



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

即時發布

Adobe 推出 Adobe Journey Optimizer 全新行動功能， 增強個人化客戶互動體驗

台灣 — 2022 年 3 月 11 日 — Adobe 於近期推出了 Adobe Journey Optimizer 全新行動功能，此一創新功能由 Adobe Experience Platform 所支援，協助品牌應用即時的客戶洞察，跨通路為其提供無縫、量身打造的互動，帶來令人印象深刻的體驗。本行動功能現已可於應用程式中使用，讓品牌隨時隨地都能創造互動、吸引客戶。

本次全新的重要行動功能為大規模推動個人化客戶體驗而設計，包括：

- **訊息設計：**透過 Journey Optimizer，品牌僅藉由一個直觀的介面，即可設計和傳送個人化的電子郵件、推送通知、應用程式和文字訊息。此外，現也提供文字及應用程式訊息的拖放用戶介面，用戶無需開發人員的協助，亦無須轉換不同各應用程式，即可輕鬆編輯訊息內容。
- **個人化應用程式體驗：**品牌可根據客戶資料屬性、裝置地點和應用程式使用記錄等數據，建立基於情境感知的個人化應用程式訊息。開箱即使用的範本讓品牌更便於設計引人入勝的品牌專屬體驗。
- **統一的即時客戶資料：**Journey Optimizer 可收集和分析多種數種來源的客戶資料，在精簡的工作流程中將其轉換為可操作的業務洞察。諸如定位地點、過去購買記錄等客戶資料皆可即時更新並統整，協助行動市場行銷人員決定接下來與客戶溝通的最佳媒介，讓客戶能隨時獲得最新消息，維持互動與忠誠度。
- **個人化的一次性互動、活動溝通或兩者兼具：**不論是更新航班動態的個人化文字訊息，或預定活動的推送通知，Journey Optimizer 均可協助判定發送給客戶的最佳訊息為何——甚至包括因未解決的客服問題而暫停發送活動訊息。

Adobe 推出 Adobe Journey Optimizer 全新行動功能，增強個人化客戶互動體驗

- **環境感測觸發器**：Journey Optimizer 可主動瞭解用戶進入娛樂場所或商店等情況，品牌可藉此利用行動訊息來增強客戶體驗。例如，客戶使用觀賽相關的手機應用程式進入籃球賽場內時，場館可通知球迷最近的食物飲料攤販和洗手間的位置。
- **輕鬆存取品牌授權的內容與資產**：行銷人員及客服團隊可透過輕巧、基於雲端的數位資產管理平台（DAM）Adobe Experience Manager Assets Essentials 在 Journey Optimizer 中存取品牌授權的資產。數位資產管理平台儲存了豐富的圖像及影片等媒體素材，可依照手機大小輕鬆調整至適合的尺寸，確保客戶能以最佳方式查看行銷訊息。
- **有助於提升資料可信度的開發人員工具**：Journey Optimizer 中的開發人員工具可檢查及驗證客戶端網頁、手機活動、低階軟體開發套件（SDK）工作紀錄以及匯出數據等資料，以便開發人員驗證整合的數據並進行偵錯，確保所提供的行動體驗品質。此外，Journey Optimizer 也可以模擬真實使用場景和客戶資料，如客戶端的配置和適地性（location-based）活動，以更好地保障行銷活動的品質。
- **讓行動商務及行銷溝通對話更便利**：不論是文字訊息、推播通知或應用程式訊息，客戶可以使用行動裝置以各種方式與品牌建立連結。Adobe Exchange Premier Partner 開箱即用的連接器 Sinch 讓品牌可在 Journey Optimizer 內建立原生的 SMS 訊息，無需離開應用程式也可以創作個人化文字訊息。

透過 Adobe 與 Sinch 的合作，品牌可運用 Sinch 的 [對話 API](#)（Conversation API）允許客戶藉由 WhatsApp、微信、Viber 及其他新一代通訊平台等各種雙向對話媒體與品牌建立聯繫。

這些通訊管道可連結到基於人工智慧技術支援的聊天機器人，提供客戶另一種與喜愛品牌互動的方式，客戶可確認他們喜愛的商品庫存是否到貨、尋找店舖位置資訊等等。

每次的品牌互動對於推動客戶購買歷程均至關重要，深度整合的行動策略不僅有助於品牌與客戶溝通交流，還可在關鍵時刻為客戶實現真正的價值。

[點選此處](#)瞭解更多關於 Adobe Journey Optimizer 行動功能幫助強化個人化全通路顧客體驗相關資訊。

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/>。

###