



## 어도비, 어도비 익스피리언스 클라우드 '기술 미리보기' 지원으로 고객경험 관리 가속화

기업이 실시간으로 분석 신기능을 시험할 수 있는 업계 최초의 기능

서울, 2019년 7월 18일 - 어도비는 기업의 고객경험관리(CXM) 가속화를 위해, 첨단 AI 기반 기능인 기술 미리보기(Technology Previews)를 새롭게 선보였다.

기술 미리보기는 기업이 혁신적 신기능을 그 어느 때보다 빠르게 활용할 수 있는 업계 최초의 방식으로, 기업은 최신 기술을 신속하게 사용해 볼 수 있을 뿐 아니라 제품 로드맵을 수립하는 데도 도움을 받을 수 있다. 과거에는 신기술이 완성될 때까지 극소수의 고객 의견만 반영된 채 고립되어 개발되어 왔다면, 이제 기술 미리보기를 통해 어도비의 AI 및 머신러닝 기술인 어도비 센세이에 기반한 실험 초기 단계의 기술을 미리 사용해 볼 수 있다.

고객은 어도비 제품팀과 실시간으로 피드백을 공유할 수 있으며, 어도비는 제품 출시 전 이러한 피드백을 반영하게 된다. 이를 통해 기업이 전 고객 여정에 걸쳐 개인화된 경험을 보다 잘 조율할 수 있다. 기술 미리보기는 업계 선도의 실시간 데이터 인사이트 도출 및 예측 분석용 솔루션인 어도비 애널리틱스(Adobe Analytics)에서 우선 사용 가능하다.

제프 앨런(Jeff Allen) 어도비 애널리틱스 제품 마케팅 선임 이사는 "우리는 업계 선도의 솔루션인 어도비 애널리틱스를 신뢰하고 꾸준히 사용해 온 고객을 위해 혁신에 박차를 가하고자 한다"며 "기술 미리보기는 기업이 무의미한 지표를 넘어 고객 경험의 모든 부분을 개선할 수 있는 심도 있는 통찰력을 활용해 보다 높은 단계의 분석을 진행할 수 있도록 지원할 것이다"고 말했다.

기술 미리보기를 통해 선보일 어도비 센세이의 딥 러닝 기술에 기반한 프로토타입은 아래와 같다.

- **AI를 통한 고객 여정 재구성:** 고객은 다양한 채널을 넘나들므로 기업이 고객 여정에 대한 전체적인 그림을 파악하기 쉽지 않다. 어도비 센세이는 기업이 직접 파악하기 힘든 통찰력을 가시화해 이상을 일으키는 문제를 궁극적으로 해결할 수 있다. 예를 들어 미디어 기업은 스마트폰의 앱 삭제가 불규칙적으로 급증하는 이유가 앱 주요 기능의 고장 때문으로, 고객이 불편을 느끼게 되고 점차 사용하지 않아, 결국 앱을 삭제하게 된다는 것을 알 수 있다.
- **이상적인 고객군 파악 위해 머신 러닝 활용:** 고객 데이터가 계속 쌓여가지만, 마케팅 담당자는 여전히 가장 가치 있는 고객군을 파악하는 데 어려움을 겪고 있다. 기술 미리보기를 통해 미리 사용해 볼 수 있는 이 프로토타입은 머신 러닝을 활용해 고객 분류에 전례없이 높은 정확성을 제공하며, 고객은 선호도 및 행동에 따라 자동으로 특정 그룹으로 분류된다. 가령, 유통업계는 무료 익일 배송 제안에 긍정적으로 반응하는 특정 지역의 고객군의 발견과 같이 예상치 못했던 고객군을 찾을 수 있다.

- 고객보다 한발 앞선 지능적 예측:** 고객 경험과 관련된 대부분의 결정은 오랜 기간 누적된 고객 데이터를 바탕으로 이뤄지며, 성공적인 기업은 누적된 고객 데이터를 바탕으로 고객의 필요와 요구를 예측한다. 기술 미리보기는 딥 러닝 기술을 바탕으로 기업이 고객의 미래 행동을 더 잘 예측할 수 있게 한다. 수십억 개의 누적 및 실시간 데이터를 분석함으로써 기업은 향후 고객의 가장 가능성 높은 행동이 무엇인지 추론할 수 있다. 한 예로, 비수기인 가을을 앞두고 여행사는 모바일 경험을 최적화하여 트래픽 감소를 약 10% 가량 줄일 수 있다.

#### 어도비 익스피리언스 클라우드에 대해

어도비는 경험 제작, 마케팅, 광고, 분석 및 커머스를 제공하는 업계 유일의 엔드 투 엔드 솔루션인 어도비 익스피리언스 클라우드를 통해 고객경험관리(CXM)를 새롭게 정의하고 있다. 어도비 익스피리언스 클라우드는 기업이 비즈니스 성장을 가속화하면서 모든 고객 접점 및 채널에 걸쳐 일관되고 지속적이며 강력한 B2C, B2B 및 B2E 경험을 전달하도록 돕는다. 정적이고 고립된 고객 프로필을 제공하는 기존의 엔터프라이즈 플랫폼과는 달리, 어도비 익스피리언스 플랫폼은 기업이 어도비의 AI 및 머신러닝 기술인 어도비 센세이를 통해 고객을 완전히 이해하고 데이터를 활용가능하게 만들도록 지원한다. 업계 애널리스트들은 다른 어떤 테크놀로지 기업보다 많은 24개의 경험 관련 주요 보고서에서 어도비를 리더로 선정하고 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.

###