



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 / 巫宗城 Leo

天擎公關

(02) 2775-2840 Ext: 362 / 359

adobe@grandpr.com.tw

即刻發布



Adobe 高階主管洞察：AI 如何激發創意及推動卓越的顧客體驗

台灣 — 2021 年 10 月 06 日 — 在現今以數位優先的經濟環境中，時常有人認為人工智慧（AI）及自動化會阻礙創意發展，以及在生產和行銷流程中引入自動化及軟體易導致構想及創新衰退。

然而，Adobe Experience Manager 策略暨產品行銷總監 Elliot Sedegah 卻不認同此觀點。雖然利用 AI 輔助的確可以加速創作過程，但機器終究無法自行思考或感受，必須仰賴人類的指示。因此，若能善用 AI 和機器學習來實現工作流程自動化，將使人類如虎添翼，得以以更廣泛、深入的方式思考，整體組織會變得更創新、大膽，也能集中額外的時間和資源於打造卓越的客戶體驗上。

為組織培育創意空間

自動化與創意的關係在現今商業世界中引發了大量關注。Forrester 首席分析師 Diego Lo Guidice 指出，AI 不僅能解放員工的創造力，也幫助我們以不同角度思考。

而此概念正是創新以及組織轉型的核心。例如，創意人員多半不會將裁切及調整圖片大小視為創意工作，也不認為調整不同裝置上的影像大小或格式是創作行為。少了此類繁瑣的工作後，創意人員便能專注於發想與創作。

Adobe Experience Manager 策略暨產品行銷總監 Elliot Sedegah 表示，AI 有助於打破企業組織內各自獨立的系統、串連組織內所有人才、引進連結業務流程的新合作架構，讓企業領導人能全面掌握本身的客戶體驗策略，從而轉換為大膽創新的行銷活動、新型應用和服務，並促使客戶重新思考品牌對其意義。簡而言之，由 AI 支援的企業具有使其能快速量身打造及進行大規模行動的架構，同時得以解決效率低下問題。

各企業組織試圖了解及運用 AI 和自動化時，需認識創意的根本概念，並了解創意對打造及提供有力的客戶體驗有何影響。然而在企業組織的實際狀況中，尤其是行銷部門，僅將創意視為商品的情況並不罕見。

行銷架構時常只圍繞著工作內容及流程建立，使得原本隨心所欲的創作心態受到限制，創意團隊可能感到受阻或被邊緣化，而把時間與精力都投入在機器也能完成、甚至做得更好的重複性工作中，導致優秀的構想和創意未有機會萌芽和成型，創意團隊的作品也將無助於提升品牌好感度和滿足消費者所需體驗。

如何善用 AI 和自動化使其發揮作用

其實有明確的方法可提高組織的創意智商，並善用 AI 與客戶建立更良好的關係。

例如，AI 和自動化可根據與客戶喜好相關的資料數據聰明地結合、混合及重新運用創意資產，在合適的時間以合適的條件傳遞合適的訊息。雖然它必須仰賴人工輸入，但 AI 可以轉換文字、照片、插圖等來迎合不同性格的人和區隔市場。

在此模式下，人類將能擁有時間及空間進行故事創作，設計引人入勝的體驗，製作 AI 系統於特定環境及條件皆能適應的基礎創意資產，而機器學習則可以持續改進及優化結果。當企業機構使用正確的資料數據時，便有機會最佳化整體迴圈，產出最佳成果。

機構如何有效擴展 AI 和自動化並同時充分發揮創意的關鍵，就在於建立可凝聚團隊的領導階層，同時圍繞將創意速度推向極限這個目標，配置技術、業務流程和思維方式。

同樣重要的是建立最佳化創意的工作和業務流程，使團隊能高效地共同合作。此也意味著為員工提供時間和空間鍛煉其創造力。

最後一項重點就是激發創意的技術，並透過 AI 和自動化架構進行複製、混合和再造來妥善運用，使組織得以大規模運用其創作。這包括了專為資產管理和分配、資料數據分析、機器學習和合適的設計工具所打造的專案媒體庫。

擁抱更具創造力的未來

Adobe Experience Manager 策略暨產品行銷總監 Elliot Sedegah 認為，對企業領袖而言，正確地結合系統及流程可改變一切，此概念從內容產出到消費皆通用。這樣的架構可讓 AI 和自動化成為企業的盟友，協助改變或變革公司，甚至整個市場。

而正確結合的最終便是內容的普及。企業組織可依合適的格式和情況調整，以最個人化且具脈絡的方式提供服務，由此可知，AI 和自動化並不會破壞創造力，反而是有助於提升創意。

另一項擁抱 AI 和自動化的原因則是工作者在具創造性的環境中工作時，通常感覺更快樂，藉此換工作的可能性便低了許多。疫情無疑[改變了人對工作的認知](#)，也促使離職率上升。企業若能解放創造力，帶來新的效率時，便能產生積極向上的趨勢，進而真正影響公司整體及客戶。

關於 Adobe

Adobe 經由數位體驗改變世界。如需更多資訊，請造訪 <https://www.adobe.com/tw/>。

###