



## 傳媒查詢

史園 (Summer Shi)

Adobe

(86) 10 58657703

[sshi@adobe.com](mailto:sshi@adobe.com)

Jackson Chan / Anderson Cheong

Newell Public Relations

(852) 2117 5026 / 2117 5017

[jacksonc@newell.com](mailto:jacksonc@newell.com) / [andersonc@newell.com](mailto:andersonc@newell.com)

## 即時發布

# 傳媒通知：Adobe Sensei 為旅遊及款待行業品牌配備人工智能，為消費者提供個人化體驗

香港 — 2018 年 8 月 14 日 — 旅遊及款待行業品牌正致力在旅遊過程中各接觸點提供最優質的體驗，然而，他們正面對相關的難題。[Forrester 研究](#)顯示，少於三分之一 (百分之三十一) 企業屬於體驗主導型。有見及此，Adobe (Nasdaq: ADBE) 宣布多項其人工智能及機器學習框架 Adobe Sensei 驅動的創新功能，協助旅遊品牌為消費者創造不受時間限制而真實的個人化體驗。

Adobe 與旅遊及款待行業有深厚合作根基。世界十大連鎖酒店集團和十大航空公司中，分別有九個和七個正在使用 Adobe Experience Cloud 塑造其客戶體驗。業內用戶包括西南航空 (Southwest Airlines)、米高梅渡假村 (MGM Resorts International)、公主郵輪 (Princess Cruises) 及 Hotels.com 等。

Hotels.com 運用 Adobe Experience Cloud 旗下的 Adobe Advertising Cloud 塑造優質及無縫的體驗，鞏固品牌形象及市場地位。Hotels.com 歐洲、中東與非洲高級品牌經理 (Senior Brand Manager, EMEA) Vincenzo Bruno 表示：「Adobe Advertising Cloud 讓我們可以建立優質及無縫的客戶體驗，而科技則藏身幕後提供所需支持。」

Adobe Sensei 為旅遊及款待行業而設的人工智能功能包括：

- **發掘旅客行為：**Adobe 正提升 Adobe Analytics Cloud 的預測能力，可讓品牌更深入了解顧客如何在各數碼接觸點中與品牌互動。舉例而言，消費者與航空公司手機應用程式的互動方式較難追蹤：旅客或於起飛前一日以手提電腦預辦登機，等候安全檢查時透過應用程式查看登機證，又或於抵埗後立即使用飛機內 Wi-Fi 網絡查詢天氣狀況。Adobe Analytics 可協助航空公司知悉此

為單一客戶旅程的其中一部分，而非各自獨立的行為，讓公司全面分析客戶體驗中各階段的消費者需求。

憑藉 Adobe Analytics 與 Audience Manager 的擴展整合，品牌可以追蹤指標，傳遞快速、大規模及具價值的客戶體驗。舉例而言，連鎖酒店集團可以辨認出過去一個月來曾訂房的顧客，減少向此類顧客投放廣告，帶來更佳的廣告效益。

- **精準投放廣告：**Adobe Advertising Cloud Creative 可免除繁複的重置廣告或精細設計步驟，讓個人化廣告變得更無縫。透過與 Adobe Analytics Cloud 的擴展整合，品牌可以基於購買紀錄、客戶忠誠度狀況、網上行為等投放個人化廣告。舉例而言，連鎖酒店集團可以運用某名潛在旅客的忠誠度資訊來製作個人廣告，待他登記入住酒店時在流動裝置上提供酒店內餐廳的特殊推廣優惠。

利用 Audience Manager，品牌可基於消費者行為及人口特徵針對小型受眾群體精準投放廣告。透過 Audience Manager 中的 Adobe Sensei 功能，品牌可以根據忠實用戶的數據，如忠誠度及購買紀錄，以配對並發掘最有可能購買的新受眾。

- **由始至終的無縫旅程：**現時的消費者會預設他們可於品牌的不同接觸點享受到順暢的體驗，並視之為必然，Adobe Experience Manager 讓旅遊及款待行業品牌可以有效地提供互相連接的體驗，包括桌上電腦和流動裝置網頁、物聯網設備，以至現場各個裝置的屏幕等。舉例而言，航空公司可以通過電郵推廣前往歐洲的個人化優惠，通過其網頁、Facebook、應用程式或其他渠道，為消費者提供貫徹始終的旅遊體驗。

憑藉 Adobe Campaign，品牌可以跨團隊、跨渠道地進行統一處理和統籌通訊，以確保品牌備有合適內容，推動個人化的營銷活動。旅遊搜尋引擎可自訂數個轉化目標，包含訂購機票、酒店以外的數據，從而真實了解各個接觸點的影響力，最終改變客戶旅程。

- **邁向個人化：**Adobe Target 協助品牌運用顧客在網上顯示出的意向，更佳地預測顧客下一步需要的內容及產品。個人化的客戶體驗可以運用建基於自然語言處理的技術。舉例而言，旅遊網站觀察到某位頻繁商務旅客已租用位於東京的酒店，正尋找橫濱的郵輪套餐，並在觀看關東地區關於合家歡活動的影片，從而得知這名旅客正籌劃家庭旅遊而非商務旅程後，即可提供更個人化的推薦及更相關的優惠。此外，Audience Manager 協助品牌針對消費者而非設備進行營銷活動，將客戶旅程與各接觸點、屏幕及設備連結。

請參閱[此處](#)以獲取更多 Adobe 在旅遊及款待行業的資訊。

### 關於 Adobe Hong Kong Facebook

請加入 Adobe Hong Kong Facebook [www.facebook.com/AdobeHK](http://www.facebook.com/AdobeHK) 與 Adobe 團隊和粉絲交流意見，並獲得最新的 Adobe 消息。

### 關於 Adobe

Adobe 致力通過數碼體驗改變世界。查詢詳情，請瀏覽公司網站：[www.adobe.com/hk\\_zh/](http://www.adobe.com/hk_zh/)。

###

© 2018 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners