



어도비, AI 로 한층 개인화된 고객 여정 제공 지원

- 어도비 익스피리언스 플랫폼 및 저니 옵티마이저에서 선보이는 새로운 '통합 실험' 역량, 고객 경로 최적화를 통해 전환율 극대화 및 다양한 채널에서 고객 제안 콘텐츠 재사용 지원
- 어도비 저니 옵티마이저, 타겟 중심 캠페인과 실시간 고객 반응 연결... 적절한 타이밍에 타겟 고객의 참여 유도 위한 향상된 여정 조율 제공
- 어도비 익스피리언스 플랫폼 기반 애플리케이션인 어도비 저니 옵티마이저 B2B 에디션, 기업 고객 내 구매 담당 팀들에 대한 일관된 시각을 제공하고 생성형 AI 기반 경험으로 고객 참여를 유도

2024년 5월 13일, 서울 - 어도비가 어도비 익스피리언스 클라우드(Adobe Experience Cloud)의 새로운 혁신을 발표하며, 브랜드가 효과적인 크로스채널 여정 조율을 통해 고객 참여를 강화하도록 지원한다고 밝혔다.

이번에 새롭게 발표된 통합 실험(unified experimentation) 역량은 브랜드가 고객 경로를 정확히 예측하도록 테스트 규모를 늘려 여러 채널에서 고객 전환율을 극대화하고, 고객 제안 콘텐츠를 여러 번 재사용할 수 있도록 돕는다. 또한 어도비 저니 옵티마이저(Adobe Journey Optimizer)에는 B2C 및 B2B 브랜드가 적절한 시기에 개인화된 경험을 통해 고객 여정을 조율할 수 있는 기능이 추가됐다.

아미트 아후자(Amit Ahuja) 어도비 디지털 경험 사업 부문 수석 부사장은 "어도비 익스피리언스 클라우드는 고객과 소통하는 데 어려움을 겪고 있는 B2C 및 B2B 브랜드의 요구를 충족시킬 수 있는 솔루션을 제공한다"며 "브랜드는 어도비 익스피리언스 플랫폼(Adobe Experience Platform)을 통해 서로 다른 데이터를 통합하고 고객에 대한 포괄적인 시각을 확보해, 각 고객에게 진정한 일대일 개인화를 제공하고 타겟 기업 고객 내 특정 구매 그룹의 참여를 유도할 수 있다"고 말했다.

아미트 마누르카 (Amit Manurkar) 메리어트 인터내셔널 디지털 콘텐츠 및 마테크 부문 부사장은 "소비자는 브랜드가 자신의 선호도를 세심하게 파악하길 기대한다. 메리어트는 모든 디지털 채널에서 적절한 시기에 고객에게 고도로 개인화된 경험을 제공하는 데 주력하고 있다"며 "전 세계 메리어트 팀은 어도비 익스피리언스 클라우드를 사용해 고객 여정 전반과 메리어트 본보이(Marriott Bonvoy) 앱을 비롯한 모든 접점에서 고도로 개인화된 순간을 대규모로 선사하고 있다"고 전했다.

어도비 익스피리언스 플랫폼 및 저니 옵티마이저의 통합 실험 역량

마케터, 제품 관리자 및 개발자는 한층 강화된 통계 모델을 사용하는 통합 실험 및 목표 기반 최적화 서비스를 통해 고객 여정에 통합된 의사결정 역량을 활용하고, 소통 채널 전반에서 고객 제안 콘텐츠의 재사용을 유도하거나 전환율을 최대로 이끌어내기 위한 최적의 고객 경로를 제시할 수 있다.

브랜드는 콘텐츠 최적화, 여정 충돌 및 제안 수락 지연 등의 문제 해결을 중앙에서 관리하면서 콘텐츠, 채널, 타겟, 여정 및 머신러닝 모델 전반에서 실험과 의사결정을 단계적으로 수행할 수 있다.

어도비 저니 옵티마이저의 혁신

어도비 익스피리언스 플랫폼 기반의 어도비 저니 옵티마이저 B2B 에디션(Adobe Journey Optimizer B2B Edition)은 기업 고객별 구매 그룹 여정에 초점을 맞춘 엔터프라이즈 애플리케이션이다. 해당 제품은 마케팅 및 세일즈 팀 간의 협업을 통해 개인화된 B2B 구매 경험을 제공하고, 수요를 정확히 예측할 수 있도록 지원한다. 또한 익스피리언스 플랫폼의 통합 데이터와 생성형 AI 를 활용해 여정을 개인화하고 어도비 마케토 인게이지(Adobe Marketo Engage)의 리드 마케팅 워크플로우를 보완하며 포괄적인 B2B 서비스도 제공한다.

이 밖에도 브랜드는 저니 옵티마이저의 강화된 '브랜드 주도 여정 조율' 기능으로 타겟 중심 캠페인을 실시간 고객 반응과 연결해 정확한 타겟의 참여를 유도할 수 있고, 모바일 및 웹 채널 지원 강화로 푸시, 인앱(in-app), 코드 기반 경험, 메시지 피드 등을 포괄적으로 이용 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.

###