



新聞聯絡人

史園 Summer

Adobe 大中華區公關經理

+86 13810050591

sshi@adobe.com

林元甲 Stanley

天擎公關

(02) 2775-2840 Ext: 362

adobe@grandpr.com.tw

即刻發佈

C3.ai、微軟和 Adobe 聯手以人工智慧技術重塑客戶關係管理

C3 AI CRM 支援新型的、以客戶為中心的產業人工智慧使用案例和新生態系統

台灣—2020年11月09日—C3.ai、微軟和 Adobe 正式宣佈推出由 Microsoft Dynamics 365 支援的 C3 AI® CRM，這是首款企業等級、專為各產業打造的 AI 優先顧客關係管理解決方案，它與 Adobe Experience Cloud 集成，運用預測商業洞察分析來推動以顧客導向的營運。

三個合作夥伴已達成以下共識：

- 將 Microsoft Dynamics 365、Adobe Experience Cloud（含 Adobe Experience Platform 在內）與 C3.ai 的特定產業資料模型、連接器及 AI 模型彙整並聯合推向市場，提供全套針對特定產業的集成式人工智慧客戶關係管理（CRM）解決方案，其中包含了市場行銷、銷售以及客戶服務。
- 透過專屬的銷售團隊、代理商及業界合作夥伴銷售針對特定產業的 AI CRM 產品，服務全球多項產業的企業客戶。
- 首先面向垂直產業市場，例如金融服務、石油與天然氣、公用事業、製造業、電信通訊、公共領域、醫療、國防、情報、汽車和航太業。
- 三個合作夥伴致力於協助客戶獲得成功，在全球行銷聯合品牌產品。

Adobe、微軟和 C3.ai 聯手以人工智慧技術重塑客戶關係管理

透過 C3 AI CRM，品牌可利用即時客戶資料來進行跨通路業務流程編排。此聯合解決方案提供了一個整合式生態系統，客戶不但能使用一流的 CRM 功能，還可運用包含 Azure、Microsoft 365 和 Microsoft Power Platform 在內的整合式生態系統。C3 AI CRM 已針對金融服務、醫療、電信通訊、石油與天然氣、製造業、公用事業、航太、汽車、公共領域、國防和情報等產業預先建構和配置，使客戶能快速部署並運行 C3 AI CRM 和針對特定產業的機器學習模型。此外，C3 AI CRM 利用了開放資料計畫（Open Data Initiative，ODI）的通用資料模型，得以輕鬆整合整體企業中迥然各異的客戶資料。

C3.ai 執行長 Thomas M. Siebel 表示：「微軟、Adobe 和 C3.ai 將重塑 Siebel Systems 25 年前所創造的市場。通用的 CRM 系統已不能滿足市場因應動態變化及力求數位轉型而大幅改變的需求。如今客戶需要的是針對特定產業、全面支援 AI 的解決方案，可提供支援 AI 的營收預測、產品預測、客戶流失、次優產品、次優報價和購買傾向等資料。」

微軟執行長 Satya Nadella 表示：「今年，以數位科技強化基礎的企業明顯地更具韌性，更能在面對如現下我們所歷經的巨變時實施變革。微軟與 C3.ai 和 Adobe 攜手合作，將在市面上推出新型的特定產業 AI 解決方案，由 Dynamics 365 提供支援，以協助組織將營運數位化，並提供關於整體企業的即時洞察。」

Adobe 總裁暨執行長 Shantanu Narayen 表示：「我們很自豪能與 C3.ai 及微軟合作，共同推動勢在必行的數位客戶參與。領先業界的客戶體驗解決方案 Adobe Experience Cloud 與 C3 AI Suite 及 Microsoft Dynamics 365 的結合產生的獨特優勢，將使品牌得以創造豐富體驗，帶動業務增長。」

貝克休斯（Baker Hughes）董事長暨執行長 Lorenzo Simonelli 表示：「這是企業 AI 令人興奮的一大進展。C3.ai、微軟和 Adobe 之間的合作將為市場帶來獨特且強大的全新 CRM 產品。透過與 C3.ai 的合作，我們正在將 AI 應用於內部多項應用程式，同時也在提供給客戶的新產品和服務中採用 AI。我們很期待為客戶提供 C3 AI CRM，並從內部功能中受惠。」

C3 AI CRM 結合了市場頂尖軟體 Microsoft Dynamics 365 CRM、Adobe 先進的客戶體驗管理解決方案以及 C3.ai 的企業 AI 功能，是全球首款採用現代化 AI 優先架構建構的特定產業 AI CRM 解決方案。C3 AI CRM 將來自企業內及企業外部的大量結構化和非結構化數據統整為統一的聯合影像，即時產生從開始聯繫到最終收入，整體營收供應鏈的預測看法。借助嵌入式 AI 驅動的特定產業工作流程，C3 AI CRM 可幫助團隊：

- 準確預測營收

Adobe、微軟和 C3.ai 聯手以人工智慧技術重塑客戶關係管理

- 準確預測產品需求
- 辨識並減少客戶流失
- 辨識優質潛在客戶
- 提供次優報價、次優產品
- 進行以 AI 驅動的市場區隔、行銷和定位

[C3 AI CRM](#) 即日起上市，Adobe Experience Cloud 將單獨出售。由 Dynamics 365 支援的 C3 AI CRM 可從 C3.ai、Adobe、微軟以及透過 Microsoft Dynamics 365 Marketplace 購買。如欲瞭解更多資訊，歡迎來信聯繫：sales@c3.ai。

關於 C3.ai

C3.ai 是專精於加速數位轉型的頂尖企業 AI 軟體供應商。C3.ai 推出 C3 AI Suite，用於開發、部署和運行大規模 AI、預測分析和物聯網應用程式以及日益擴大的一站式人工智慧應用程式組合。C3.ai 產品方案的核心在於革命性的模型驅動 AI 架構，可大幅促進資料科學和應用程式開發。

關於微軟

微軟致力於發展 Intelligent Cloud 與 Intelligent Edge 時代的數位轉型，其使命是賦能全球的每一個人和每一個組織，都能實現更多、成就非凡。

關於 Adobe

Adobe 經由數位體驗改變世界。如需更多資訊，請造訪 www.adobe.com。

###