



## 어도비, C3.ai 및 마이크로소프트와 인공지능 기반 CRM 혁신 위해 협력

C3 AI CRM 으로 고객중심 산업의 인공지능(AI) 활용 사례에 대한 새로운 범주와 생태계 구현

서울, 2020 년 10 월 27 일 — 어도비는 C3.ai 및 마이크로소프트와 파트너십을 맺고, 최초의 엔터프라이즈급 AI 퍼스트(AI-first) 고객관계관리 솔루션인 [C3 AI® CRM](#) 을 출시한다고 밝혔다. 이번 솔루션은 비즈니스 인사이트를 바탕으로 한 고객 서비스를 위해 개발됐으며, 마이크로소프트 다이내믹스 365(Microsoft Dynamics 365)로 구동되고 어도비 [익스피리언스 클라우드\(Adobe Experience Cloud\)](#)와 통합된다.

어도비와 C3.ai, 마이크로소프트의 파트너십에 대한 주요 내용은 다음과 같다.

- 마케팅, 영업, 고객 서비스를 아우르는 공동 시장 전략을 위해 어도비 익스피리언스 플랫폼(Adobe Experience Platform)을 포함한 어도비 익스피리언스 클라우드와 마이크로소프트 다이내믹스 365, 그리고 C3.ai 업종별 데이터 모델 및 커넥터, AI 모델이 통합된 업종별 특화된 AI 기반 CRM 솔루션 스위트를 제공한다.
- 전담 영업팀을 통해 에이전트, 업계 파트너뿐만 아니라 전 세계 여러 산업을 망라한 엔터프라이즈 고객에 업종별 AI CRM을 제공한다.
- 초기에는 금융 서비스, 석유·가스, 공급처리시설(utilities), 제조, 통신, 공공, 의료, 국방, 인텔리전스, 자동차, 항공우주 분야를 포함한 버티컬 산업을 목표로 한다.
- 3사는 공동 브랜딩한 C3 AI CRM 솔루션을 전 세계에 판매하고, 고객 성공을 위한 지원에 적극 나선다.

산타누 나라옌(Shantanu Narayan) 어도비 사장 겸 최고경영자(CEO)는 “어도비가 C3.ai, 마이크로소프트와 협력해 디지털 고객 참여를 위한 필수적 비즈니스 과제를 추진하게 되어 자랑스럽게 생각한다”며, “업계를 선도하는 고객 경험 솔루션 어도비 익스피리언스 클라우드와 C3.ai 스위트(C3.ai Suite), 마이크로소프트 다이내믹스 365 의 특별한 조합을 통해 기업은 비즈니스 성장을 촉진할 수 있는 풍부한 고객 경험을 제공할 수 있을 것”이라고 밝혔다.

토마스 M. 시벨(Thomas M. Siebel) C3.ai 최고경영자(CEO)는 “어도비와 마이크로소프트, C3.ai 는 25 년 전에 시벨 시스템즈(Siebel Systems)가 개척한 시장을 새롭게 변화시키고 있다”며, “시장의 역동성과 디지털 전환의 과제는 CRM 시장이 필요한 사항을 큰 폭으로 변화시켰고, 더 이상 범용 CRM 시스템만으로는 충족시키기 어려워졌다. 오늘날 기업은 AI 에 기반해 수익과 제품에 대한 예측, 고객 이탈 방지, 차선책 제시, 구매 성향 파악을 제공하는 완전한 AI 기반의 산업별 솔루션을 필요로 한다”고 전했다.

사티아 나델라(Satya Nadella) 마이크로소프트 최고경영자(CEO)는 “올해 대대적인 변화를 겪으면서 우리는 디지털 기술로 강화된 기업이 더 빠른 회복탄력성을 갖고 있으며, 비즈니스 전환 역량 또한 크다는 사실을 확인했다”며,

“마이크로소프트는 어도비 및 C3.ai 와 함께, 조직이 운영을 디지털화하고 비즈니스 전반에 걸쳐 실시간 통찰력을 확보할 수 있도록 다이내믹스 365 로 구동되는 새로운 종류의 산업별 AI 솔루션을 출시했다”고 말했다.

로렌조 시모넬리(Lorenzo Simonelli) 베이커 휴즈(Baker Hughes) 회장 겸 최고경영자(CEO)는 “이번 솔루션은 엔터프라이즈 AI 의 발전에 있어 엄청난 결과물”이라며, “어도비, C3.ai, 마이크로소프트의 협업으로 특별하면서 강력하고 완전히 새로운 CRM 솔루션이 시장에 나올 것이다. 베이커휴즈는 AI 를 사내 다양한 앱에 적용하고 있으며 C3.ai 와 파트너십을 통해 고객을 위한 제품 및 서비스에도 도입하고 있다. 고객이 C3 AI CRM 을 도입해 그 역량을 내부에서 십분 활용할 수 있기를 기대한다” 고 전했다.

업계를 선도하는 어도비의 고객경험관리(CXM) 솔루션과 마이크로소프트 다이내믹스 365 CRM 소프트웨어를 C3.ai 의 엔터프라이즈 AI 역량에 결합한 C3 AI CRM 은 최신 AI 퍼스트 아키텍처로 구축된 세계 최초의 AI 기반 산업별 CRM 솔루션이다. 이 솔루션은 기업 내외부에서 발생하는 방대한 양의 정형 데이터 및 비정형 데이터를 단일 이미지로 통합해 고객 접촉부터 현금화에 이르는 매출 공급망 전반에 걸쳐 실시간 예측 인사이트를 제공한다.

AI 기반의 산업별 워크플로우를 탑재한 C3 AI CRM 의 주요 지원 내용은 다음과 같다.

- 정확한 매출 예측
- 제품 수요에 대한 정밀한 예측
- 고객의 이탈 파악 및 감소
- 잠재 고객 식별
- 차선의 제품 및 서비스 제시
- AI 기반의 고객군 세분화, 마케팅 및 타겟팅 지원

C3 AI CRM 을 통해 기업은 크로스채널 여정을 조율하는 데 실시간 고객 프로파일링을 활용할 수 있다. 새로운 솔루션은 애저(Azure), 마이크로소프트 365, 마이크로소프트 파워플랫폼(Microsoft Power Platform) 생태계에 통합되어 제공된다. C3 AI CRM 은 금융 서비스, 의료, 통신, 석유·가스, 제조, 공공처리시설, 항공우주, 자동차, 공공, 국방, 인텔리전스 부문에 이르기까지 모든 산업에 적합하도록 사전 개발 및 구성되었다. 이로써 기업은 C3 AI CRM 과 산업별 머신러닝 모델을 빠르게 구축하고 운영할 수 있다. 아울러 C3 AI CRM 은 [오픈 데이터 이니셔티브\(ODI, open data initiative\)](#)의 공통 데이터 모델을 활용해 기업 전체에 흩어진 고객데이터를 보다 쉽게 통합할 수도 있다.

C3 AI CRM 은 어도비 익스피리언스 클라우드와 함께 바로 이용할 수 있다. 또한 세일즈 관련 문의는 [sales@c3.ai](mailto:sales@c3.ai) 에서 가능하다.

## 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.

###

