



## 어도비, 엔드투엔드 마케팅 워크플로우를 재정의하는 새로운 '센세이 GenAI' 서비스 발표

- 어도비 '센세이 GenAI'는 비즈니스 요구사항에 따라 어도비 익스피리언스 플랫폼 내에서 다수의 대규모 언어 모델(LLMs) 활용 예정
- '어도비 파이어플라이(Adobe Firefly)' - 초기에는 이미지 생성 및 텍스트 효과에 중점을 둔 어도비의 크리에이티브 생성형 AI 모델군 - 는 어도비 익스피리언스 클라우드에 통합돼 기업이 상업적으로 안전하게 사용할 수 있는 콘텐츠 생성 지원 예정
- 어도비의 첫 '센세이 GenAI' 서비스군은 어도비 익스피리언스 클라우드 주요 애플리케이션에 적용돼, 콘텐츠 개인화 및 편집부터 마케팅 카피 생성, 대화형 경험에 이르는 다양한 활용 사례를 지원할 것

2023년 3월 23일, 서울 - 어도비가 세계 최대 규모의 디지털 경험 컨퍼런스인 어도비 서밋(Adobe Summit)에서 기업의 고객 경험 제공 방식을 재정의하는 어도비 익스피리언스 클라우드(Adobe Experience Cloud) 전반의 생성형 AI 혁신을 발표했다.

어도비는 10년 이상 엔터프라이즈 애플리케이션에 어도비 센세이(Adobe Sensei)를 통한 수백 가지의 지능형 기능을 제공하며, 고객이 새로운 방식으로 작업하고 협업할 수 있도록 지원해왔다. 어도비는 생성형 AI 기능을 어도비의 클라우드들에 도입함으로써 한 단계 진화한 인공지능 기반 혁신을 선보이고, 기업에게 전례 없는 속도와 생산성을 제공할 예정이다. 어도비 익스피리언스 클라우드의 워크플로우에서 고객은 센세이 GenAI 서비스와 기존 기능을 원활하게 전환할 수 있다.

아미트 아후자(Amit Ahuja) 어도비 디지털 경험 사업 부문 수석 부사장은 "오랜 기간 마케터를 위한 조력자로서 AI를 활용해 온 어도비는 고객이 기대하는 엔터프라이즈급 보안 및 데이터 거버넌스와 함께 고객 경험 관리 라이프 사이클을 포괄하는 생성형 AI에 대한 비전을 갖고 있다"며 "비즈니스 성장은 고객 경험에 의해 주도되며, 생성형 AI는 브랜드가 고객과 연결되는 모든 방식에 영향을 미치는 혁신적이고 근간이 되는 기술"이라고 말했다.

'[센세이 GenAI](#)'를 통해 마케터 및 고객 경험 관련 팀들은 업무량 증가 없이 생산성을 제고할 수 있는 조력자를 얻을 수 있다. 강력한 새 기능은 어도비 익스피리언스 매니저(Adobe Experience Manager), 어도비 저니 옵티마이저(Adobe Journey Optimizer), 어도비 실시간 고객 데이터 플랫폼(Adobe Real-Time Customer Data Platform, RT-CDP), 커스터머 저니 애널리틱스(Customer Journey Analytics) 및 마케토 인게이지(Marketo Engage) 등의 어도비 익스피리언스 클라우드

애플리케이션에 네이티브로 통합돼 기획 및 에셋 제작부터 개인화, 고객 여정 관리까지 다양한 활용 사례를 지원한다. 또한 온전한 크리에이티브 제어를 통해 브랜드 가이드라인에 맞게 콘텐츠와 경험을 제작할 수 있으며, 어도비의 인사이트를 기반으로 고객의 공감을 불러일으키는 요소를 파악할 수 있다.

### 어도비 파이어플라이, 어도비 익스피리언스 클라우드의 이미지 생성 지원

어도비는 새로운 크리에이티브 생성형 AI 모델군인 '파이어플라이(Firefly)'를 어도비 익스피리언스 클라우드에 직접 통합할 예정이다. 파이어플라이는 어도비 스톡(Adobe Stock) 이미지, 개방형 라이선스 콘텐츠 및 저작권이 만료된 퍼블릭 도메인 콘텐츠에 대한 학습을 바탕으로 구동되는 어도비의 첫 모델로, 이미지 및 텍스트 효과에 중점을 두고 상업적으로 안전하게 사용할 수 있는 콘텐츠를 생성하도록 설계됐다. 파이어플라이를 통해 브랜드 가이드라인을 유지하면서 빠르고 간편하게 콘텐츠에 무한한 변화를 주고 수정할 수 있으며, 향후 마케터가 파이어플라이에 브랜드의 자체 자료를 학습시켜 원하는 스타일과 디자인 언어를 반영한 콘텐츠를 생성하는 것도 가능해질 것으로 기대된다.

