



## 媒体联系人

Summer Shi  
史园  
Adobe  
(86) 10 5865 7703  
[sshi@adobe.com](mailto:sshi@adobe.com)

Kelly Li  
李思静  
MSL  
(86) 10 8573 0514  
[Kellysj.Li@msslgroup.com](mailto:Kellysj.Li@msslgroup.com)

## 新闻稿

### Adobe 推出全新移动功能，协助出海品牌增强个性化客户互动体验

中国，北京 — 2022 年 3 月 8 日 — Adobe 于近期推出了 Adobe Journey Optimizer（旅程优化器）的全新移动功能，此创新功能由 Adobe Experience Platform 支持，协助出海品牌激活实时客户洞察，随时随地跨渠道为客户提供无缝、量身定制且印象深刻的互动体验。这一功能现已可以在应用程序中使用。

全新的可以帮助品牌大规模实现个性化客户体验的功能包括：

- **信息设计：**通过 Journey Optimizer，品牌仅通过一个直观的界面便可以设计和交付个性化的电子邮件、推送通知、APP 信息和文字信息。此外，更新后的应用程序也提供用于拖放文字及信息的用户界面，客户可以在无需开发人员的协助，以及转换不同应用程序的情况下，轻松编辑信息内容。
- **个性化应用程序体验：**品牌可根据客户画像的属性、设备地点和应用程序使用记录等数据，建立基于情景认知的个性化应用程序信息。开箱即用的模板更便于设计引人入胜的品牌专属体验。
- **统一的实时客户画像：**Journey Optimizer 可收集和分析多种数据来源的客户数据，在简化的工作流程中将其转换为可操作的业务洞察。例如定位地点、历史购买记录等客户数据都可实时更新并统计，协助营销人员判断接下来与客户沟通的最佳媒介，让客户能随时获得最新消息，保持互动与忠诚度。
- **个性化的一次性互动、活动推送或双管齐下：**无论是更新航班动态的个性化文字消息，还是预定活动的推送通知，Journey Optimizer 都可协助营销人员判断发送给客户的最佳消息内容，甚至包括因未解决的客服问题而暂停推送活动的信息。
- **位置感知感知触发器：**Journey Optimizer 可主动了解客户进入娱乐场所或商店等情况，品牌可借此利用移动信息来增强客户体验。例如，客户使用观赛相关的手机应用程序进入篮球赛场内时，场馆可通知球迷最近的便利店和洗手间的位置。
- **轻松访问品牌授权的内容与资产：**营销人员及客服团队可通过便捷、以云为基础的数字资产管理平台（DAM）Adobe Experience Manager Assets Essentials 在 Journey Optimizer 中访问品牌授权的资产。数字资产管理平台储存了丰富的图像及视频等媒体素材，可依照手机大小轻松调整至适合的尺寸，确保客户能以最佳方式查看营销信息。
- **有助于提升数据可信度的开发人员工具：**Journey Optimizer 中的开发人员工具可查看客户端网页、移动应用，以及低阶软件开发工具包（SDK）的工作记录和数据，并实现数据导出，从而帮助开发人员验证整合

的数据并进行验错，确保提供优质的移动体验。此外，Journey Optimizer 也可以模拟真实使用场景和客户画像，如客户端的配置和基于位置的活动，以更好地保障营销活动的顺利推进。

- **让移动电商及营销沟通对话更便捷：**不论是文字信息、推送通知，还是应用程序信息，客户均可以使用移动设备以各种方式与品牌建立联系。Adobe Exchange Premier Partner 开箱即用的连接器 Sinch 让品牌可在 Journey Optimizer 内建立原生的短信，无需退出应用程序即可创作个性化的文字信息。

通过 Adobe 与 Sinch 的合作，品牌可借助 Sinch 的[对话 API](#)（Conversation API）让客户使用 WhatsApp、微信、Viber 及其他社交媒体平台等与品牌建立联系。

这些社交媒体可连接到基于人工智能技术支持的聊天机器人，提供客户另一种与品牌的互动方式，客户可确认其想要的商品库存是否到货、寻找店铺位置信息等。

每次的品牌互动对于优化客户购物旅程都至关重要，深度整合的移动策略不仅有助于品牌与客户沟通交流，还可在关键时刻为客户实现真正的价值。

#### 关于 Adobe

Adobe 正通过数字体验改变世界。了解更多信息，请访问 [Adobe Journey Optimizer | Adobe Experience Cloud](#) 关注 Adobe 官方微信号“AdobeChina”，以及中国官方微博 [http://www.weibo.com/adobechna?is\\_all=1](http://www.weibo.com/adobechna?is_all=1)，获取更多新闻、更新、促销等信息，并与 Adobe 中国本地团队进行互动。