



新聞聯絡人

史園 (Summer)

Adobe大中華區公關經理

Tel: +86 13810050591

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

張芷涵 (Hana) / 馮意雯 (Agnes)

天擎公關

Tel: (02) 2775-2840 Ext: 365/367

[adobe@grandpr.com.tw](mailto:adobe@grandpr.com.tw)

新聞稿

## Adobe 推出 Adobe Experience Platform 強化客戶體驗管理

Adobe 宣布全球開放使用 Adobe Experience Platform；Best Buy 和 The Home Depot 等公司成為搶先體驗客戶

台灣 — 2019 年 3 月 28 日 — Adobe 今日於 2019 數位行銷高峰會上宣布業界首個即時客戶體驗管理平台 (Customer Experience Management, CXM) Adobe Experience Platform 已在全球範圍內可用。Adobe Experience Platform 是一個開放、可擴展的平台，能整合企業內的數據，並透過 Adobe Sensei 人工智慧 (AI) 及機器學習功能即時建立客戶檔案。Adobe Experience Platform 可根據這些客戶資料訂製內容，為客戶即時傳遞個人化體驗。現已有部分全球知名品牌採用 Adobe Experience Platform Beta 測試版，其中包括：家電及電子零售商 Best Buy、資訊技術服務公司 DXC Technology、家居用品零售商 The Home Depot、電信商 Verizon Wireless 和 Sony Interactive Entertainment。

隨著不斷豐富的客戶體驗，多樣化的設備以及物聯網帶來了大量資料的爆炸式成長，眾多企業往往在過程中面臨管理數據上的困難。企業為了建構自己的基礎架構來對數據進行管理和分類，往往耗費了大量的時間和資源。Adobe 現推出了 Adobe Experience Platform，能協助企業將內部數據來源整合，並有效運用數據，以確保即時可操作性。

Adobe Experience Platform 可從多方收集和處理每秒數千萬個即時數據，並將數據整合到體驗數據模型 (Experience Data Model, XDM) 中。品牌可借助 Adobe Experience Platform 取得來自 Adobe Experience Cloud 全部解決方案的洞察。此外，企業還可從企業資源規劃 (ERP)、客戶關係管理 (CRM) 以及其他來源匯入更多數據。

Adobe 執行副總裁暨技術長 Abhay Parasnis 表示：「解決當今數據挑戰需要一個以雲端為基礎、由人工智慧和機器學習所驅動，同時具備豐富的數據管道和即時建立客戶檔案能力的大規模架構。Adobe Experience Platform 為專為企業即時捕捉、處理和運算數據，為其客戶提供更加豐富及相關的數位體驗而建。」

**Adobe Experience Platform 提供：**

- **豐富的數據管道和語義：**Adobe Experience Platform 內建豐富的數據管道，可透過分布於全球的邊緣網路獲取來自多方來源的數據，即時豐富客戶檔案。數據將會被收錄至支援 50 多個使用標準語言和數據詞彙表的客戶體驗數據模型中。此外，Adobe Experience Platform 可提供一整套自身整合的工具，確保其企業的數據使用和管理符合

當地法規，如歐盟通用數據保護規範（GDPR）。借助開放式架構，IT 團隊還可以輕鬆地在 Adobe Experience Platform 加入自身的數據管理操作，從而更好地滿足合規需求。

- **大規模即時個人化：**Adobe Experience Platform 同時也為 Adobe 全新的即時客戶數據平台（Customer Data Platform，CDP）提供技術支援，彙集已知和匿名數據，透過智慧決策和受眾分類功能，在整個客戶旅程中跨多管道啟動即時客戶檔案。客戶可以對這些資料進行篩選，運用 Adobe Sensei 人工智慧和機器學習功能，將這些數據模型轉化為有價值的受眾。
- **即時可操作的智慧決策：**由 Adobe Sensei 支援的客戶旅程資訊，可透過預先定義的數據導向操作、人工智慧及商業情報，即時決策與行動。數據科學家可以快速將整個企業的資料合併在一起，支援 Adobe Experience Platform 上的即時客戶檔案，持續優化業務流程。在管理良好、安全且可擴展的基礎架構的支援下，企業可以透過存取 Adobe Sensei 模型，建立自己的模型或利用現有模型對其決策進行無縫優化。
- **Adobe Sensei 人工智慧服務：**隨著 Adobe Experience Platform 全球開放使用，[全新的人工智慧服務](#)（beta 版）將提供連結數據和內容的智慧層，確保品牌能在恰當的時間並透過合適的管道，在符合情境地環境下傳遞精確的訊息。  
各類企業現均可享受 Adobe Sensei 所帶來的服務：
  - 企業可借助客戶人工智慧（Customer AI），讓品牌精準定位特定用戶族群來展開相對的行銷活動
  - 客戶旅程人工智慧（Journey AI）可以幫助品牌編排數百萬使用者的客戶旅程，不斷分析其行為數據，並在最佳的時間提供品牌體驗
  - 歸因人工智慧（Attribution AI）可發掘自有、口碑和付費媒體轉化對品牌的影響，並協助品牌作出更加明智的資源分配。
- **開放平台和強大的生態系統：**Adobe Experience Platform 是一個支援通用語義數據模型的開放式平台，旨在標準化和集中管理所有數據、智慧工具和服務，進而建立全新的體驗應用和廣泛的產業生態系統，協助品牌規模擴展。2018 年 9 月，Adobe 體驗數據模型（XDM）和 Microsoft 通用數據模型（CDM）、SAP 通用數據模型（CDM）[三方宣佈合作建立一個整合通用的數據模型](#)。Adobe Experience Platform 現已支援該架構，協助品牌將來自其他應用程式和數據來源的數據整合，獲得新的洞察。

隨著客戶體驗逐漸成為企業架構的核心，Adobe Experience Platform 致力協助企業建立自身基礎架構時減少時間和資源上的浪費，從而注重業務成果。Adobe Experience Platform 現已推出。欲查詢更多資訊，請瀏覽 [www.adobe.com/experienceplatform](http://www.adobe.com/experienceplatform)。

關於 Adobe

Adobe 致力透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](http://www.adobe.com/tw)

###

© 2019 Adobe 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.