



## 어도비, 실시간 개인화로 퀄컴의 고객 관계 강화 지원

- 퀄컴, 전체 고객 여정에서 심도 있는 인사이트 확보 및 개인화된 경험을 위해 '어도비 실시간 고객 데이터 플랫폼' 등 어도비 익스피리언스 클라우드 도입
- 양사 협업으로 퀄컴의 어도비 크리에이티브 클라우드 및 도큐먼트 클라우드 애플리케이션 사용 개선 뿐 아니라 연관성 높은 타겟에 콘텐츠와 서비스 제공 가능

2023년 3월 9일, 서울 - 어도비가 퀄컴(Qualcomm)과의 협력을 발표하며, 퀄컴 본사 및 계열사의 디지털 전략 강화를 지원한다고 밝혔다.

퀄컴은 어도비 익스피리언스 플랫폼(Adobe Experience Platform)을 포함한 어도비 익스피리언스 클라우드(Adobe Experience Cloud)를 도입해 고도로 개인화된 B2B 마케팅을 전개함으로써, 고객 관계를 강화하고 성장을 가속화할 계획이다. 또한 어도비 커머스(Adobe Commerce)를 통해 개발자 커뮤니티를 위한 고객 경험을 재구성하고, 개인이 회사와 직접 상거래할 수 있도록 지원할 예정이다. 이번 협력으로 퀄컴은 새로운 고객을 발굴하고, 모바일, 자동차 및 사물 인터넷(IoT) 등 다양한 부문에 걸쳐 성장을 지원하는 동시에 세계 선두의 무선 기술 혁신 기업으로서의 입지를 공고히 할 것으로 기대된다.

퀄컴은 어도비 익스피리언스 플랫폼과 결합해 [어도비 실시간 고객 데이터 플랫폼\(Adobe Real-Time Customer Data Platform, RT-CDP\)](#), [어도비 저니 옵티마이저\(Adobe Journey Optimizer\)](#) 및 [어도비 커스터머 저니 애널리틱스\(Adobe Customer Journey Analytics\)](#)를 포함한 일련의 애플리케이션을 활용할 예정이다. 이를 통해 퀄컴은 CRM 및 잠재 고객 발굴에서 웹 사이트 방문 및 이메일에 이르기까지 채널 전반에서 거버넌스 및 보안에 맞춰 데이터를 연결할 수 있다. 더불어 고객 여정 전반에 걸쳐 콘텐츠 경험을 조정하는 한편, 조직 전체에 인사이트를 광범위하게 공유하는 피드백 루프를 개발하는 것도 가능하다.

퀄컴은 새로운 애플리케이션을 통해 디지털 콘텐츠 제작에 활용되는 [어도비 크리에이티브 클라우드 \(Adobe Creative Cloud\)](#)와 [어도비 도큐먼트 클라우드\(Adobe Document Cloud\)](#)에 대한 기존 투자를 확대하고 있다. 어도비 익스피리언스 플랫폼은 콘텐츠와 새로운 서비스가 적시에 적절한 타겟에게 전달되도록 데이터를 활용하는 솔루션이다. 이 밖에도 퀄컴은 세일즈 및 마케팅 성과에 대한 심층적인 B2B 인사이트를 제공하는 새로운 측정 기능과 함께 [어도비 마케토 인게이지\(Adobe Marketo Engage\)](#)의 사용을 확대하고 있다. 이로써 광범위한 개인화 캠페인에 정보를 전달하는 데이터 레이어를 추가할 수 있다.

돈 맥과이어(Don McGuire) 퀄컴 테크놀로지 수석 부사장 겸 최고마케팅책임자(CMO)는 "고객이 스마트 기기(Connected Device)를 구매하든, 기기에 탑재된 최첨단 칩을 구매하든, 모든 고객은 매력적이고 연결되며 관련성이 높은 브랜드 경험을 기대한다"며 "어도비 익스피리언스 플랫폼은 실시간 개인화를 옴니채널 전략에 통합함으로써 퀄컴의 혁신적인 기술을 사용하는 고객과의 소통 방식을 재구상하도록 지원한다"고 말했다.

