

傳媒查詢

史園 (Summer Shi)

Adobe

(86) 10 58657703

sshi@adobe.com

Tiffany Tsang / Anderson Cheong

Newell Public Relations

(852) 2117 5026 / 2117 5017

tiffanyt@newell.com / andersonc@newell.com

即時發布

Adobe Analytics Cloud 推動由語音驅動的客戶體驗

分析、人工智能和跨渠道活化功能讓品牌傳遞個人化體驗

香港 — 2017 年 7 月 4 日 — 語音裝置和數碼助理讓用戶以最自然的方式進行溝通。隨著新一代產品不斷創新和迎合用戶需求，最新的 Adobe Analytics 資料顯示，語音裝置的網上銷量比去年同期增長了 [39%](#)。就如流動裝置從根本上改變了用戶的互動方式，語音介面也有著同樣的潛力。各大品牌必須考慮如何提供最佳的語音體驗以保持競爭力。

Adobe (納斯達克股票代碼：ADBE) 今日宣布推出 Adobe Analytics Cloud 的全新語音分析功能。該功能能通過基於語音的介面幫助品牌傳遞更個人化的用戶體驗，並提高其對品牌的忠誠度。通過在 Adobe Sensei 的人工智能和機器學習功能進行語音數據的深入分析，品牌既能加深對客戶的了解並給予相應的建議，也能將傳統及複雜的人工分析自動化。品牌能根據分析結果更快地採取行動，從而在傳遞出色用戶體驗的同時，啟動如電子郵箱和廣告等其他接觸點。

Adobe Analytics Cloud 副總裁 (vice president of Adobe Analytics Cloud) Bill Ingram 表示：「正如我們在流動和影片方面看到的情況，現時科技領域中最重要的趨勢之一是用戶能快速地適應與內容互動的新方式。我們預計語音裝置也將擁有類似的發展軌跡。正如 Adobe 以往塑造了網絡、流動和用戶分析，Adobe Analytics Cloud 將可令各種規模的品牌都能將語音資料的分析洞察應用於用戶體驗的整個旅程當中。」

企業能透過 Adobe Analytics Cloud 捕捉並分析所有包括 Amazon Alexa、Apple Siri、Google Assistant、Microsoft Cortana 和 Samsung Bixby 在內的主流平台上的語音資料。這項新功能既能捕捉用戶命令 (如「給我播放一首歌」)，也能捕捉特定的參數 (如「披頭四樂隊的歌」)，解決了分析語音互動中的複雜問題。新功能還提供了額外數據點，包括使用頻率以及語音請求出現後的回應措施等。

Adobe Sensei 使團隊能專心打造改善語音體驗的客戶互動，例如提供更相關的內容。舉例，一家連鎖酒店可通過客戶忠誠計畫馬上識別客戶，並在此基礎上為旅客提供獎勵積分的使用建議，如購買現場演出門票或用於下一次房間預訂。酒店甚至可在最忠實客戶入住之前發送促銷資訊，客戶只需與語音裝置對話即可獲取特別優惠。

聲音分析資料與 Adobe Marketing Cloud 和 Adobe Advertising Cloud 的結合，能確保用戶的每次數碼互動都有連續性和相關性。例如，通過使用 Adobe Target，來自語音裝置的洞察資訊可自動地在其他管道上被利用，同時使用機器學習和預測演算法可針對用戶提出的問題給予個人化的回應。以一位使用 Amazon Echo 的旅行應用程式的美食愛好者為例，她能通過語音、流動應用程式或聯網汽車體驗獲取到當地最受歡迎的餐廳資訊。

實用鏈結

- Adobe Digital Insights：[語音報告](#)
- Adobe Analytics Cloud [網誌](#)
- [了解更多](#) 有關 Adobe Analytics Cloud 的資訊

關於 Adobe Analytics Cloud

Adobe Analytics Cloud 作為 Adobe Experience Cloud 的一部分，讓企業能跨所有 Adobe clouds 整合受眾數據以將洞見即時轉化成行動，Adobe Analytics Cloud 結合了領先的數據、受眾管理平台 Adobe Audience Manager 以及應用於跨所有市場營銷渠道實時分析和仔細受眾群細分之業界領先解決方案 Adobe Analytics。Adobe Analytics Cloud 建於提供開放式 APIs 這標準數據模式及 Adobe 的統一智能和機器學習框架 Adobe Sensei 之上的 Adobe Cloud Platform，使品牌能更有效地取得、總匯、剖析和了解大量其不同數據，然後將該數據轉換為客戶的個別檔案。

關於 Adobe Experience Cloud

Adobe Experience Cloud 是一套全面的雲端服務，旨在為企業提供傳遞卓越的客戶體驗所需的一切。Experience Cloud 由 Adobe Marketing Cloud、Adobe Advertising Cloud 和 Adobe Analytics Cloud 組成，建基於 Adobe Cloud Platform，Experience Cloud 同時與 Adobe Creative Cloud 和 Document Cloud 整合。充分利用了 Adobe Sensei 的機器學習和人工智能，Adobe Experience Cloud 結合了多個世界級的解決方案、一個完善且可延伸的平台、全方位的數據和內容系統、一個強大的合作夥伴生態系統，以傳遞無與倫比的專業客戶體驗。

關於 Adobe Hong Kong Facebook

請加入 Adobe Hong Kong Facebook www.facebook.com/adobehongkong 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：http://www.adobe.com/hk_zh/

###

© 2017 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