



媒体联系人

Summer Shi
史园
Adobe
(86) 10 5865 7703
sshi@adobe.com

Kelly Li
李思静
MSL
(86) 10 8573 0514
Kellys.Li@msslgroup.com

通用汽车借助 Adobe Experience Cloud 为客户提供实时互动和个性化电动汽车旅程

- 通用汽车借助 Adobe Experience Cloud 企业级应用程序，包括 Adobe Real-Time Customer Data Platform (实时客户数据平台)、Adobe Journey Optimizer (Adobe 旅程优化器)和 Customer Journey Analytics (客户旅程分析)，来跨组织触点连接客户洞察，并跨渠道提供大规模高度个性化的营销体验
- 全新且统一的实时客户视图将支持其电动化布局，在消费者中建立知名度和购买欲，并持续支持通用打造现有电动汽车和下一代通用汽车的车载体验
- 从这种深化的合作中获取的洞察还将助力通用团队更好地利用 Creative Cloud 创建精美的内容体验，展示电动汽车的创新和影响力

中国，北京—2023年5月11日 — 近日，Adobe (Nasdaq: ADBE) 宣布，通用汽车 (GM) 正借助 Adobe Experience Cloud 为其数百万客户提供大规模且一对一的个性化互动体验。

通用汽车正在向其至 2025 年实现每年 100 万辆电动车产能的目标迈进。为每个客户打造个性化的互动体验的能力对帮助消费者了解电动汽车的好处，以及引导他们走完购买和售后的客户旅程至关重要。通用汽车将借助由 Adobe Experience Platform (AEP) 支持的应用程序——包括 Adobe Real-Time Customer Data Platform (Adobe 实时客户数据平台)，Adobe Journey Optimizer (Adobe 旅行优化器) 和 Customer Journey Analytics (客户旅程分析) 作为整合工具来统一客户洞察，并实时优化线上和线下各个触点的客户体验。

通用汽车全球绩效驱动营销总监 Ajay Kapoor 表示：“我们正处于电动汽车时代的起点，它将从根本上改变我们的出行方式、通过数字化服务带来革新性的驾驶体验和零排放的未来。无论是普及电动汽车和引导消费者，还是展示下一代个性化功能，Adobe Experience Cloud 都是我们的重心，将帮助我们以具有相关性且高度定制的方式与客户建立联系。”

Kapoor 补充道：“对客户的统一视图将我们的营销工作提升至全新水平，可以让我们精准地在线上 and 线下渠道优化客户体验。与 Adobe Experience Cloud 的合作还支持我们在车内和相关的渠道进行有针对性的个性化设置，电动汽车车主可以期待在他们购买车辆后立即获得所需的指导，例如在他们的电动车需要充电时的提醒和导引。”

Adobe 首席营收官 Stephen Frieder 表示：“通用汽车在使用 Adobe Creative Cloud 应用程序多年，拥有丰富经验，为新车展示创建了精美内容，同时借助 Adobe Substance 3D 等工具重构了车辆设计流程并提升了营销工作。现在，双方基于 Adobe Experience Cloud 的进一步合作将艺术与科学完美结合，以深度洞察为指引，创作最相关且最有影响力的内容吸引客户，从而支持其在实施电动战略的过程中实现以体验为主导的增长。”

在 Adobe Experience Platform 的支持下，通用汽车可以在通用数据模型下统一整个组织内的客户数据，同时实施严格的数据治理和安全控制，从而形成通用车主的单一信息源。

- **Adobe Real-Time CDP (实时客户数据平台)** 为通用汽车团队提供了统一的客户画像，当客户在品牌网站、电子邮件和移动应用程序等触点产生互动时，该画像将会实时更新。这让通用汽车团队的每个成员都能准确了解客户在旗下任何品牌的旅程中所处的位置，以此来避免进行重复或不直观的营销活动。在早期测试中，通用汽车利用 Adobe Real-Time CDP 来支持对旗下凯迪拉克品牌感兴趣的客户，在与客户的下一次互动时帮助他们建造和定制凯迪拉克车型。随后的每次互动都遵循类似的逻辑，包括基于客户在购买过程中的行为为他们提供定制化服务。
- **Adobe Journey Optimizer (旅程优化器)** 就像是一个编排引擎，可以帮助通用汽车团队在正确的渠道和时机与客户互动。Adobe Journey Optimizer 为团队提供了一个可视化界面，让他们能够跨线上和线下触点构建一对一的客户旅程，并扩展至整个通用汽车的客户群，触发有影响力和有效的体验。例如，如果某位车主刚刚购买了电动汽车，通用团队可以立即围绕充电站、日常维护和移动应用程序中的推荐功能等信息与其进行沟通。
- **Adobe Customer Journey (客户旅程分析)** 可以为通用团队提供跨渠道的洞察，帮助其随着时间的推移优化营销工作和客户体验。在团队跨渠道编排内容和信息时，Adobe Customer Journey 可以帮助团队了解客户在哪里遇到了问题，甚至识别潜在机会。任何接触客户体验的团队都可以利用通用汽车客户的单一信息源，从而减少整个通用汽车组织内的信息障碍，让每个人都能以数据为导向，确保每个客户在任何地方与品牌互动时都能获得同样高质量且个性化的互动体验。

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，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。

###

© 2023 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.