



## 媒体联络人

史园  
Summer Shi  
Adobe  
(86) 10 58657703  
[sshi@adobe.com](mailto:sshi@adobe.com)

李思静  
Kelly Li  
MSL  
(86) 15201122672  
[Kellysj.Li@mslgroup.com](mailto:Kellysj.Li@mslgroup.com)

## Merkle, Adobe, 微软助力大都会人寿推出“开启相伴旅程—新客户体验计划”

中国，北京—2020年7月13日—在顾销新纪元战略下，中美联泰大都会人寿保险有限公司（以下简称“大都会人寿”）正着力建立长效的、完整的客户旅程体验，不仅注重客户的购买环节，同时通过持续的售后主动关怀，打造上佳客户体验，成为客户可信赖的人生伙伴。

调研数据显示，缺乏持续主动的售后沟通是寿险行业的普遍痛点。大都会人寿为解决这一客户痛点，期望将传统模式下以保单成交为导向的、被动响应式的、临时随机性的客户互动模式，转变为情感化、个性化、系统性、持续性的主动沟通和支持，以不断提升客户体验。

在美库尔、Adobe、微软的联合支持下，大都会人寿推出了“开启相伴旅程—新客户体验计划(Customer Onboarding)”。这一项目通过大都会人寿官微定向与新客户沟通，在客户保单承保后12个月内持续主动地和他们沟通保障权益、增值服务和尊享体验；同时也将客户与官微的互动情况推送给他们的寿险规划师，以便寿险规划师及时跟进。这一闭环模式不仅能让大都会人寿的客户深入了解和他密切相关的信息、解决他们对于保险售后沟通的痛点；也通过专业技术平台赋能大都会人寿的寿险规划师，助力他们及时跟进客户需求、真正成为客户可信赖的人生伙伴。

在“开启相伴旅程—新客户体验计划(Customer Onboarding)”项目实施过程中，美库尔为大都会人寿提供咨询、营销活动设计和系统部署等服务。项目将相关系统与营销自动化平台 Adobe Campaign 连通，利用 Adobe Campaign 在活动自动化管理方面的优势，建立了大都会人寿、客户和寿险规划师的联动沟通机制：通过活动流程的设计和逻辑规则的管理实现针对客户和寿险规划师的个性化内容自动推送，并生成活动报表为持续不断地优化活动规则和客户体验提供数据支撑。除此之外，考虑到数据安全、灵活开源等因素，美库尔还帮助大都会人寿选择了微软 Azure 云平台，为项目的实施提供了既经济有效，又安全稳定的技术环境。

Merkle, Adobe, 微软助力大都会人寿推出“开启相伴旅程—新客户体验计划”

美库尔长期致力于为客户实现跨平台与设备交付独一无二的客户体验，而 Adobe 和微软也是美库尔的合作伙伴。通过结合业内领先的 Adobe Experience Cloud 数字体验平台以及美库尔根植于数据、营销技术的专业服务能力，在本次合作中双方利用数据和技术的赋能，共同助力大都会人寿的“新客户体验计划”顺利上线。大都会人寿也将基于客户的反馈，不断优化“开启相伴旅程—新客户体验项目 (Customer Onboarding)”，以切实打造无缝衔接的上佳客户体验，成为客户可信赖的人生伙伴。

### 关于 Adobe

作为全球领先的数字媒体及数字体验解决方案提供商，Adobe 正在通过数字体验改变世界。Adobe 于 1982 年成立于美国加州圣何塞，在全球拥有超过 2 万名员工。成立至今，Adobe 不断根据市场变化创新发展，为每个人和每个企业提供激发创意灵感和优化数字体验所需要的一切。

### 关于 Adobe Experience Cloud

Adobe 正在通过 Adobe Experience Cloud 重新构建客户体验管理 (Customer Experience Management)，为业界提供内容、营销、广告、分析和商业的端到端解决方案。分析报告统计显示，Adobe 在超过 20 份有关数字体验的研究报告中评为领导者，领先于业内其他科技企业。

---

### 关于中美联泰大都会人寿保险有限公司

中美联泰大都会人寿保险有限公司(以下简称“大都会人寿”)是由美国大都会集团下属公司和上海联和投资有限公司合资组建而成。凭借美国大都会集团在保险业的丰富经验以及上海联和投资有限公司对中国市场的深刻认识，大都会人寿致力于为中国消费者提供值得信赖和专业的保险方案。大都会人寿通过顾问行销、银行保险、直效行销及数字营销等多元渠道，为全国各地超过二十个城市的消费者提供人寿、健康、意外伤害及年金保险产品等保险服务。如需了解更多大都会人寿的信息，请登录公司官方网站 [www.metlife.com.cn](http://www.metlife.com.cn)。

### 中方股东

上海联和投资有限公司作为上海市国资委下属的国有独资投资公司，始终围绕“战略新兴产业投融资平台”、“科创成果转化孵化功能平台”两大定位，重点聚焦信息技术、能源和智能制造、生命健康、现代服务等领域，在推动战略性新兴产业发展，加快前沿科技成果转化等方面充分发挥了引领作用，成为国资国企参与上海科创中心建设的重要平台。

### 美方股东

美国大都会集团 (NYSE: MET) 是全球化的金融服务公司，旗下拥有众多分公司和联营公司，提供保险、年金、员工福利和资产管理，以帮助个人和机构客户应对瞬息万变的世界。美国大都会集团成立于 1868 年，

Merkle, Adobe, 微软助力大都会人寿推出“开启相伴旅程—新客户体验计划”

目前在全球超过 40 个市场开展业务，在美国、日本、拉丁美洲、亚洲、欧洲及中东占据着市场重要地位。如需了解更多信息，请访问 [www.metlife.com](http://www.metlife.com)。

---

### 关于美库尔

美库尔集团是全球领先的以数据为驱动、技术为依托的高效能数字营销服务商，专注于跨平台和设备交付独一无二、个性化的客户体验。在过去 30 多年里，美库尔与众多《财富》1000 强企业以及全球领先的非营利机构建立了合作伙伴关系，帮助他们实现客户投资组合的价值最大化。公司在数据、技术和分析方面的积累为其获取消费者洞察、实施以人为本营销战略奠定了坚实的基础。美库尔在效果媒体、客户体验、客户关系管理、忠诚度和企业营销技术等方面的综合优势有助于增强营销效果，扩大竞争优势。美库尔全球现拥有 9000 余名员工，总部位于美国马里兰州哥伦比亚市，并在美国设有 21 个办事处，在欧洲、中东和非洲地区以及亚太地区设有 29 个办事处。美库尔于 2016 年加入了电通安吉斯集团。

美库尔中国总部位于上海，并在北京和南京设有办事处，拥有 400 多名员工。如需了解更多信息，请拨打电话 0086 21 2030 8000 或访问 [www.merklechina.cn](http://www.merklechina.cn) 与美库尔中国联系。

### 关于微软公司

微软（纳斯达克上市代码“MSFT”）致力于成就“智能云与智能边缘计算”时代的数字化转型，予力全球每一人、每一组织，成就不凡。

###

© 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 owners.