



新聞聯絡人

史園 (Summer)

Adobe大中華區公關經理

Tel: +86 13810050591

sshi@adobe.com

陳忻婕 (Cynthia)/ 張芷涵 (Hana)

天擎公關

Tel: (02) 2775-2840 Ext: 324/365

adobe@grandpr.com.tw

新聞稿

Adobe Analytics Cloud 推動由語音驅動的客戶體驗

分析、人工智慧和跨管道能力激發使品牌能夠提供個人化體驗

台灣，台北 — 2017年7月10日 — 語音裝置和數位助理讓用戶可以最自然的方式進行溝通。隨著新一代產品不斷地推動著創新和用戶需求，最新的 Adobe Analytics 數據顯示，語音設備的網路銷量比去年成長了 39%。正如行動設備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。品牌必須開始思考如何提供最佳的語音體驗以保持競爭力。

Adobe (Nasdaq: ADBE) 於今日宣布推出 Adobe Analytics Cloud 語音分析新功能，幫助品牌提供更為個人化的用戶體驗，並透過基於語音的介面提高品牌忠誠度。在 Adobe Sensei 的人工智慧與機器學習功能的幫助下，透過對語音數據的深度分析，品牌既能加深對客戶的了解並提出相對應的建議，也能將傳統、複雜的人工分析自動化。品牌能夠根據分析結果更快地採取行動，在電子郵件或廣告等其他接觸點發出時同時提供愉悅的客戶體驗。

Adobe Analytics Cloud 副總裁 Bill Ingram 表示：「正如我們在行動裝置和影片方面所看到的，當今科技領域中最重要的趨勢之一就是用戶能更越來越快地適應與內容互動的新方式。我們預計語音設備也將擁有類似的發展軌跡。Adobe 已經重塑了網路、行動裝置和用戶分析，而現在，Adobe Analytics Cloud 可以使各種規模的品牌都能將語音數據的分析洞察應用於用戶體驗的整個旅程中。」

透過 Adobe Analytics Cloud，企業能夠捕捉並分析所有包括 Amazon Alexa、Apple Siri、Google Assistant、Microsoft Cortana 和 Samsung Bixby 在內的主要平台上的語音數據。這項新功能既能捕捉用戶意圖（例如 "播放一首歌"），也能捕捉特定的參數（例如 "The Beatles 的歌"），解決了分析語音互動中的複雜性問題。新功能也提供了額外的數據點，包括使用頻率以及語音請求出現後的採取措施等。

Adobe Sensei 讓團隊能夠致力於打造提高語音體驗的客戶互動，例如提供更相關的內容。舉例來說，一家連鎖飯店可以透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，如購買演出門票或用於下一次房間預定。飯店甚至可以在最忠實客戶入住之前發送促銷訊息，客戶只需與語音設備對話即可解鎖特別優惠。

語音分析數據與 Adobe Marketing Cloud 和 Adobe Advertising Cloud 的結合，能夠確保用戶的每次數位互動都有連續性和關聯性。例如，透過使用 Adobe Target，來自語音設備的洞察訊息可以自動地在其他管道上使用，同時使用機器學習和預測演算法可以針對用戶提出的問題給予個人化的回應。用一位使用 Amazon Echo 的旅行 app 的美食愛好者舉例來說，她能透過語音、行動 app 或互聯汽車體驗獲得當地最受歡迎的餐廳訊息。

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察即時轉化成行動，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行銷管道即時分析和詳細細分受眾群之業界領先解決方案 Adobe Analytics。Adobe Analytics Cloud 建立於提供開放式 APIs，標準數據模式及 Adobe 的統一智慧和機器學習框架 Adobe Sensei 之上的 Adobe Cloud Platform，使品牌能更有效地取得、彙整、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 是一套全方位的雲端服務，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，它建立在 Adobe 雲平台上，並實現了與 Adobe Creative Cloud 和 Document Cloud 的整合。透過充分利用 Adobe Sensei 的機器學習和人工智慧功能，Adobe Experience Cloud 整合了多個世界級的解決方案、一個完整且可擴展的平台，全面的數據和內容系統以及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 Systems Incorporated

Adobe 致力通過數位體驗改變世界。欲查詢更多詳情，請瀏覽本公司網站：www.adobe.com/tw

Adobe台灣臉書粉絲專頁

請加入[Adobe Taiwan Facebook](#)與Adobe團隊與粉絲互動, 並獲得更多最新消息。

###