品牌更深入地了解顾客如何跨越数字触点与品牌互动。例如，消费者与航空公司在移动应用程序上的交互方式就面临着有效追踪的挑战：旅客通常在起飞的前一天利用笔记本电脑办理登机手续，在等待安全检查时通过应用程序查看登机牌，又或者在飞机上使用 Wi-Fi 网络查询目的地天气状况。Adobe Analytics 可以帮助航空公司在众多的交互过程中了解每一位旅客在旅途中的情况，对旅客在不同阶段的需求进行更全面的分析。

凭借 Adobe Analytics 与 Audience Manager 的扩展集成，品牌可以快速、大规模地追踪指标，提供更具价值的客户体验。连锁酒店集团还可以识别过去一个月内订房的顾客，从而减少对这类顾客的广告投放，最终获得更好的广告效益。

- **精准投放广告：**Adobe Advertising Cloud 的创造性使个性化广告更加无缝化，避免大规模重复的广告交易和复杂的广告设计流程。通过与 Adobe Analytics Cloud 的扩展集成，品牌可以根据以往的购买记录、客户忠诚度状况、在线操作等行为使广告个性化。连锁酒店集团可以使用潜在旅客的忠诚度来定制广告，然后在旅客登记入住酒店后在移动设备上为其提供酒店内部餐厅的不同优惠。

利用 Audience Manager，品牌可根据消费者行为及人口特征对小型受众群体进行精准定向。通过 Audience Manager 中的 Adobe Sensei 功能，品牌可以根据那些忠实客户的数据，如忠诚度和购买记录匹配出最有可能购买的新用户。

- **由始至终、无缝连接的体验客户旅程：**现在的消费者已经习惯在品牌提供的不同触点享受顺畅的体验。Adobe Experience Manager 能够让旅游及酒店品牌跨越不同渠道高效地传递无缝的体验，包括网站和移动端到物联网设备以及现场装置的屏幕等等。航空公司可以通过电子邮件的方式向欧洲推广个性化票价交易，然后利用其网页、社交平台、移动应用程序或其他渠道，为消费者由始至终提供一致的体验。

凭借 Adobe Campaign，品牌可以跨团队和渠道进行沟通和协调，确保品牌推广合适的内容，提供个性化的营销活动。旅游搜索引擎可以通过 Adobe Campaign 自定义转化目标，包括订购机票和酒店以外的数据，从而真正的了解各个触点的影响力，最终影响客户旅程。

- **迈向个性化：**Adobe Target 可以帮助品牌利用顾客在网上的消费意向，更好地预测顾客下一步需要的内容和产品。Adobe Target 可以利用自然语言处理技术，向客户传递个性化定制体验。例如，旅游网站可通过观察频繁出差的商务旅客在京东预定的酒店、浏览的横滨游轮套餐、以及在关东地区观看的关于合家欢活动的视频，了解到这名旅客正筹划的是家庭旅游而非商务旅程，从而为网站提供个性化推荐和更多相关的优惠。此外，Audience Manager 可以帮助品牌向消费者而非设备进行营销活动，将客户的旅程跨越各触点、屏幕及设备进行连接。

点击[此处](#)获取更多 Adobe 在旅游及酒店行业的服务信息。

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。

###