



## 어도비, 기업의 생산성 향상을 위한 어도비 익스피리언스 플랫폼 AI 어시스턴트 출시

- 어도비 익스피리언스 플랫폼 AI 어시스턴트, 생성형 AI 구동 대화형 인터페이스로 작업 자동화, 결과 시뮬레이션, 신규 타겟 및 여정 생성 지원
- 어도비 익스피리언스 클라우드 애플리케이션 전반에서 사용자의 제품 전문성 확보 및 효율적인 작업 지원... 추후 콘텐츠 및 타겟 생성, 자동화, 예측 인사이트를 위한 역량 제공 예정
- 제너럴 모터스 등 우수 기업, 어도비 익스피리언스 플랫폼 AI 어시스턴트 통해 생산성 향상 및 가치 실현 시간 단축하며 조직 전반에 대한 액세스 확대 나서

2024년 7월 17일, 서울 - 어도비가 어도비 익스피리언스 플랫폼 AI 어시스턴트(Adobe Experience Platform AI Assistant)를 출시했다. 이 기능은 생성형 AI를 통해 실무자의 생산성을 높이고, 더욱 많은 팀원이 콘텐츠 제작 및 인사이트 워크플로우에 참여하도록 지원해 기업용 애플리케이션에 대한 접근을 한층 확대한다.

어도비 익스피리언스 플랫폼(Adobe Experience Platform)은 기업 고객에 대한 통합 인사이트를 구축하고 모든 채널에서 고객 참여를 유도하는 솔루션으로, 코카콜라 컴퍼니(The Coca-Cola Company), 메이저리그베이스볼(MLB), 메리어트 인터내셔널(Marriott International), 제너럴 모터스(General Motors), TSB 은행, 레알 마드리드(Real Madrid)를 비롯한 다양한 업계 리더들이 사용하고 있다. 이제부터 기업은 어도비 익스피리언스 플랫폼 AI 어시스턴트를 통해 대화형 인터페이스에서 데이터를 더욱 심층적으로 파악하고 워크플로우를 간소화하며 조직에 가치를 제공할 수 있다.

어도비 익스피리언스 플랫폼 AI 어시스턴트는 어도비 실시간 고객 데이터 플랫폼(Adobe Real-Time CDP), 저니 옵티마이저(Adobe Journey Optimizer), 커스터머 저니 애널리틱스(Adobe Customer Journey Analytics) 등 어도비 익스피리언스 클라우드(Adobe Experience Cloud) 애플리케이션에 내장돼, 기술 질문에 대한 답변을 제공할 뿐만 아니라 작업 자동화, 결과 시뮬레이션, 신규 타겟 및 여정 생성 등을 지원한다. 이 같은 역량은 기업 고유 데이터, 캠페인, 타겟 청중, 비즈니스 목표 등에 대한 인사이트와 어도비 제품에 대한 지식을 바탕으로 한 생성형 경험 모델을 통해 구현되며, 모두 개인정보 보호를 최우선으로 고려해 안전하게 제공된다.

안줄 밤브리(Anjul Bhambhri) 어도비 익스피리언스 클라우드 수석 부사장은 “AI 어시스턴트는 새로운 사용 사례와 초기 사용자의 진입장벽을 대폭 낮추면서 기업용 소프트웨어에 획기적인 변화를 가져오고 있다”며 “매일 40 페타바이트(PB)에 달하는 데이터와 50억 건의 사용자 인터랙션을 비롯해 어도비 익스피리언스 플랫폼에서 처리되는 인터랙션, 캠페인 및

프로필 규모를 감안하면, 어도비는 데이터 기반으로 인사이트를 제공하고 자동화할 수 있는 솔루션을 선보이는 독보적인 입지를 가지고 있다”고 설명했다.

어도비 익스피리언스 플랫폼 AI 어시스턴트가 제공하는 역량은 다음과 같다.

- **제품 전문성:** 어도비 익스피리언스 플랫폼 AI 어시스턴트는 다양한 배경과 경험을 가진 사용자가 문제를 빠르게 탐색하고 해결할 수 있는 인사이트를 제공한다. 가령 사용자는 '잠재 고객 세그먼트 구축 방법'이나 '아이덴티티 맵에 대한 정의'와 같은 제품 관련 질문에 대해 신속한 답변을 얻고, 익숙하지 않은 시나리오를 해결할 수 있다. 또한 '내 세그먼트 사용 빈도'와 같은 질문을 통해 SQL 쿼리를 실행하지 않고도 데이터셋, 타겟 및 여정에 대한 운영 인사이트를 확보하는 것도 가능하다.
- **콘텐츠 생성 및 자동화:** 어도비 익스피리언스 플랫폼 AI 어시스턴트는 잠재 고객 경험부터 개인화 캠페인을 위한 타겟, 데이터 분석 시각화까지 다양한 요소 생성을 추후 지원할 예정이다. 브랜드는 어도비 파이어플라이(Adobe Firefly)를 활용해 이메일 및 웹 페이지에 사용할 카피, 디자인, 이미지 등 마케팅 에셋을 생성하고, 결과를 상시 실험할 수 있다. 또한 어도비 익스피리언스 플랫폼 AI 어시스턴트는 PDF, 발표자료, 워드(Word) 문서 등 기존 에셋으로 크리에이티브 제작 브리프를 자동 생성해, 콘텐츠 제작을 가속화한다. 이를 통해 브랜드는 데이터 세그먼트별 폴더 구성이나 AI 생성 콘텐츠의 브랜드 기준 부합 여부를 확인하는 것과 같은 번거로운 작업을 생략할 수 있다.
- **예측 인사이트 및 추천:** 사용자는 어도비 익스피리언스 플랫폼 AI 어시스턴트에 추후 추가될 역량을 통해 결과를 시뮬레이션하고 마케팅 활동을 최적화하며 더욱 정확한 결과를 빠르게 얻을 수 있다. 특히 '해당 세그먼트의 예상 전환 수'나 '세그먼트 필터 추가 적용 시 결과' 등 복잡한 질문에도 몇 초안에 예측 인사이트를 받을 수 있다. 이 밖에도 특정 고객 그룹을 위한 맞춤형 프로모션 제안 등 차선책을 제공해 전환율을 높일 수 있는 기능도 추가될 예정이다.

## 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.

###