아닐 차크라바티(Anil Chakravarthy) 어도비 디지털 경험 사업 부문 사장은 "퀄컴은 어도비의 엔터프라이즈 애플리케이션을 도입함으로써 비즈니스 고객을 위한 옴니채널 경험과 마케팅 성과를 향상시킬 엔드-투-엔드 솔루션을 갖추게 됐다"며 "이번 파트너십은 퀄컴의 디지털 혁신을 한 단계 더 끌어올리고, 퀄컴이 전 세계에 혁신적인 기술을 선보이는 새로운 방법을 제공하는 데 도움이 될 것"이라고 전했다.

B2B 고객이 기술 파트너와 소통하기 위해 새로운 채널을 도입하면서, 업계도 특정 사용 사례에 대한 셀프 서비스 모델로 전환하고 있다. 엔드-투-엔드 개인화를 위해 AI 와 고급 데이터 공유 기능을 활용하는 [어도비 커머스\(Adobe Commerce\)](#)를 통해 퀄컴은 모바일, 자동차 및 IoT 개발자를 포함한 특정 고객 세그먼트에 적합한 개인화된 맞춤형 콘텐츠를 만들 수 있다. 또 팀은 단일 플랫폼에서 페이지를 빠르게 업데이트하고 여러 비즈니스를 관리하는 것도 가능하다.

퀄컴 비즈니스의 핵심인 개발자 참여는 이번 협업을 이끌어 낸 주요 동인 중 하나였다. 가령, 어도비 익스피리언스 플랫폼을 활용하는 팀은 회사 웹 사이트를 방문하는 드론 개발자를 신속하게 확인하거나, 관련 IoT 개발 키트에 대한 접근 권한을 제공하고, 자동화된 셀프 서비스 워크플로우를 사용해 인사이트를 얻을 수 있다. 뿐만 아니라, 첨단운전자지원시스템(ADAS) 솔루션을 구매하려는 자동차 제조업체와 같이 온라인 구매를 원하는 고객을 위한 원활한 거래도 지원한다. 오늘날 고객이 기대하는 간편한 디지털 여정을 제공하기 위해서는 새로운 판매를 촉진하는 최상의 전자 상거래 기능을 갖추는 것이 중요하다.

## 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.

## 퀄컴에 대해

퀄컴은 모든 사람과 사물이 지능적으로 연결될 수 있는 세상을 만들고 있다. 퀄컴의 단일 기술 로드맵을 통해 고급 연결성, 고성능, 저전력 컴퓨팅, 온디바이스 인텔리전스 등 모바일 혁명을 일으킨 기술을 산업 전반에 걸쳐 차세대 커넥티드 스마트 기기로 효율적으로 확장할 수 있다. 퀄컴 및 스냅드래곤(Snapdragon) 플랫폼 제품군의 혁신은 클라우드-엣지 컨버전스를

가능하게 하고, 산업을 혁신하며, 디지털 경제를 가속화하고, 우리가 세상을 경험하는 방식을 변화시켜 더 나은 세상을 만드는 데 일조한다.

퀄컴 인코퍼레이티드(Qualcomm Incorporated)에는 라이선스 사업, QTL 및 대부분의 특허 포트폴리오가 포함된다. 퀄컴 인코퍼레이티드의 자회사인 퀄컴 테크놀로지(Qualcomm Technologies, Inc.)는 자회사와 함께 퀄컴의 엔지니어링, 연구 및 개발 기능, 퀄컴 QCT 반도체 사업을 포함한 제품 및 서비스 사업 대부분을 운영하고 있다. 스냅드래곤 및 퀄컴 브랜드 제품은 퀄컴 테크놀로지 및/또는 자회사의 제품이다. 퀄컴 특허 기술은 퀄컴 인코퍼레이티드에서 라이선스를 받았다.

###

© 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.