



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 即時 CDP 協助全球品牌締造個人化的數位經濟



- 創新功能利用即時數據快速為數以百萬計的客戶塑造個人化體驗
- Adobe 即時 CDP 被可口可樂、Nike、通用汽車、皇家馬德里等知名品牌廣泛採用
- Adobe 每天處理數據量平均超過 1 PB

台灣 — 2022 年 3 月 16 日 — 在 [全球數位體驗高峰會 Adobe Summit 2022](#)，Adobe 宣布 Adobe 即時 CDP（客戶資料平台）的創新功能及新客戶。Adobe 即時 CDP 現已成為零售、醫療保健、金融服務、科技、媒體、娛樂等主要行業知名品牌的理想選擇。新一代 Adobe 即時 CDP 一系列功能較以往更強大，讓企業得以最大限度地發揮其客戶數據的價值。最新採用 Adobe 的全球品牌包括美國職業棒球大聯盟（MLB）、可口可樂公司、Coles、通用汽車（General Motors）、美國迪克體育用品（DICK'S Sporting Goods）、安永會計師事務所、Panera Bread、普徠仕、ServiceNow、英國 TSB 銀行、皇家馬德里及 Suncorp。

Adobe Experience Cloud 平台與產品資深副總裁 Amit Ahuja 說：「為了滿足數位經濟下日益改變的消費者期望，品牌需改進其數據策略及個人化服務。從許多世界領先品牌均選擇 Adobe 即時 CDP 的事實證明，即時客戶數據及 Adobe Experience Cloud 的整合工具對建構卓越的個人化數位體驗極為重要。」

[Adobe 即時 CDP](#) 賦予品牌檢視及管理客戶資料、即時更新，並透過 [Adobe Experience Cloud 應用程式](#) 在整個顧客旅程中活化客戶洞察的能力。

Omdia 業務平台和應用程式首席分析師 Mila D'Antonio 認為：「Adobe 的即時 CDP 是市場領先的客戶數據平台，它協助品牌建立可轉化為行動的統一客戶檔案，以創建個人化的顧客旅程，從而提升客戶忠誠度和信任度。即時 CDP 在各行各業的廣泛採用使品牌有能力即時向數百萬客戶主動提供與之關聯的體驗。」

全新的即時 CDP 功能提升新一代客戶體驗

Adobe 即時 CDP 的全新功能包括以市場領先的規模收集、豐富並分發數據，協助品牌持續改進與受眾的互動方式。Adobe 現為來自 24 萬億個受眾細分市場遞交即時數據，每天處理的數據量超過 1 PB。全新的創新功能包括：

- **Adobe Target 提供即時的個人化服務：**[Adobe Target](#) 可極速活化客戶洞察。Adobe 即時 CDP 與 Adobe Target 的全新整合功能讓品牌可利用來自網路及門市的數據，組成完整的客戶檔案，並將其轉化為網站和行動應用程式上的個人化體驗。從收集客戶數位互動的數據，將其與客戶檔案結連，以至應用於受眾細分並締造個人化內容，均可在毫秒間完成。
- **管理並執行有關行銷的客戶同意與喜好：**為締造可建立信任的個人化客戶體驗，品牌需要安全地收集、啟用及儲存客戶洞察及其同意數據。透過與 [Adobe Experience Platform](#) 整合的 OneTrust 同意管理平台，品牌可統一管理包括同意書及喜好數據在內的檔案。與 OneTrust 的直接整合讓品牌能夠將同意數據直接匯入至即時 CDP 中，輕鬆地應用消費者的同意與偏好，並從消費者偏好中收集關鍵見解，以提供更優質、注重隱私的體驗。
- **即時 CDP 的连接：**品牌現可以快速、低程式碼的方式來簡化收集、豐富與分發數據的流程，加快以行為及事件為基準，提供即時的個人化服務的價值實現時間（Time-to-value）。透過與 Adobe Experience Platform Edge Network 地域性分發伺服器相連，即時 CDP 具有即時效能，能在快速分發數據時保持高傳真度。此外還容許品牌將數據從 Adobe 的伺服器發送到 Adobe 及非 Adobe 目的地。

- **B2B 智慧：**品牌可藉助 Adobe 的人工智慧引擎 [Adobe Sensei](#) 擴展其行銷工作並大規模地塑造個人化體驗。Adobe 即時 CDP B2B 版為企業智慧地預測用戶的購買意圖。與 Adobe Marketo Measure 的全新整合亦為 B2B 企業帶來更豐富的銷售線索和業務收入歸因。
- **使用 Adobe Commerce 的關鍵數據建構豐富的客戶檔案：**為了協助品牌進一步締造個人化的購物體驗，[Adobe Commerce](#) 將消費者的瀏覽、購買記錄等商業數據連接到即時 CDP 及其他 Adobe Experience Cloud 的應用程式，協助品牌分析客戶行為，建立豐富的客戶檔案，並締造個人化的購物旅程，從而推動銷售、保留客戶及提升客戶的忠誠度。該功能預計將在 2022 年下半年推出。

眾多客戶選擇

各行各業的知名品牌現正利用即時 CDP 大規模地塑造個人化體驗：

- **Coles：**澳洲超市和零售連鎖商 Coles 與 Adobe 合作來重塑超市購物體驗。Coles 的願景是成為澳洲最值得信賴的零售商。Coles 透過即時 CDP 將客戶數據統一至單一視圖中，從而為消費者提供尊重數據隱私法規的個人化體驗，並加深品牌與客戶的關係。
- **通用汽車：**領先的汽車製造商通用汽車正改變未來個人的外出方式，並投入 270 億美元開發電動汽車。許多首次購買車輛的消費者均期望在車輛的整個生命週期中享受高度精準及[個人化的體驗](#)。通用汽車正在啟用其數據管道來支援這一點，並利用即時 CDP 整合不同接觸點的客戶數據，以塑造個人化的網路體驗。
- **美國職業棒球大聯盟™：**美國職業棒球大聯盟正透過 Adobe 重塑[球迷體驗](#)。即時 CDP 的統一客戶檔案將使 MLB™ 能夠為球迷帶來個人化的體驗，為球迷而設的功能包括為每位球迷量身打造的個人化促銷或通知。
- **皇家馬德里：**西班牙體育巨頭皇家馬德里 C.F. 將以 Adobe Experience Cloud 作為轉型核心，採用現代、創新的方法與[球迷互動](#)。透過 Adobe 即時 CDP 收集球迷洞察，並在各種數位管道中啟動。皇家馬德里能夠以高度個人化的內容與球迷加強聯繫，為他們帶來更激動人心的感受並推動更深入的互動。
- **TSB 銀行：**英國零售和商業銀行的領導者 TSB 銀行正使用即時 CDP 來滿足其日益增加、以[數位優先的客戶](#)之期望。即時 CDP 讓 TSB 銀行為每位客戶建立即時更新的單一視圖，這些客戶檔案能協助銀行判斷以最佳的通訊方式、在他們的顧客旅程中最適當的時機將資訊發送給每個客戶，從而提升客戶互動與忠誠度。

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/>。

###