



## 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

# Adobe Summit 2019 發布一系列驅動客戶體驗管理的創新

Adobe 展示 Adobe Experience Cloud 創新功能，推出 Adobe Commerce Cloud、Marketo Engage 和 Adobe Experience Platform，並宣布與 Microsoft、LinkedIn 和 ServiceNow 建立全新合作夥伴關係

香港 — 2019 年 3 月 27 日 — Adobe (Nasdaq: ADBE) 舉辦的全球大型客戶體驗峰會 Adobe Summit 2019 已於美國拉斯維加斯開幕。數碼轉型已經成為每個企業的必備條件，而每天都有數以千計的企業依靠 Adobe Experience Cloud 管理其客戶旅程中每一階段的數碼業務。Adobe 在 Adobe Summit 上公布全新 Adobe Experience Cloud 創新功能，包括 Adobe Commerce Cloud 和 Marketo Engage，並開放全球使用 Adobe Experience Platform。Microsoft 行政總裁 (CEO) Satya Nadella、Best Buy 行政總裁 (CEO) Hubert Joly、Chegg 行政總裁 (CEO) Dan Rosensweig、Intuit 首席資訊總監 (CIO) Atticus Tysen 和 SunTrust Bank 首席營銷總監 (CMO) Susan Johnson 分別在會上分享各自企業的數碼轉型經驗。

此外，Adobe 宣布與 ServiceNow、Microsoft 和 LinkedIn 建立重要戰略合作夥伴關係，以加速跨企業的客户體驗管理 (Customer Experience Management, CXM)。

Adobe 董事長及行政總裁 (president and CEO) Shantanu Narayen 表示：「客戶體驗管理是企業數碼轉型的關口。Adobe 憑 Adobe Experience Cloud 的持續創新，以及與 ServiceNow、Microsoft、LinkedIn 和 SAP 等重要合作夥伴關係，引領這個進程。在今天的 Adobe Summit，我們推出 Adobe Experience Cloud

的重要新功能，包括首次亮相的 Adobe Commerce Cloud 和 Marketo Engage，以及全球開放使用的 Adobe Experience Platform。」

## Adobe Experience Cloud 的創新功能

Adobe 分享 Adobe Experience Platform 支援的 Adobe Experience Cloud 如何集成各個解決方案的工作流程，並在 Adobe Sensei 的支援下，加入更多實時智能資訊。此等創新讓跨渠道體驗設計、傳遞和流程最佳化更加順暢。Adobe Experience Cloud 已經在眾多不同規模的企業中被廣泛應用，並被著名旅遊、媒體和娛樂、金融服務、汽車及電訊公司所使用。

Adobe Experience Platform 現在已全球開放使用，它是一個開放、可擴展的平台，可以整合整個企業內的數據，並利用 Adobe Sensei 人工智能和機器學習功能實時建立客戶檔案。Adobe Experience Platform 可根據這些客戶檔案定制內容，從而實時為客戶提供豐富且相關的體驗，進一步推動了 Adobe 全球生態系統的發展。目前，這生態系統已包含一萬三千家代理商、解決方案和技術合作夥伴以及超過三十萬名開發人員 (請參閱[另稿](#))。

作為客戶體驗管理的智能和啟動核心，Adobe Analytics Cloud 正增加更多功能而提供準確、及時的跨渠道消費者行為洞見，以及直觀、自動地的受眾劃分 (audience segmentation)。目前，Adobe Audience Manager 與 Adobe Experience Platform 結合可提供一個實時客戶數據平台，彙集已知和匿名數據，以便在整個客戶旅程中，橫跨多個渠道啟動實時的客戶檔案。Adobe Experience Platform 與 Adobe Analytics 相結合則可為品牌提供從線上及線下數據中實時獲取洞見的新方法。Adobe Analytics 內新推出的 Journey IQ 功能可將完整的客戶旅程整合，確保在合適的時間接觸正確的客戶。Adobe Analytics 與 Adobe Advertising Cloud 的深度整合可結合不同數據和數據庫存管理解決方案，減少媒體分散及確保市場營銷和廣告工作一致。此外，Adobe Analytics 亦整合 Adobe Commerce Cloud 中的商業數據控制面板功能 (請參閱[網誌](#))。

