

媒体联系人

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

Kelly Li
李思静
MSL
(86) 15201122672
Kellys.Li@mslgroup.com

Adobe 数字体验峰会 2019 召开，发布一系列驱动客户体验管理的创新

Adobe 发布 Adobe Experience Cloud 创新功能，推出 Adobe Commerce Cloud，Marketo Engage 和 Adobe Experience Platform；宣布与微软，LinkedIn 和 ServiceNow 建立全新合作伙伴关系

中国，北京——2019年3月27日——Adobe（Nasdaq:ADBE）于今日举办全球大型客户体验峰会Adobe Summit 2019。现如今，数字化转型已经毋庸置疑地成为每个企业的使命，每天都有成千上万的企业通过Adobe Experience Cloud管理其在客户旅程中每一阶段的数字业务。Adobe在Adobe Summit上推出了全新的Adobe Experience Cloud创新功能，包括Adobe Commerce Cloud和Marketo Engage，并面向全球市场发布了Adobe Experience Platform。微软首席执行官Satya Nadella，百思买首席执行官Hubert Joly，Chegg首席执行官Dan Rosensweig，Intuit 首席信息官Atticus Tysen和SunTrust Bank首席营销官Susan Johnson分别在会上分享了各自企业数字化转型的经验。此外，Adobe还宣布与ServiceNow、微软和LinkedIn建立重要战略合作伙伴关系，以加速跨企业的客户体验管理（Customer Experience Management，CXM）。

Adobe 总裁兼首席执行官 Shantanu Narayen 表示：“客户体验管理是企业数字化转型的突破口，Adobe 正在通过 Adobe Experience Cloud 的持续创新以及与 ServiceNow、微软、LinkedIn 和 SAP 的重要合作伙伴关系引领这一进程。在今天的 Adobe Summit 上，我们推出了 Adobe Experience Cloud 的重要新功能，包括 Adobe Commerce Cloud 和 Marketo Engage 的首次亮相，以及面向全球的 Adobe Experience Platform。”

Adobe Experience Cloud的创新功能

今天，Adobe分享了由Adobe Experience Platform提供支持的Adobe Experience Cloud是如何集成各个解决方案的工作流程，并在Adobe Sensei的支持下加入更多实时智能信息的。这些创新让跨渠道体验设计、交付和优化流程更加顺畅。Adobe Experience Cloud已经在各个规模的企业中得到了广泛的应用，并被知名旅游、媒体和娱乐、金融服务、汽车及电信公司所使用。

从今天开始，Adobe Experience Platform 可在全球范围内应用，它是一个开放、可扩展的平台，可以整合企业内的全部数据，并利用 Adobe Sensei 人工智能（AI）和机器学习功能实时创建客户档案。Adobe Experience Platform 可根据这些客户档案定制内容，从而实时为客户提供丰富且相关的体验。它进一步推动了 Adobe 全球生态系统的发展，目前，这一生态系统已包含一万三千家代理商、解决方案和技术合作伙伴以及超过三十万名开发人员。

Adobe Analytics Cloud 是激活 CXM 智能的核心系统，正在扩展其功能为用户提供准确和及时的跨渠道消费者行为洞察，以及直观、自动化的用户细分。目前，Adobe Audience Manager 与 Adobe Experience Platform 的结合能够提供实时客户数据平台（CDP），汇集已知数据和匿名数据，从而在整个客户旅程中跨多渠道来实现实时的客户档案。Adobe Analytics 与 Adobe Experience Platform 相结合，则为品牌提供了从线上及线下数据中实时获取洞察的新方法。新推出的 Journey IQ 功能可以将完整的客户旅程拼接在一起，确保客户在合适的时间接触到所需的内容；同时，Adobe Analytics 与 Adobe Advertising Cloud 的深度集成能够将异构数据和数据库管理解决方案融汇贯通，从而减少媒体孤岛，确保营销和广告工作的一致性。此外，Adobe Analytics 还已经集成了 Adobe Commerce Cloud 中的商业仪表盘功能。

Adobe Marketing Cloud 是为跨渠道业务流程编排优化内容、促进沟通和定制个性化体验的基础。日前，业界领先的 B2B 营销自动化解决方案 Marketo Engage 已被添加到 Marketing Cloud 中。率先发布的整合功能能够帮

助营销人员无缝地从 Adobe Experience Manager 或 Adobe Creative Cloud 中提取或编辑内容，并自动构建目标对象列表来洞悉 B2B 销售(Marketo Engage)中下一步需要采取的最佳行动。Adobe Marketing Cloud 的其他创新则是通过更加个性化的内容交付来提升整体的内容创作速度，其中包括更加自动化、个性化的推送通知功能(Adobe Campaign)、全新的智能内容推荐引擎(Adobe Experience Manager 和 Adobe Target)还有自动的视频裁剪功能(Adobe Experience Manager)。

Adobe Advertising Cloud 为品牌提供了规划、购买、评估和优化广告所需的功能。此外，Adobe Advertising Cloud 还增加了整合并自动化运行跨渠道广告活动的功能。与流媒体平台 Roku 的全新整合之后，Adobe Advertising Cloud 客户现可以通过 Adobe Analytics Cloud 这一工具，利用自己从营销和广告活动中收集到的、来自品牌自身受众群体的第一手数据来针对 Roku OTT 当中的目标受众进行营销活动。

基于 Magento Commerce 这一由三十多万名开发人员组成的生态系统，Adobe 还推出了 **Adobe Commerce Cloud**，通过对各类店面（无论是实体、数字或者虚拟店面）的整合和全面管理，为优化客户体验和业务运营提供端到端解决方案。此外，通过与 Adobe Experience Cloud(包括 Adobe Analytics 和 Adobe Experience Manager)原生集成，并结合 Adobe Sensei 提供的人工智能信息，Adobe Commerce Cloud 还可以提供丰富的商业洞察和超凡的商务体验。

全新合作伙伴

Adobe 宣布与 ServiceNow 合作，整合 Adobe Experience Platform 和 ServiceNow 的 Now Platform 平台，通过 ServiceNow 丰富的客户支持数据来增强 Adobe 的实时客户档案创建，进而创建一套从购入到服务，横跨整个数字旅程的全面客户视图。Adobe Experience Cloud 解决方案还将与 ServiceNow 的 Now 平台、包括其客户服务管理(CSM)解决方案整合。Adobe 与 ServiceNow 的合作将帮助双方的客户更好地集成并使用数字工作流程、服务目录、智能内容与知识管理功能。

Adobe 与微软和 LinkedIn 的合作将通过数据集成和新的营销及销售功能创建基于客户的体验（Account-Based Experiences）。通过匹配关键数据源来填充客户档案，合作三方将能够帮助 B2B 营销人员方便地识别、理解购买决策团队的需求并与之互动。本次合作将会帮助用户在 LinkedIn 这类关键营销和销售平台上基于个人和客户两个维度提供个性化体验。

Adobe Sensei

Adobe 发布了下一代人工智能和机器学习技术 Adobe Sensei，后者已深度集成于 Adobe Experience Cloud 解决方案当中，驱动更深层面的洞察，更实时的决策过程以及更智能的工作流程。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。

关于 Adobe Experience Cloud

Adobe正在通过Adobe Experience Cloud重新构建客户体验管理，为业界提供内容、营销、广告、分析和商业的端到端解决方案。与具有静态、权威的客户档案的传统企业平台不同，Adobe Experience Cloud跨客户触点与渠道，为公司提供一致的、连续的、权威的经验，同时加速业务增长。

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。

###