

## 어도비, 서비스나우와 고객경험 향상 지원 위한 통합 파트너십 발표

서울, 2020년 5월 6일 - 어도비가 서비스나우(ServiceNow)와 함께 솔루션 통합 파트너십을 발표했다. 양사는 이를 통해 어도비의 고객경험관리(CXM) 플랫폼인 [어도비 익스피리언스 플랫폼\(Adobe Experience Platform\)](#)과 서비스나우의 고객 서비스 관리(Customer Service Management) 워크플로우 제품 내 데이터를 연결하는 업계 최초의 솔루션을 제공한다.

오늘날 디지털 기반의 경험경제에서 마케팅 및 고객 서비스는 고객 중심의 접근방식을 따라야 한다. 양사는 이번 통합으로 어도비 익스피리언스 플랫폼과 서비스나우의 원활한 워크플로우를 제공하며, 풍부한 고객 데이터를 통한 어도비의 실시간 고객 프로필 향상 및 모든 고객 접점에 걸친 개인화된 고객경험을 지원한다. [어도비 익스피리언스 매니저\(Adobe Experience Manager\)](#)와 서비스나우의 통합으로 기업은 향상된 고객 서비스 기능을 제공할 수 있다.

이번 통합을 통해 어도비와 서비스나우의 공동 고객들이 사용할 수 있는 서비스는 다음과 같다.

- **브랜드 충성도를 높이기 위한 맥락(Context) 제공:** 이번 통합은 마케팅과 고객 서비스 조직을 연결함으로써 기업 내부의 고객 상호작용 관련 데이터 사일로(Data Silo, 데이터 파편화)를 제거한다. 이로써 고객 문의가 왔을 때, 기업은 고객이 이전에 구매한 제품이나 서비스에서부터 마지막으로 고객과 주고받은 상호작용에 이르기까지 고객 참여에 대한 전제적인 내용을 확인할 수 있다. 이는 보다 개인화되고 연결된 고객경험으로 이어진다.
- **개인화를 위한 깊은 인사이트 확보:** 고객경험 향상은 고객 여정에 대한 이해를 기반으로 이뤄진다. 어도비 익스피리언스 플랫폼과 서비스나우 고객 서비스 관리 솔루션을 활용하면 기업은 ‘평가’와 ‘구매’가 이루어지는 고객 접점에서의 데이터를 종합함으로써 팀 간 효율적인 워크플로우를 구축할 수 있다. 또한 서비스 상호작용을 포착해 보다 온전한 고객 프로필을 실시간으로 구축하는 것도 가능하다.
- **고객경험 향상:** 고객이 요구하기 전에 원하는 것을 미리 예상할 수 있다면 원활한 고객경험을 제공할 수 있다. 서비스나우를 통해 기업은 고객이 어떤 제품이나 서비스를 사용하고 있는지 확인할 수 있고, 이를 토대로 개인화를 향상시킬 수 있다. 이번 파트너십으로 [어도비 익스피리언스 매니저\(Adobe Experience Manager\)](#)와 서비스나우 고객 서비스 관리(Customer Service Management)도 통합함으로써, 소비자들은 각각의 고객 여정에 맞는 보다 개인화된 웹 경험과 콘텐츠를 접할 수 있다.

아미트 아후자(Amit Ahuja) 어도비 에코시스템 개발 부사장은 “우리의 일상이 모두 변화되고 있는 요즘 디지털 경험을 통해 세상을 변화시킨다는 어도비의 미션은 더욱 중요한 의미를 지닌다”며 “어도비와 서비스나우는 기업이 각 고객에 대한 보다 완벽한 프로필을 구축할 수 있도록 지원하기 위해 파트너십을 맺고 있으며, 기업이 더 많은 고객 참여를 이끌어내고, 궁극적으로는 비즈니스 성공으로 이어지는 고객경험을 제공하도록 지원한다”고 말했다.

패럴 호프(Farrell Hope) 서비스나우 고객 워크플로우 부문 수석 부사장은 “오늘날 고객 서비스 조직은

전례 없는 수준의 고객 문의에 직면하고 있다. 따라서 모든 고객을 완벽하게 파악할 수 있는 옴니채널, 엔드-투-엔드 고객 서비스 솔루션에 대한 필요성이 강조되고 있다"고 말했다. 또한 "어도비와 파트너십은 이와 같은 상황에서 기업이 더 많은 고객 정보에 접근하는 동시에 더 깊은 고객 충성도를 구축할 수 있도록 지원한다"고 덧붙였다.

폴 월시(Paul Walsh) 레노버 글로벌 최고 디지털 책임자는 "레노버는 조직 간 협력이 가장 중요하다는 것을 인지하고 있다"며, "어도비와 서비스나우가 제공하는 솔루션을 통해 우리의 마케팅 및 고객 서비스 조직이 더욱 긴밀하게 협력하고, 보다 지능적이고 상황에 맞는 데이터 기반 고객 응대를 할 수 있기를 기대한다"고 말했다.

### **어도비에 대해**

어도비는 디지털 경험을 통해 세상을 바꾼다. 자세한 정보는 [어도비 홈페이지](#)에서 찾을 수 있다. 어도비코리아에 대한 정보 및 뉴스는 어도비코리아의 [공식 페이스북](#)과 [뉴스룸](#)에서 확인 가능하다.

###

© 2020 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 owner.