作為跨渠道業務流程編排最佳化內容、促進溝通和定制個人化體驗的基礎，Adobe Marketing Cloud 已將業界領先的 B2B 營銷自動化解決方案 Marketo Engage 添加至 Marketing Cloud 中。率先發布的整合功能協助營銷人員無縫地從 Adobe Experience Manager 或 Adobe Creative Cloud 中提取或編輯內容，並自動建立目標列表，以了解 B2B 銷售 (Marketo Engage) 下一個最理想行動。其他的 Adobe Marketing Cloud 創新則通過更個性化的內容交付，提升整體的內容創作速度，其中包括更自動化、個人化的推送通知功

能 (Adobe Campaign)；全新的智能內容推薦引擎(Adobe Experience Manager 和 Adobe Target)；以及自動影片裁剪功能 (Adobe Experience Manager)。

Adobe Advertising Cloud 為品牌提供規劃、購買、評估和最佳化廣告所需的功能。此外 Adobe Advertising Cloud 還增加整合並自動化運行跨渠道營銷活動的功能。與串流媒體平台 Roku 的全新合作當中，Adobe Advertising Cloud 客戶現可以運用包括品牌自己通過 Adobe Analytics Cloud，從營銷和廣告活動中收集來自品牌自身受眾群體的第一手數據，針對 Roku OTT 當中的目標受眾進行營銷活動 (請參閱[另稿](#))。

基於 Magento Commerce 這一由三十多萬名開發人員組成的生態系統，Adobe 還推出 Adobe Commerce Cloud，通過對各類店面 (無論是實體、數碼或者虛擬店面) 的整合和全面管理，為最佳化客戶體驗和業務運營提供端到端解決方案。此外，通過與包括 Adobe Analytics 和 Adobe Experience Manager 在內的 Adobe Experience Cloud 原生整合，並結合 Adobe Sensei 提供的人工智能訊息，Adobe Commerce Cloud 還可以提供豐富的商業洞見和超凡的商務體驗 (請參閱[網誌](#))。

## 全新合作夥伴

Adobe 宣布計劃與 ServiceNow 整合 Adobe Experience Platform 和 ServiceNow Now Platform，通過 ServiceNow 豐富的客戶支援數據，增強 Adobe 建立實時客戶檔案，創建出一套跨越購入到服務的整個數碼旅程的全面客戶視圖。此外，Adobe Experience Cloud 解決方案將與包括其客戶服務管理 (CSM) 解決方案在內的 ServiceNow Now Platform 整合。同時，Adobe 還將與 ServiceNow 合作幫助雙方的客戶更好地整合並使用數碼工作流程、服務守則、智能內容與知識管理功能 (請參閱[另稿](#))。

Adobe 與 Microsoft 和 LinkedIn 的合作將通過數據整合和新的營銷和銷售功能建立 Account-Based Experiences (ABX)。通過匹配關鍵數據來源以填充客戶檔案，合作各方將能夠幫助 B2B 營銷人員方便地辨識、理解並與客戶採購團隊進行互動。合作使 LinkedIn 等主要市場營銷及銷售平台上，在個人及客戶層面提供更個人化體驗 (請參閱[另稿](#))。

## Adobe Sensei

Adobe 已發布了新一代人工智能和機器學習技術框架 Adobe Sensei，並已深度整合於 Adobe Experience Cloud 解決方案當中，驅動更深層面的洞見、更實時的決策過程以及更智能的工作流程。隨著 Adobe Experience Platform 開放全球使用，現為 beta 版本的[全新人工智能服務](#)將能夠提供連接數據和內容的智

能層，確保品牌始終能夠在恰當的時間、通過合適的渠道、在適當的語境當中傳遞正確的信息。現在，任何企業都可以廣泛地應用 Adobe Sensei 支援的功能。

### **關於 Adobe Experience Cloud**

Adobe 憑業內領先的端到端體驗創作、市場營銷、廣告、分析及商貿解決方案 Adobe Experience Cloud 重新定義客戶體驗管理 (Customer Experience Management)。不同於企業現存固定、分散的顧客檔案，Adobe Experience Cloud 協助客戶跨越各接觸點和渠道，傳遞一致、連續及引人入勝的體驗，協助推動商業增長。行業分析專家在超過 20 份有關顧客體驗的重要報告中將 Adobe 評為領導者，此數字領先其他科技企業。

### **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/)。

###

© 2019 Adobe. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Inc. in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.