



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)

消息稿

## Adobe Sensei 人工智慧加持！為旅遊及觀光業提供消費者個人化體驗

台灣，台北 — 2018 年 8 月 22 日 — 旅遊及觀光品牌正致力在客戶旅程中各觸點，提供最優質的體驗。根據 [Forrester 研究](#) 顯示，僅有少於三分之一（31%）企業屬於體驗導向型。有鑑於此，Adobe 宣布多項人工智慧及機器學習框架驅動的創新功能，協助旅遊品牌為消費者創造不受時間限制且真實的個人化體驗。

Adobe 與旅遊及觀光產業有深厚的合作基礎，全球十大連鎖飯店集團中，有九家已採用 Adobe Experience Cloud；同時，全球十大航空公司中，也有七間正透過 Adobe Experience Cloud 打造優良的客戶體驗，當中包括西南航空（Southwest Airlines）、美高梅渡假村（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，塑造優質且令人印象深刻的體驗，以鞏固品牌形象及市場領導地位。Hotels.com 歐洲、中東與非洲資深品牌經理 Vincenzo Bruno 表示：「透過 Adobe Advertising Cloud 的科技，讓我們可以建立高品質及流暢的客戶體驗。」

Adobe Sensei 為旅遊及觀光產業提供的功能包括：

- **洞悉旅客行為：** Adobe 正提升 Adobe Analytics Cloud 的測量能力，使品牌能更深入了解顧客如何在各數位接觸點中與品牌互動。例如，消費者與航空公司手機應用程式的互動方式追蹤——旅客於起飛前一天以筆記型電腦預辦登機時、等候安全檢查時，透過應用程式查看登機證，或使用飛機內 Wi-Fi 網路查詢天氣狀況。Adobe Analytics 可協助航空公司，將以上顧客行為整合，使航空公司能全面分析客戶體驗中，消費者各個階段的不同需求。

藉由 Adobe Analytics 與 Audience Manager 的擴展整合，品牌可以追蹤指標，大規模且快速傳遞優越的客戶體驗。連鎖飯店集團可辨認出過去一個月來曾訂房的顧客，減少對此類顧客的廣告，進而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加流暢。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、網路行為等投放個人化廣告。連鎖飯店集團可運用潛在旅客的忠誠度資訊，來製作個人化的廣告，待旅客登記入住時，即能在行動裝置上收到飯店餐廳的特別優惠資訊。

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，品牌可根據忠誠用戶的數據，如忠誠度及購買紀錄，以鎖定並開發潛在客戶。

- **自始至終的流暢旅程：**隨著消費者已習慣在品牌不同接觸點中，享受流暢的體驗，Adobe Experience Manager 讓旅遊及觀光品牌，可透過桌上型電腦和行動裝置網頁、物聯網設備，以及螢幕等，有效提供跨任何管道的連結體驗。航空公司可透過電子郵件推廣歐洲旅遊的個人化優惠，並透過其網頁、Facebook、應用程式或其他管道，為消費者提供貫徹始終的旅遊體驗。

藉由 Adobe Campaign，品牌可以跨團隊、跨管道地進行集中和統籌通訊，以確保品牌擁有合適的內容，以推動個人化的行銷活動。旅遊搜尋引擎可自訂多個轉化目標，包含訂購機票、飯店以外的數據，從而實際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路上顯示出的意向，更預測顧客進一步需要的內容及產品。個人化的客戶體驗可以運用建立於自然語言處理的技術，例如，旅遊網站觀察到過去頻繁商務旅行的旅客，已預訂位於東京的住所，正尋找橫濱的郵輪方案，並同時在觀看關東地區適合家庭活動的相關影片，從而得知這名旅客正籌劃家庭旅遊而非商務旅程後，Adobe Target 即可提供個人化的推薦及相關的優惠。此外，透過將客戶旅程與各接觸點、螢幕和設備的連結，Audience Manager 可協助品牌針對消費者而非設備，進行行銷活動推廣。

請參閱[此處](#)以獲得更多 Adobe 在旅遊及觀光產業的資訊。

###

## 關於 Adobe Systems Incorporated

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)

## 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。