

어도비, 유통업계 ‘고객경험관리’ 혁신 위한 어도비 익스피리언스 클라우드 기능 공개

서울, 2020년 01월 16일 - 어도비는 유통업계의 고객경험관리(CXM) 혁신을 위한 어도비 익스피리언스 클라우드(Adobe Experience Cloud) 전반에 걸친 새로운 혁신 기능을 공개했다.

초연결(hyper-connectivity) 시대를 맞아, 어도비는 모든 규모의 기업이 전 고객 여정에 걸쳐 실시간으로 대규모 고객에게 경험을 제공할 수 있도록 지원하고 있다. 이를 통해 기업은 데이터 기반의 최고의 고객 경험을 전달할 수 있다. 현재 미국 100대 온라인 유통업체 중 80곳이 [어도비 익스피리언스 클라우드](#)를 활용하고 있다.

오프라인과 온라인을 아우르는 고객경험관리를 지원하기 위한 어도비 익스피리언스 클라우드의 새로운 기능은 다음과 같다.

- **클라우드 기반 어도비 익스피리언스 매니저(Adobe Experience Manager as a Cloud Service) 발표:** 어도비는 [클라우드 기반 어도비 익스피리언스 매니저](#)를 공개했다. 마이크로소프트 애저(Microsoft Azure)에 구축하여 모든 규모의 기업에게 디지털 혁신에 필요한 기반을 제공한다. 기존 인프라와 신속하게 통합되고, 워크플로우를 최적화해 사이트 제작을 보다 빠르게 할 수 있고, 확장성 및 안정성 높은 CMS(콘텐츠 제작 시스템) 및 DAM(디지털 자산 관리) 작업 환경을 제공한다. 클라우드 기반 어도비 익스피리언스 매니저는 언더아머(Under Armour)와 지리정보시스템(GIS) 소프트웨어 회사인 에스리(Esri) 등이 이미 초기 사용자로 제품을 이용하고 있다.
- **마젠토(Magento) 업데이트:** 빠르고 쉽게 상품을 검색하고 직관적인 결제 프로세스를 제공하는 전자 상거래 사이트의 구축은 유통업계의 큰 관심사이다. 이번에 공개된 [마젠토](#) 업데이트를 통해 [어도비 스톡\(Adobe Stock\)](#)과 마젠토 커머스(Magento Commerce) 및 오픈 소스(Open Source)가 통합되어, 마젠토 관리자 페이지 내에서 웹사이트에 고품질의 에셋을 추가할 수 있게 됐다. 또한 마젠토에 [닷디지털\(dotdigital\)](#)의 인게이지먼트 클라우드(Engagement Cloud) 실시간 웹 채팅 기능을 결합했다. 이 업데이트로 마젠토 2를 사용하는 판매자는 실시간으로 고객과 소통할 수 있는 무료 채팅창을 이용할 수 있다.
- **온라인 쇼핑과 오프라인 매장을 연결하는 어도비 애널리틱스(Adobe Analytics):** 어도비 익스피리언스 플랫폼(Adobe Experience Platform) 어도비 애널리틱스의 [고객 여정 분석\(Customer Journey Analytics\)](#) 기능을 통해 분리된 데이터를 하나로 통합하여 고객 여정을 더 정확하게 파악할 수 있다. 예를 들어 소비자가 오프라인 매장을 재방문하도록 유도하기 위해 온라인 행동 유형을 파악하고 그 경로를 최적화할 수 있다. 또한 복잡한 모바일 결제와 같이 소비자를 가로막는 장애물을 쉽게 파악하고 제거할 수 있다. 이 기능은 어도비 센세이를 기반으로 한다.
- **어도비 타겟(Adobe Target)이 선보이는 고객 맞춤 추천 기능:** 유통업체를 위한 [어도비 타겟](#)의 사용자 기반 ‘추천(Recommended for you)’ 알고리즘은 기업이 고객의 개별 행동을 기반으로

고도로 개인화된 온라인 쇼핑 경험을 제공하도록 지원하다. 이 추천 기능은 '마지막으로 본 브랜드'나 '같은 상품을 확인한 고객이 본 다른 상품'과 같은 전통적인 접근 방식을 넘어, 고객의 전체 행동 패턴을 이용해 가장 기본적인 관심사를 파악한다. 예를 들어 겨울에 보라색 장갑을 구입한 소비자는 같은 색의 스카프를 추천 받을 수 있다. 이후 봄에 같은 웹사이트에서 운동화를 검색할 경우 해당 소비자는 상품을 둘러보는 동안 티셔츠와 같은 새로운 관심사를 반영하기 위한 새로운 추천을 받게 된다. 보라색에 대한 소비자의 선호도는 유지된다.

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.

###

© 2019 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 owner.