



媒体联系人

Summer Shi
史园
Adobe
(86) 10 58657703
sshi@adobe.com

Kelly Li
李思静
MSL
(86) 15201122672
Kellysj.Li@msslgroup.com

Adobe 与 ServiceNow 宣布合作共同提升客户体验管理

本次双方合作将帮助企业整合客户体验数据，创建无缝数字化工作流程，以实现跨各个触点的个性化客户体验

中国，北京——2019年4月15日——日前，Adobe (Nasdaq: ADBE) 与ServiceNow (NYSE: NOW)宣布双方将共同合作，率先在业界提供集成Adobe 客户体验数据和客户数据的解决方案，打造跨触点的无缝数字化工作流程及个性化客户体验。

通过客户互动解决方案，企业能够更加深入地了解客户数字体验并对此进行个性化处理。然而，这些客户的体验数据通常是孤立的，无法与客户服务体验相连。客户希望获得无缝的个性化体验以及快速的问题解决，本次 Adobe 和 ServiceNow 合作将整合 Adobe Experience Platform 及 ServiceNow Now Platform，运用丰富的客户数据提升优化 Adobe 实时客户档案，为每个客户构建从购买决策到服务、横跨整个数字旅程的全面视角。

此外，Adobe Experience Cloud 解决方案将进一步与 ServiceNow Now Platform 整合，其中包括可提供更佳的客户及员工体验、跨越两家公司应用程序的客户服务管理 (Customer Service Management) 解决方案。Adobe 及 ServiceNow 将携手助力其共同的客户更好地整合并使用数字化流程、服务目录、信息内容及知识管理能力。

ServiceNow 总裁兼首席执行官 John Donahoe 表示：“客户期待获得卓越的体验，因此企业一直在寻求变革客户服务与互动的方式。ServiceNow 与 Adobe 的本次合作，将助力企业打造无缝的数字化工作流程，为打造满足客户期待、实现企业所需的数字体验提供支持。”

Adobe 总裁兼首席执行官 Shantanu Narayen 表示：“交付个性化、实时的客户体验是每个成功企业的核心。Adobe 与 ServiceNow 正在携手为企业提供跨越整个客户旅程的实时、能够转化为实际行动的数据，让企业有效地管理并发展其数字业务。”

这次合作将为客户带来一个集中且智能的客户体验管理 (CXM) 工具，借助 ServiceNow Now Platform 的支持，客户将能够实现团队间的无缝协作，并在极短的时间内建立丰富且实时的客户档案。例如，Adobe 和 ServiceNow 的共同客户可以在个性化互动层无缝整合 ServiceNow 的数字化工作流程、知识管理及服务目录，打造更加连贯、更符合情境的体验与服务。

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/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。

关于 ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) 致力于让工作更好地服务于人。ServiceNow 是基于云端为基础的平台及解决方案提供数码化工作流程，帮助企业提供优质体验，并为员工及企业提供更好的体验。查询详情，请浏览公司网站：www.servicenow.com。

###

© 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.