



어도비, US 은행의 개인화된 소비자 금융 가속화 지원

- US 은행, 어도비 익스피리언스 플랫폼으로 적합하고 매력적인 온오프라인 경험 제공
- 데이터에서 심층 인사이트 도출해 실시간 대규모 개인화 가능, 관리 및 제어 보장
- 어도비 AI 기반의 강력한 AI 인사이트로 마케팅 제안의 효과 향상

서울, 2022 년 11 월 18 일 — 어도비가 US 은행(U.S. Bank)의 온오프라인 지점에서 고객 개개인의 필요와 관심사에 따른 개인화된 경험 제공을 지원한다고 발표했다.

US 은행의 성공적인 디지털 전환을 기반으로 한 이번 협력으로, 고객은 은행지점, 웹, 모바일 플랫폼 어디에서든 일관된 고객 경험을 제공받을 수 있어 각자 원하는 방식으로 은행 거래를 할 수 있다. 고객은 US 은행 모바일 앱에서 은행직원과 금융 상품을 상담하거나 수표 예입, 잔고 확인이 가능하다. 현재 US 은행 소비자 거래의 80% 이상과 대출 상품 판매의 약 65%가 디지털 방식으로 진행되고 있다.

어도비 익스피리언스 플랫폼(Adobe Experience Platform)은 수많은 접점에서 고객에 대한 단일의 프로필을 제공해 마케팅팀이 적합한 채널에서 시의적절한 콘텐츠를 선보이도록 더욱 정교화된 기능을 제공한다.

카이 삭스트럽(Kai Sakstrup) US 은행 최고 전략 및 마케팅 책임자는 “US 은행은 디지털 채널의 엄청난 성장과 높은 참여도를 지원하고자 마케팅 기술 스택을 현대화하는 데 상당한 투자를 단행했다”며, “US 은행 고객에게 온오프라인 및 모바일 앱에서 일관된 경험을 제공하는 것은 중요하다. 어도비 익스피리언스 플랫폼은 금융 서비스 기업과 더욱 의미 있는 상호 작용을 원하는 고객의 변화하는 요구를 충족할 수 있도록 지원하고, 향후 기업 고객에 대한 접근 방식을 개선하기 위한 기반을 제공한다”고 말했다.

안줄 밤브리(Anjul Bhambhri) 어도비 익스피리언스 클라우드 수석 부사장은 “보다 개인화된 디지털 경제가 브랜드에게 중요해짐에 따라 금융 서비스 부문의 선두 주자인 US 은행은 모범사례로 손꼽히고 있다”며, “US 은행의 마케팅팀은 어도비 익스피리언스 플랫폼을 통해 고객에 대한 단일 프로필을 바탕으로 소비자 기대에 부응하고, 엄격한 업계 규정을 완벽히 준수하는 개인화 전략을 추진할 수 있다”고 전했다.

어도비 익스피리언스 플랫폼은 US 은행가 대규모 개인화를 위해 데이터를 안전하게 활성화할 수 있도록 다음과 같은 툴을 제공한다.

- **실시간 경험:** 디지털 경제 성장에 따라 신뢰가 무엇보다 중요한 산업인 금융 서비스에서의 개인화가 매우 중요해졌다. 실제 [소비자의 72%](#)는 잘못된 개인화가 브랜드 신뢰도를 저하한다고 여긴다. US은행은 어도비 익스피리언스 플랫폼의 일부인 [어도비 실시간 고객 데이터 플랫폼\(Adobe Real-Time CDP\)](#)을 통해 중요한 순간에 고도로 개인화된 경험을 지원할 수 있다. 예를 들어, 고객은 재무 목표를 더 잘 관리할 수 있도록 채널 전반에 걸쳐 적합하고 일관된 콘텐츠를 원하는 때에 받아들 수 있다.
- **향상된 관리 및 제어:** 온오프라인 데이터를 통합하는 중앙 허브인 어도비 익스피리언스 플랫폼은 소비자 선호도를 중점에 두고 더 나은 경험을 제공한다. US은행은 어도비 익스피리언스 플랫폼을 통해 데이터 사용 방식에 대한 관리와 제어를 강화해 빈도, 캠페인 및 제안 별로 커뮤니케이션을 한층 간소화할 수 있다.
- **인공지능(AI) 기반의 자동화:** US은행은 서로 다른 소비자 그룹에 마케팅 제안을 보내기 위해 어도비 익스피리언스 플랫폼의 커스터머 AI(Customer AI)를 활용할 계획이다. 어도비 AI 기반의 커스터머 AI는 데이터에서 더 깊은 인사이트를 도출하고 의사 결정 프로세스를 자동화한다. 이를 통해 US은행은 맞춤형 은퇴 설계, 대출 등의 서비스를 제공해 전환율과 고객 유지율을 모두 높일 수 있다. 이 밖에도 모든 주요 마케팅 캠페인에서 다양한 고객층을 위한 차선책을 자동으로 제공할 수도 있다.

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.

###