



#### 媒体联系人

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

Kelly Li  
李思静  
MSL  
(86) 10 8573 0514  
[Kellysj.Li@msslgroup.com](mailto:Kellysj.Li@msslgroup.com)

## Adobe 发布 Experience Cloud 创新功能，提升下一代 B2B 客户体验

中国，北京—2021 年 10 月 20 日—Adobe 近日宣布发布 Adobe Experience Cloud 中针对 B2B 业务的创新功能，进一步助力品牌了解客户需求，适应不断变化的购物偏好并提供引人入胜的客户体验。

如今，在数字为先的经济体中，由新一代买家主导的 B2B 购物体验已经发生转变。新一代 B2B 买家更倾向使用数字和自助服务平台，他们的忠诚度较低，在评估产品时更加依赖可信的社交网站或同行评价。Gartner 调研数据显示：B2B 买家仅将 17% 的时间花在与潜在供应商的互动上，同时 80% 的买家更倾向通过线上会议和自助服务的方式沟通。虽然 B2B 买家更为关注品牌如何使用他们的数据，但同时也希望获得个性化且相关的体验。他们对数字化互动形式的偏好也充分表明，品牌需要在有限的沟通中提供更加周到且令人印象深刻的服务，从而与 B2B 客户建立有效的联系。

B2B 品牌期望与客户建立长期关系并提供印象深刻的体验，便需要对每一位客户联系人、该联系人及其团队的关系以及购买群体的业务目标有深刻了解。此外，由于各个行业组织都在拓展和寻求同时服务 B 端（商业客户）和 C 端（消费者）客户的机会，他们面临的挑战是如何为那些与其不在相同业务线有多重关联的客户建立单一视图。

对此，Adobe 更新其 Experience Cloud 中针对 B2B 业务的创新功能，助力企业提升客户体验。新功能包括：

- **针对 B2P 业务的 Adobe 实时 CDP：** Adobe 实时 CDP B2B 版本能够将多个来自 Adobe 和非 Adobe 来源的第一方消费者账户和企业账户数据整合到同一视图，从而连接并激活跨平台的受众。此外，Adobe 又再次发布了 Adobe 实时 CDP 的 B2P（企业 to 个人）版本，为那些同时面向 C 端和 B 端客户提供服务的品牌统一并激活客户档案。应用这一产品，品牌可以了解到某个消费者客户是否也是商业客户，并根据其一个或者两个身份数据创造客户体验。Adobe 实时 CDP 所提供的全面体验能够创造更多的交叉销售机会，并提高客户忠诚度。
- **由 Adobe Sensei 支持的 B2B 产品推荐功能：** 越来越多的 B2B 买家寻求个性化购物体验，品牌现在可以通过 Adobe Commerce 的产品推荐功能来支持广泛的 B2B 需求和战略。如今，Adobe Commerce 商户可以参考各

项因素进行智能产品推荐，如参考 B2B 买家的定价差异和他们所提供的商品目录差异。全新的产品推荐功能由 Adobe Sensei (人工智能与机器学习平台) 提供支持，可以大幅度降低创建手动规则的需求，为商户节省更多时间去专注其他优先事项，推动业务增长。产品推荐功能现支持自定义定价，并会在不久的将来添加目录权限以支持 B2B 业务需求。

- **更多 Adobe Experience Manager Forms 和 Adobe Sign 的协作功能：**借助 [Experience Manager Forms](#) 全新发布的增强功能，B2B 品牌可以通过数字工作流程和电子签名为供应商轻松办理相关手续，减少手动操作流程的同时，保证了高度的安全性和流畅性。同时，表格填写和电子签名的体验也能够品牌的所有触点上保持一致。
- **Adobe Marketo Engage 与 Experience Cloud 之间的流程简化：**全新一代 Adobe Marketo Engage 用户体验设计在今年上旬便已推出，其中包括一个与 Adobe Experience Cloud 相同的设计。用户可以通过一个全新的树形菜单访问所有活动、工作流程和资产、全新全局导航，并享受提升的性能和生产力。今年年末，新的企业级 Adobe Marketo Engage 客户还可以通过 Adobe 用户凭证登录 Adobe Marketo Engage，从而简化 Adobe Experience Cloud 的用户管理流程。

点击[此处](#)，了解更多关于 Adobe Experience Cloud 针对 B2B 品牌推出的数字现代化支持。

## 关于 Adobe

Adobe 正通过数字体验改变世界。了解更多信息，请访问 <http://www.adobe.com/cn>。关注 Adobe 官方微信号 "AdobeChina"，以及中国官方微博 [http://www.weibo.com/adobechina?is\\_all=1](http://www.weibo.com/adobechina?is_all=1)，获取更多新闻、更新、促销等信息，并与 Adobe 中国本地团队进行互动。