

## 媒体联系人

Summer Shi  
史园  
Adobe  
(86) 10 58657703  
[sshi@adobe.com](mailto:sshi@adobe.com)

Kelly Li  
李思静  
MSL  
(86) 15201122672  
[Kellysj.Li@msslgroup.com](mailto:Kellysj.Li@msslgroup.com)

# Adobe 发布 Adobe Experience Platform，进一步助力提升客户体验管理

Adobe 面向全球发布 Adobe Experience Platform，百思买和家得宝等公司成首批内测体验客户

中国，北京——2019年3月28日——Adobe (Nasdaq: ADBE) 在 Adobe 数字体验峰会 2019 上面向全球发布了业界首个实时客户体验管理平台 (Customer Experience Management, CXM) Adobe Experience Platform。作为一个开放可扩展的平台，Adobe Experience Platform 可以整合企业内部的数据，并通过 Adobe Sensei 的人工智能和机器学习功能实时创建客户档案。Adobe Experience Platform 可以根据这些客户档案激活相应内容，从而实时为客户提供个性化体验。目前已经有部分全球知名品牌使用 Adobe Experience Platform 进行内测体验，其中包括：家电及电子零售商百思买、信息技术服务公司 DXC Technology、装饰建材零售商家得宝、无线通讯公司 Verizon Wireless 和索尼 PlayStation。

当前，随着客户体验的不断丰富，多样化的设备以及物联网带来了海量数据的爆炸式增长，为很多公司带来了管理数据上的困难。为了构建自己的基础架构来对数据进行管理和分类，这些公司往往耗费了巨大的时间和资源。现在，Adobe 发布了 Adobe Experience Platform，能够将企业内的全部数据源整合起来，并对数据进行合理化操作，以确保实时可操作性。

Adobe Experience Platform 可以从多个来源收集和处理每秒并发数千万个事件的实时数据，并将数据整合到体验数据模型 (Experience Data Models, XDM) 当中。品牌可以借助 Adobe Experience Platform 获取来自 Adobe Experience Cloud 全部解决方案的洞察。此外，企业还可以从企业资源规划 (ERPs)、客户关系管理 (CRMs) 以及其他来源导入更多去重数据。

Adobe 执行副总裁兼首席技术官 Abhay Parasnis 表示：“解决当今的数据挑战需要一个基于云端的超大规模架构，以及由人工智能和机器学习驱动的丰富的数据管道和实时创建客户档案的能力。Adobe Experience Platform 便是为此而打造，方便企业能够实时捕捉、处理和操作数据，助力其为用户提供更加丰富及相关的数字体验。”

Adobe Experience Platform 能够提供：

- **丰富的数据管道和语义：** Adobe Experience Platform 构建了丰富的数据管道，可以通过全球分布的边缘网络提取来自多个来源的数据来实时丰富客户档案。随后，数据将会被收录到支持 50 多个使用标准语言和数据词汇表的客户体验数据模型中。此外，Adobe Experience Platform 能够提供一整套自身集成的工具，来确保其对数据的使用和管理符合当地的法律法规，如通用数据保护条例 (GDPR)。借助开放式架构，IT 团队还可以轻松地在 Adobe Experience Platform 上加入自己的数据治理措施，从而更好地满足合规需求。
- **大规模实时个性化：** Adobe Experience Platform 同时也为 Adobe 全新的实时客户数据平台 (Customer Data Platform, CDP) 提供技术支持，汇集已知数据和匿名数据，借助智能决策和细分功能，在整个客户旅程中跨多渠道激活实时客户档案。客户可以去掉这些档案信息的不合理部分，借助 Adobe Sensei 人工智能和机器学习功能将这些数据模块转化为有价值的受众。
- **实时可操作的智能决策：** 由 Adobe Sensei 支持的客户旅程智能，能够通过预定义的数据驱动的最佳实践、人工智能及商业情报来进一步助力实时决策的产出与实践。数据科学家可以快速将整个企业的数据库拼接在一起，支持 Adobe Experience Platform 上的实时客户档案，进而持续优化业务流程。企业可

以通过访问 Adobe Sensei 模型，创建自己的模型或无缝训练现有模型，而这些都有一个基于充分管理、安全且可扩展的基础架构作为支持。

- **Adobe Sensei 人工智能服务：**由于 Adobe Experience Platform 在全球范围内的可用性，全新的人工智能服务（目前为 beta 版）将能够提供连接数据和内容的智能层，确保品牌始终能够在恰当的时间、通过合适的渠道在相关的情境中传递精准的信息。现在，各类企业均可享受 Adobe Sensei 所带来的服务：企业可以借助客户人工智能（Customer AI），让品牌精准地定位特定的用户群体来开展相应的营销活动；Journey AI 可以帮助品牌编排数百万用户的客户旅程，不断分析其行为数据，并在最佳的时间提供品牌体验；归因人工智能（Attribution AI）可以发掘自有、无偿和付费媒体转化对品牌的影响，并帮助品牌相应地做出更加明智的资源分配。
- **开放平台和强大的生态系统：**Adobe Experience Platform 是一个由通用语义数据模型支持的开放式平台，旨在实现所有数据、智能工具和服务的标准化和集中管理，进而创建全新的体验应用和广泛的行业生态系统，助力品牌规模扩张。2018 年 9 月，Adobe 体验数据模型（XDM）和微软客户数据模型（CDM）、SAP 客户数据模型（CDM）三方宣布合作建立一个集成通用的数据模型。Adobe Experience Platform 现已支持该数据模型，它可以帮助品牌将来自其他应用程序和数据源的数据整合到一起，获得新的洞察。

随着客户体验逐渐成为企业架构的核心，Adobe Experience Platform 正在致力于帮助企业在创建自己的基础架构时减少时间和资源的浪费，从而更加注重业务成果。Adobe Experience Platform 现已推出。欲了解更多信息，请访问 [www.adobe.com/experienceplatform](http://www.adobe.com/experienceplatform)。

## 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](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。

###