



## 어도비, 구매 그룹 도달 위한 생성형 AI 구동 저니 옵티마이저로 B2B 마케팅 혁신 지원

- 어도비 익스피리언스 클라우드의 일부인 어도비 저니 옵티마이저 B2B 에디션 정식 출시... 주요 구매 결정을 담당하는 개인으로 구성된 구매 그룹의 경험을 파악하고 개인화하기 위해 생성형 AI 활용
- 고객의 의사결정권자 참여 유도 방식을 정확히 파악, 구매 그룹과의 상호 작용 및 성과 대시보드에 대한 단일 프로필을 세일즈 및 마케팅 팀에게 제공하고 계약 진행 시 보다 긴밀한 협업 유도
- 액센추어(Accenture), 아마존웹서비스(Amazon Web Services), 시스코(Cisco), IBM, 마이크로소프트(Microsoft), 엔비디아(NVIDIA) 등 고객 참여를 이끌고 있는 세계 최대 B2B 브랜드와 협력

2024년 8월 8일, 서울 - 어도비가 어도비 저니 옵티마이저(Adobe Journey Optimizer) B2B 에디션을 출시했다고 발표했다. 기업 간 거래하는 B2B 기업은 어도비의 신규 제품을 통해 생성형 AI로 더욱 정확하게 고객과 소통하고 수익성 있는 성장을 도모할 수 있다.

B2B 마케팅 및 세일즈 팀은 소프트웨어와 하드웨어와 같이 광범위하고 복잡한 세일즈 주기가 특징인 대량 구매 결재를 위한 최종 의사결정권자를 파악하는 데 오랜 기간 어려움을 겪어왔다. 동시에 팀은 웹, 모바일, 이메일, 소셜, 이벤트 및 기타 채널에서 발생하는 수천 가지의 변수 속에서 개개인에게 맞춤형 경험을 제공해야 하는 도전과제를 안고 있다.

어도비 저니 옵티마이저 B2B 에디션은 모든 이해관계자를 찾고, 그들이 관심 가질 만한 제품을 파악하는 데 한계를 갖고 있는 리드(lead) 및 계정 기반 마케팅에서 진화한 제품이다. 이 경우, 세일즈 및 마케팅 팀은 최적의 콘텐츠로 적합한 고객을 참여시킬 수 없고 이에 따라 세일즈 주기는 길어지게 된다.

모든 채널에서 고객에 대한 단일 프로필을 제공하는 어도비 익스피리언스 플랫폼(Adobe Experience Platform)을 기반으로 구축된 저니 옵티마이저 B2B 에디션은 생성형 AI를 활용해 구매 그룹을 파악하고, AI 생성 에셋으로 개개인에 맞춘 개인화 여정을 생성할 수 있다. 뿐만 아니라 검증된 구매 그룹으로 전환할 수 있는 리드를 파악하고 육성하는 선도적인 B2B 마케팅 자동화 솔루션인 어도비 마케토 인게이지(Adobe Marketo Engage)를 완벽히 보완한다.

아미트 아후자(Amit Ahuja) 어도비 디지털 경험 사업 부문 수석 부사장은 “기업 대표로 기술을 구매한 비즈니스 리더들의 온라인 소통 방식에 대한 기대치가 점점 높아지면서 B2B 마케터의 패러다임도 변화하고 있다”며 “어도비 저니 옵티마이저

B2B 에디션은 세일즈 및 마케팅 팀이 실시간 통합 데이터를 통해 고도로 개인화된 디지털 경험을 함께 제공하고, 최신 생성형 AI 기술로 효율성 및 생산성을 높일 수 있도록 지원한다"고 말했다.

어도비 저니 옵티마이저 B2B 에디션의 주요 기능은 다음과 같다.

- **구매 그룹 생성 및 조합:** 마케터는 조직의 제품 포트폴리오에 맞춰 구매 그룹을 쉽게 구축할 수 있으며, 마케팅이나 IT 총괄과 같은 주요 이해관계자를 해당 그룹에 포함시킬 수 있다. 어도비 마케토 인게이지 및 어도비 실시간 고객 데이터 플랫폼(Adobe Real-Time Customer Data Platform, CDP)과의 통합을 통해 웹 방문과 같은 인사이트를 포착하며 전체 고객 라이프사이클에 대한 데이터로 구매 그룹 검증도 가능하다. 마케터는 생성형 AI를 활용해 구매 그룹의 역할과 구성원 할당에 대해 추천을 받을 수 있고, 사용자는 누락된 구성원 목록을 생성해 광고 캠페인 등의 타기팅을 지원할 수 있다.
- **개인화된 여정 조율:** 구매 그룹 식별 후 팀은 이메일, 웹, 채팅, 웨비나 등 다양한 채널을 통해 각 의사결정권자를 위한 맞춤형 여정을 구축해 고객의 구매 가능성을 높이고 거래 성사를 가속화할 수 있다. 생성형 AI 구동 대화형 인터페이스인 어도비 익스피리언스 플랫폼 AI 어시스턴트(Adobe Experience Platform AI Assistant)는 고객 여정 구축 시 사용자에게 조언과 문제 해결 방법을 지원한다. 이 밖에도 각 구매 그룹에 대한 라이프사이클 단계를 정의해 특정 지점에 도달하면 실시간 상호 작용을 촉발시키는 기능이 조만간 출시될 예정이다.
- **개인화된 콘텐츠 생성:** 마케터는 생성형 AI를 활용하고 어도비 파이어플라이(Adobe Firefly) 및 어도비 익스피리언스 매니저 에셋(Adobe Experience Manager Assets)의 이미지를 포함한 에셋 라이브러리를 통합해 다양한 구매 그룹을 위한 개인화된 이메일 콘텐츠를 생성할 수 있다. 가령, 마케터는 드래그 앤 드롭 구성 요소, 템플릿 및 사용자 지정 HTML 틀을 사용해 제품 관심사나 직무에 따라 맞춤형 이메일을 빠르게 제작 가능하다. 또한 어도비의 생성형 AI 솔루션을 통해 전체 랜딩 페이지와 디지털 양식 등의 추가 마케팅 에셋을 생성할 수 있는 기능도 곧 이용할 수 있다.
- **세일즈 및 마케팅 팀 간 긴밀한 협력:** 어도비 저니 옵티마이저 B2B 에디션은 세일즈 및 마케팅 팀이 온라인 또는 오프라인 채널 전반에서 구매 그룹 참여를 직접 파악할 수 있어, 워크플로우를 간소화하고 보다 정밀한 고객 참여를 유도할 수 있다. 일례로 마케팅팀은 자동 알림을 통해 AI 생성 요약, 인사이트 및 권장 조치를 포함한 검증된 구매 그룹을 세일즈 팀에 제공해 잠재 고객의 구매 가능성을 높이고 기회 창출을 간소화할 수 있다.

- **성과 측정 및 최적화:** 새로운 대시보드를 통해 팀은 어떠한 구매 그룹 여정이 가장 효과적인지 분석하며, 리소스를 최적화하는 동시에 전반적인 마케팅 활동이 매출에 미치는 영향을 분석할 수 있다. 대시보드 내에서 AI 생성 인사이트를 활용해 전환율이 높은 구매 그룹과 같은 트렌드를 파악하고, 참여 전략을 수립할 수 있는 기능도 조만간 선보일 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.

###