



新聞聯絡人

史園 (Summer)

Adobe大中華區公關經理

Tel: +86 13810050591

sshi@adobe.com

張芷涵 (Hana) / 馮慧雯 (Agnes)

天擎公關

Tel: (02) 2775-2840 Ext: 365/367

adobe@grandpr.com.tw

新聞稿

Adobe 於 2019 數位行銷高峰會中展示驅動客戶體驗管理創新

Adobe 展示 Adobe Experience Cloud 創新功能，推出 Adobe Commerce Cloud、Marketo Engage 以及 Adobe Experience Platform；並宣佈與 Microsoft、LinkedIn 和 ServiceNow 建立全新合作夥伴關係

台灣 — 2019 年 3 月 27 日 — Adobe 今日在 2019 數位行銷高峰會中推出最新 Adobe Experience Cloud 創新功能，包含 Adobe Commerce Cloud 和 Marketo Engage，並向全球市場發布 Adobe Experience Platform。Microsoft 執行長 Satya Nadella、美國電商 Best Buy 執行長 Hubert Joly、Chegg 集團執行長 Dan Rosensweig、Intuit 電腦軟體公司資訊長 Atticus Tysen 和太陽信託銀行（SunTrust Bank）行銷長 Susan Johnson 分別在大會中分享其企業數位化轉型經驗。為加速企業的客戶體驗管理（Customer Experience Management，CXM），Adobe 同時宣布與 ServiceNow、Microsoft 和 LinkedIn 建立重要的策略合作夥伴關係。

Adobe 總裁暨執行長 Shantanu Narayen 表示：「客戶體驗管理是企業數位化轉型的關鍵過程，Adobe 透過持續創新的 Adobe Experience Cloud 以及與 ServiceNow、Microsoft、LinkedIn 和 SAP 的重要合作關係在此領域中一路領先。今日在 Adobe 數位行銷高峰會上，我們推出 Adobe Experience Cloud 全新重大功能，包括首次亮相的 Adobe Commerce Cloud 和 Marketo Engage，以及 Adobe Experience Platform。」

Adobe Experience Cloud 的創新功能

Adobe 今日分享了由 Adobe Experience Platform 驅動的 Adobe Experience Cloud 如何整合解決方案工作流程，並透過 Adobe Sensei 支援新增更多即時智慧功能。全新創新功能令跨管道體驗的設計、傳遞及優化更加順暢。Adobe Experience Cloud 現已在各種規模的企業中廣泛應用，其中包含知名的旅遊、媒體、娛樂、金融服務、汽車和電信公司。

即日起全球可用的 Adobe Experience Platform 是一個開放、可擴展的平台，能整合企業內全部的數據，並透過 Adobe Sensei 人工智慧（AI）及機器學習功能即時建立客戶檔案。Adobe Experience Platform 能根據這些客戶檔案去訂製內容，為客戶即時傳遞豐富且具有關聯性的體驗。Adobe Experience Platform 進一步推動了 Adobe 全球生態系統的發展，此生態系統現已包括一萬三千家代理商、解決方案和技術合作夥伴，以及逾三十萬名的開發人員（參閱[新聞稿](#)）。

Adobe Analytics Cloud 是啟動客戶體驗管理的智慧核心系統，Adobe 正擴展其功能，為客戶提供準確且即時的跨管道消費者行為洞察，並更直覺化、自動化的進行受眾分類。Adobe Audience Manager 與 Adobe Experience Platform 整合提供了一個即時客戶數據平台（CDP），透過集結已知與匿名數據，創造整個客戶旅程中跨管道的即時客戶檔案。Adobe Analytics 與 Adobe Experience Platform 的結合，能為品牌提供在線上及線下數據中，即時獲得洞察的新方法。全新 Journey IQ 功能將拼合完整的客戶旅程，確保客戶在合適的時間觸及所需內容；同時，與 Adobe Advertising Cloud 的深度整合，能將不同的數據和庫存管理解決方案融會貫通，進而消弭媒體孤島，並確保行銷和廣告工作的一致性。此外，Adobe Analytics 亦與 Adobe Commerce Cloud 中的商務儀表板功能整合（參閱[部落格](#)）。

Adobe Marketing Cloud 為跨管道業務流程編排、優化內容、促進溝通和制訂個人化體驗的基礎，現已將業界領先的 B2B 行銷自動化解決方案 Marketo Engage 新增至其中。此次整合協助行銷人員從 Adobe Experience Manager 或 Adobe Creative Cloud 中無縫地提取或編輯內容，並自動建立目標清單，以洞悉 B2B 銷售中（Marketo Engage）下一步所需要的最佳行動。

Adobe Marketing Cloud 其他創新功能包含：

- Adobe Campaign 透過更自動化、個人化內容傳遞推播功能，以加強個人化內容傳遞速度。
- Adobe Experience Manager 和 Adobe Target 推出的全新智慧內容推薦引擎。
- Adobe Experience Manager 自動影片裁切功能。

Adobe Advertising Cloud 提供品牌規劃、購買、衡量及優化廣告所需的功能。Adobe Advertising Cloud 新增整合自動化運行跨管道廣告行銷活動的功能。透過與 Roku 平台的全新整合，Adobe Advertising Cloud 用戶現可透過 Adobe Analytics Cloud，從自家行銷及廣告行銷活動中蒐集到的第一手數據，針對 Roku OTT（over-the-top）中的目標受眾進行行銷活動（參閱[新聞稿](#)）。

Adobe 推出 Adobe Commerce Cloud，以 Magento Commerce 及逾 30 萬名開發人員建立的生態系統，針對實體、數位或是虛擬等各類型店面，提供全面整合管理並優化客戶體驗的端到端解決方案。Adobe Experience Cloud 透過與 Adobe Analytics 及 Adobe Experience Manager 原生整合，並結合 Adobe Sensei 提供的人工智慧訊息，傳遞豐富的商業洞察和引人入勝的商務體驗（參閱[部落格](#)）。

全新合作夥伴

Adobe 與 ServiceNow 宣布計畫整合 Adobe Experience Platform 和 ServiceNOW 的 Now Platform 平台，透過 ServiceNOW 豐富的客戶支援數據強化 Adobe 的即時客戶檔案建立，進而打造一套從購入到服務，橫跨整個數位流程的全面客戶檔案視圖。此外，Adobe Experience Cloud 解決方案將結合 ServiceNow 的 Now Platform 平台，包含其客戶服務管理（CSM）解決方案。

Adobe 和 ServiceNow 的合作使雙方的共同客戶能夠彙整和運用數位工作流程、服務目錄，智慧內容以及知識管理功能（參閱[新聞稿](#)）。

Adobe、Microsoft 和 LinkedIn 的合作將透過數據整合和全新行銷和銷售功能，建立以客戶為基礎的體驗（ABM，Account-Based Experience）。透過配對關鍵數據來源補充以客戶為基礎的檔案，使 B2B 行銷人員能夠輕鬆辨識、了解客戶的採購決策團隊並與之進行互動。此次合作將能協助用戶在 LinkedIn 等關鍵行銷和銷售平台上，在個人和客戶兩個層面提供個人化的體驗（參閱[新聞稿](#)）。

Adobe Sensei

Adobe 推出新一代人工智慧與機器學習框架 Adobe Sensei，並深度整合 Adobe Experience Cloud 解決方案，驅動更深度的洞察，提供更即時的決策與更智慧的工作流程。藉由 Adobe Experience Platform 的全球可用性，[全新的人工智慧服務](#)（beta 版）能夠提供連結數據及內容的智慧層，確保品牌能在恰當的時間並透過合適的管道，在符合情境的環境下傳遞適當的訊息。Adobe Sensei 服務現已開放測試版使用，並廣泛應用於各企業中。

關於 Adobe Experience Cloud

Adobe 正在透過 Adobe Experience Cloud 重新建構客戶體驗管理，為業界提供內容、行銷、廣告、分析和商業的端到端解決方案。不同於傳統企業平台中靜態、獨立的客戶檔案，Adobe Experience Cloud 跨客戶接觸點與管道，為公司提供一致的、連續的、引人入勝的經驗，同時加速業務成長。

關於 Adobe

Adobe 致力透過數位體驗改變世界。欲查詢更多詳情，請瀏覽本公司網站：www.adobe.com/tw

###