



新聞聯絡人

史園 (Summer)

Adobe大中華區公關經理

Tel: +86 13810050591

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

新聞稿

Adobe 全新客戶體驗管理創新，加速傳遞數位體驗

Adobe Experience Manager 全新功能為市場行銷及 IT 人員強化內容靈活性及個人化

台灣 — 2019 年 2 月 21 日 — Adobe 近期發布[美國消費者的調查](#)顯示，內容個人化會提升 51% 消費者購買意願，而 49% 更容易成為品牌忠誠客戶。因此，品牌需以前所未有的速度，透過更多管道提供更個人化內容以面對市場壓力，這同時也成為市場行銷人員及 IT 人員的挑戰。

Adobe 今日宣布 Adobe Experience Cloud 旗下的 Adobe Marketing Cloud 中 [Adobe Experience Manager](#) 的**嶄新功能**，協助市場行銷人員自動化和簡化客戶體驗傳遞的過程，讓 IT 人員進一步提升開發過程。工作流程改善讓市場行銷、IT 及創作人員更高效地工作，並協助品牌為每位客戶提供個人化體驗。透過 Adobe 人工智慧及機器學習框架 [Adobe Sensei](#)，品牌可自動傳遞正確的內容至適合的對象。領先業界的 Experience Manager 現可提供中型企業組織使用，以拓展其企業領導地位。

Adobe 資深策略及產品行銷總監 Loni Stark 表示：「橫跨每個客戶接觸點的大規模個人化，是客戶體驗管理的最高層次，其要求內容、數據及洞察上的統一能力，這點是 Adobe 相當擅長的。Adobe 的嶄新功能讓市場行銷及 IT 等人員，可以更容易滿足客戶需求，並把握每一次客戶與品牌接觸，提供深刻的體驗。」

專為市場行銷人員打造的功能

不論企業的產業類型和規模，Experience Manager 的全新功能讓市場行銷人員更智慧化：

- **傳遞引人注目的體驗**：市場行銷人員現可為各種規模大小的實體數位顯示器設計、傳遞及最佳化體驗，例如：位於商店內或街邊售貨亭中的顯示器。新功能包括支援大規模數位看板網路及強大的發布和審閱工具，以加快傳遞並確保內容與商店內行銷活動的一致性。品牌可將庫存或天氣等資訊與 [Adobe Analytics](#) 整合，發掘可提高轉化率的洞察，持續個人化數位廣告看板內容，從而最佳化客戶體驗。Experience Manager 與 [Magento Commerce Cloud](#) 整合後，可建立並管理強大的購物體驗。

- **管理及開發合適的資產：**智慧標籤功能現已延伸至影片，Adobe Sensei 可自動化搜尋影片，按照影片內動作、特徵及物品產生智慧標籤，品牌無需再為各管道進行相關影片分類。以 Adobe Sensei 驅動的視覺搜尋（Visual Search）功能，可在數秒內找出與某項資產相近的圖像，例如：尋找一張有人站在紐約時代廣場前，提著購物袋的圖片。Brand Portal 內全新的高速傳遞服務，讓團隊能更快、更靈活地與身處全球各地的同事們共同管理資產。市場行銷人員可自訂控制權限，限制指定團隊或地區人士使用已授權的資產。
- **優化所有管道的影片：**Instagram 和 WeChat 等管道中的直向影片，使品牌必須將影片編輯成更適合智慧型手機。Adobe Sensei 驅動的影片智慧裁切（Smart Crop for video）功能，能讓編輯流程更快且更容易。智慧裁切功能可自動分辨及裁切影片中最重要部分，讓受眾無論以直向或橫向觀看影片，均可保持優秀的影片觀看體驗。
- **簡化和加速內容創作：**尋找、改善及審核企業資產往往需要創作者和市場行銷人員在不同解決方案之間多次往來。現在透過全新 [Adobe Asset Link](#)，創作者可以直接在 Photoshop、Illustrator 及 InDesign 內直接搜尋、編輯及重複使用 Experience Manager 內的數位資產。創作者現可透過 Adobe Asset Link 的視覺搜尋，在數秒內自動找出相似圖像。此外，用於建立和創作體驗的全新核心元件（Core Components），讓行銷人員在創作體驗時擁有更大靈活性，降低編寫和測試新程式碼時對開發團隊的依賴。
- **快速創作多管道的客戶溝通：**Experience Manager Forms 中的拖曳功能讓組織快速嵌入客戶溝通互動內容，包括進階的圖表功能及簡化的數據整合。此功能讓組織可提供更吸引及以數據為基礎的個人化客戶溝通，例如：月結單等具針對性的客戶溝通內容。Experience Manager 與 [Adobe Document Cloud](#) 中 Adobe Sign Cloud Signatures 更深度的整合讓客戶可在符合監管要求下，以數位化形式簽署文件。

專為 IT 及開發人員打造的功能

Experience Manager 內的全新混合內容管理系統（hybrid content management system），能提高 IT 人員及開發人員的靈活性及可塑性：

- **在高訪客流量時自動擴充容量：**動態數位體驗需更靈活應對大規模的內容更新。Cloud Manager 的全新自動擴充服務（autoscaling service）可自動偵測更多訪客流量需求，並在數分鐘內擴大容量，以提供更優質的終端客戶體驗。
- **靈活地創作及管理體驗：**隨著網路上內容變得更流動化和更高度回響性，管理高成效、跨管道的體驗逐漸困難。而透過 Adobe 單頁面工具編輯器（Single-Page Application Editor），讓開發人員及市場行銷人員可一站式預覽、編輯、管理及個人化契合語境的內容，以促進快速協作。透過伺服器端處理客戶端的單頁面工具編輯器，開發人員現可改善第一手體驗的處理時間，以提高與單頁面工具編輯器的互動，並提升搜尋器最佳化表現。改良的個人化及洞察均由 [Adobe Target](#) 及 [Adobe Analytics](#) 所支援。

- **加快網路應用程式開發**：全新的 GraphQL 讓開發人員可繼續在各自喜愛的前台應用程式，透過 API 導入數據和內容，簡易擴展應用程式。GraphQL 將在今年支援 Experience Manager，拓展 Magento Commerce Cloud 的支援。

實用連結：

- 完整的消費者內容調查[報告](#)及[部落格](#)
- 深入了解全新 Experience Manager 功能，包括經認證的[品牌商業價值](#)
- [Experience League 資源](#)讓市場行銷人員及 IT 人員更有效運用 Experience Manager

關於 Adobe Experience Cloud

Adobe 憑端到端的體驗創作、市場行銷、廣告、分析及貿易解決方案 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管道，傳遞一致、連續及引人入勝的體驗，協助推動業務成長。

產業分析專家在超過 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

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