



媒体联系人  
SummerShi  
史园  
Adobe  
(86)1058657703  
[sshi@adobe.com](mailto:sshi@adobe.com)

KellyLi  
李思静  
MSL  
(86)1085730514  
[Kellysj.Li@msslgroup.com](mailto:Kellysj.Li@msslgroup.com)

## Adobe 发布全新生成式人工智能 Sensei GenAI 服务，重塑端到端营销工作流程

- Adobe Sensei GenAI 将根据独特的业务需求在 Adobe Experience Platform 中使用多种类型语言模型 (LLMs)
- 首个发布聚焦于图像生成和文本效果的 Adobe 全新创意生成式 AI 模型集 Adobe Firefly 将整合至 Adobe Experience Cloud，支持企业产出安全可用的商用内容
- Adobe 在 Adobe Experience Manager、Adobe Journey Optimizer、Adobe Customer Journey Analytics、Marketo Engage 和 Adobe Real-Time Customer Data Platform 中首次推出首套 Sensei GenAI 服务，支持内容个性化和编辑、营销文案生成及对话式体验等使用情境

中国，北京—2023 年 3 月 23 日—Adobe (Nasdaq: ADBE) 于近日在全球最大的数字体验峰会 Adobe Summit 上发布了 Adobe Experience Cloud 的全新生成式 AI 创新服务，将重新定义企业提供客户体验的方式。

过去十多年来，Adobe 通过 Adobe Sensei 在其企业应用程序中提供了数百种智能功能，让客户能够以新的方式工作和协作。将生成式人工智能功能引入 Adobe 的云端产品是 Adobe 人工智能创新技术的全新进展，将为企业提供前所未有的效率 and 生产力。客户在使用 Adobe Experience Cloud 时，将能够在工作流程中无缝切换 Sensei GenAI 服务和现有功能。

Adobe 数字体验业务高级副总裁 Amit Ahuja 表示：“长久以来，Adobe 一直致力于通过开发人工智能技术来辅助营销人员的工作。我们对生成式人工智能的愿景涵盖了完整的客户体验管理生命周期，同时兼具符合客户期望的企业级安全性和数据治理能力。客户体验可以驱动业务增长，而生成式人工智能是一种深具变革的基础技术，将影响品牌与客户互动的各个方面。”

在 [Sensei GenAI](#) 的支持下，营销人员和其他客户体验团队将如同多了“一双副手”来帮助他们提高生产力，而无需增加个人工作量。强大的新功能将率先原生整合到 Adobe Experience Manager、Adobe Journey Optimizer、Adobe Real Time Customer Data Platform、Customer Journey Analytics 和 Marketo Engage 等应用程序，支持从规划和资产创建到个性化和客户旅程管理等使用情境。团队可完整掌控创意，以确保内容和体验符合品牌风格，而 Adobe 的洞察将帮助他们了解能够引发客户共鸣的关键。

### **Adobe Firefly 为 Adobe Experience Cloud 的图像生成提供支持**

Adobe 将在 Adobe Experience Cloud 中直接导入全新创意生成式人工智能模型集 Adobe Firefly。Adobe 第一个模型利用 Adobe Stock 图像、公开授权内容和版权已过期的公共领域内容进行训练，将聚焦图像和文本效果，用来产生可安全使用的商用内容。有了 Adobe Firefly，营销人员能轻松快速地制作无限版本的内容，以及进行符合品牌形象的反复修改。营销人员未来还可运用品牌自有的内容训练 Firefly，产出体现品牌风格和设计语言的内容。

Adobe Experience Manager (AEM) Assets 是企业用来管理图像、视频和其他内容数据库的首屈一指的数字资产管理系统。品牌可在其中使用 Firefly 大大加快内容开发速度，大幅提升效率。配置 Adobe Firefly 的 Adobe Express 将直接整合至 AEM Assets，让客户团队能实时修改色彩、对象和场景等元素，同时还能自动针对网页、移动端和电子邮件等渠道产生不同内容。Firefly 将有助于加速品牌的内容供应链，支持大规模的个性化。

例如，零售业的人员可以从拍摄的照片中提取图像，并针对电子商务场景的用途做出无限变化（不同的颜色、纹理）。在媒体和娱乐行业，团队将可利用 Firefly 自动生成内容的数百种变化，用以营销新电影和电视剧。通过 Adobe Experience Manager 的全新创新技术，品牌将可获得深刻洞察，了解哪些属性（颜色、对象、文案）最能引起消费者的共鸣，如此不可或缺的反馈循环可确保人工智能支持生成的内容有助于业绩增长。

### **Adobe Experience Platform 中由多种语言模型支持的生成式 AI 功能**

通过 Microsoft Azure OpenAI 的 ChatGPT 服务和 FLAN-T5 等不同的大型语言模型 (LLM)，Sensei GenAI 将让品牌能立即产出和修改任何客户触点上以文字为基础的体验，且这些体验将会符合公司的独特需求，从品牌方针、产品特定词汇到客户洞察。

这些创新技术以 Adobe Experience Platform (AEP) 为基础，将组织的客户数据和内容汇集在统一的通用语言模型下。丰富的资料集让品牌能根据专属且全面的客户洞察来训练生成式人工智能模型，微调品牌特定使用情境的输出。

Sensei GenAI 服务将改变品牌与 Adobe 应用程序的连接方式，以及品牌与客户建立关系的方式：

- **营销文案生成：**在以 AEP 为基础、用于规划全渠道体验的 Adobe Journey Optimizer 中，品牌可利用 Sensei GenAI 实时针对电子邮件和移动端的资讯等消费者触点打造不同版本的信息，选择适合的语音快速编辑和

改写文案，并找出关键词。品牌还可通过 AEM Sites 修改官网上的文案，成为蓬勃发展的数字经济下至关重要的数字门面。

- **对话式体验：**Marketo Engage 是 Cisco、Microsoft、IBM、Accenture、NVIDIA、Honeywell 和 ServiceNow 等部分全球最大 B2B 品牌的首选营销自动化解决方案。Sensei GenAI 将在 Marketo Engage 中支持 Dynamic Chat，并为 B2B 品牌提供强大的全新界面来吸引浏览其数字资产的潜在客户，并在潜在客户重新访问时概述以往的互动经历。
- **受众和客户旅程建立：**Adobe Real-Time Customer Data Platform 以 AEP 为基础，用于构建实时客户画像。它将利用 Sensei GenAI 自动建立丰富多样的受众细分，为针对数百万客户的个性化营销活动带来无与伦比的精确度。通过 Adobe Journey Optimizer，品牌可模拟线上和线下渠道发生的体验，实时掌握消费者下个最佳促销优惠和触点的实时洞察。此外，Playbooks 功能也让团队可通过即开即用的模板，利用自然语言构思来测试不同的客户旅程，进而缩短时间以提供新的客户体验。
- **生成文字说明：**品牌可使用 Customer Journey Analytics (CJA) 来发掘整体客户体验相关的洞察。CJA 以 AEP 为建构基础，汇集了跨渠道的洞察，让团队能掌握消费者的痛点或发现互动的机会。为了帮助品牌更快获得问题的答案，Sensei GenAI 将支持 CJA 的智能文字说明功能。针对同类群组报表和流失图等可视化工具，品牌可以立即收到文字版的关键内容摘要。

## 关于 Adobe

Adobe 正通过数字体验改变世界。了解更多信息，请访问 <http://www.adobe.com/cn>。关注 Adobe 官方微信号 "AdobeChina"，以及中国官方微博 [http://www.weibo.com/adobechina?is\\_all=1](http://www.weibo.com/adobechina?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。