기업의 이미지, 비디오 및 기타 콘텐츠 라이브러리 관리를 지원하는 업계 최고의 디지털 에셋 관리 시스템인 어도비 익스피리언스 매니저 에셋(Adobe Experience Manager Assets)에서 어도비 파이어플라이를 사용해 콘텐츠 개발 속도를 높이고 효율성을 크게 향상시킬 수 있다. 파이어플라이는 브랜드의 콘텐츠 공급망을 가속화해 광범위한 개인화 작업을 지원할 것이다.

예를 들어 유통 브랜드는 사진 촬영 후 이미지를 불러와 전자상거래에서 사용할 수 있는 다양한 색감과 질감의 에셋을 무한대로 만들 수 있으며, 미디어 및 엔터테인먼트 분야에서는 파이어플라이를 사용해 새로운 영화 및 TV 시리즈의 마케팅에 필요한 수백 가지 콘텐츠 디자인을 자동으로 생성할 수 있다. 또한 브랜드는 어도비 익스피리언스 매니저(Adobe Experience Manager)의 새로운 혁신을 통해 가장 효과적으로 소비자의 공감을 얻는 색상, 개체, 카피와 같은 속성에 대한 강력한 인사이트를 확보할 수 있다. 이는 생성형 AI 기반 콘텐츠가 비즈니스 성과를 창출하는 데 필요한 피드백 과정이 될 것이다.

### 어도비 익스피리언스 플랫폼 내에서 LLM 을 활용하는 생성형 AI 기능들

'센세이 GenAI'는 브랜드가 모든 고객 접점에서 텍스트 기반 경험을 즉각적으로 생성 및 수정하도록 지원할 예정이며, 마이크로소프트 애저 오픈 AI 서비스를 통한 챗 GPT(ChatGPT), FLAN-T5 등 각기 다른 대규모 언어 모델(LLMs)을 활용할 것이다. 이는 브랜드 가이드라인, 제품 관련 어휘, 고객 인사이트 등 비즈니스별 고유한 요구사항에 부응하기 위함이다.

이번에 공개한 혁신 기술은 조직 전반에 걸친 여러 고객 데이터와 콘텐츠를 하나의 공통 언어 모델로 통합하는 어도비 익스피리언스 플랫폼(Adobe Experience Platform)에 기반한다. 어도비 익스피리언스 플랫폼의 이러한 풍부한 데이터셋을

활용해 기업은 자사 고유의 포괄적인 고객 인사이트를 기반으로 생성형 AI 모델을 학습시키고, 브랜드별 활용 사례에 맞춰 결과물을 정교하게 조정할 수 있다.

'센세이 GenAI' 서비스는 기업이 어도비 애플리케이션을 사용하고 자사 고객과 소통하는 방식을 혁신할 것으로 기대된다.

- **마케팅 카피 생성:** 어도비 저니 옵티마이저에서 센세이 GenAI 를 통해 이메일 또는 모바일 메시지와 같은 소비자 접점을 위한 다양한 메시지를 즉시 만들고, 메시지 톤과 핵심 단어를 식별해 카피를 빠르게 편집하고 문구를 수정할 수 있다. 또한 어도비 익스피리언스 매니저 사이트(Adobe Experience Manager Sites)를 통해 웹사이트의 카피도 수정할 수 있다.
- **대화형 경험:** 마이크로소프트, IBM, 엔비디아, 서비스나우, 하니웰, 시스코를 포함한 B2B 기업들이 선택한 마케팅 자동화 솔루션인 마케토 인게이지에서 센세이 GenAI 는 동적 채팅(Dynamic Chat)을 지원하고, 디지털 채널을 방문하는 잠재 고객과 소통하고 고객이 재방문시 과거에 어떤 상호작용을 했는지에 대한 정보를 주는 강력하고 새로운 인터페이스를 제공한다.
- **타겟 및 여정 생성:** 어도비 실시간 고객 데이터 플랫폼(Real-Time Customer Data Platform, RT-CDP)에서 센세이 GenAI 는 풍부한 타겟 세그먼트를 자동 생성해 수백만 명의 고객 대상의 개인화 캠페인을 정교화할 수 있는 역량을 제공한다. 어도비 저니 옵티마이저에서는 온오프라인 채널 전반에서 발생하는 경험을 시뮬레이션하고, 소비자를 위한 최적의 제안이나 소비자 접점에 대한 실시간 인사이트를 얻을 수 있다. 또한 플레이북(Playbooks) 기능을 통해 자연어로 여러 고객 여정을 구상 및 테스트할 수 있는 즉시 사용 가능한 템플릿을 사용함으로써 새로운 고객 경험 제공까지 걸리는 시간을 단축할 수 있다.
- **인사이트 자막 생성:** 어도비 커스터머 저니 애널리틱스에서 센세이 GenAI 는 브랜드가 더욱 빠르게 답변할 수 있도록 지능형 자막을 지원하며, 코호트 테이블 및 폴아웃 차트와 같은 시각화 리포트에서 주요 시사점에 대한 텍스트 기반 설명도 즉각적으로 제공한다.

## 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.

###