



新聞聯絡人

史園 Summer

Adobe 大中華區公關經理
+86 13810050591
sshi@adobe.com

謝承穎 Vivi / 梁亦昀 Amanda

天擎公關

(02) 2775-2840 Ext: 333 / 375
adobe@grandpr.com.tw

即時發布

Adobe 推出全新生成式人工智慧 Sensei GenAI 服務，重塑端對端行銷工作流程



- Adobe Sensei GenAI 將根據獨特的業務需求在 Adobe Experience Platform 中利用多種型語言模型 (LLMs) 。
- 首次發佈專注於影像生成和文字效果的 Adobe 全新創意生成式 AI 模型集 Adobe Firefly 將整合至 Adobe Experience Cloud，以供企業產出安全可用的商用內容。
- Adobe 在 Adobe Experience Manager、Adobe Journey Optimizer、Adobe Customer Journey Analytics、Marketo Engage 和 Adobe Real-Time Customer Data Platform 中首度推出全套 Sensei GenAI 服務，支援內容個人化和編輯、行銷文案生成及對話式體驗等使用情境。

台灣— 2023 年 3 月 23 日 —Adobe (Nasdaq:ADBE) 今日在全球最大的數位體驗大會 Adobe Summit 上發表了 Adobe Experience Cloud 的生成式 AI 創新技術，可望重塑企業提供客戶體驗的方式。

過去十多年來，Adobe 透過 Adobe Sensei 在其企業應用程式中提供了數百種智慧功能，讓客戶能以全新方式工作和協作。將生成式 AI 功能導入 Adobe 雲端是 Adobe AI 創新技術的全新進展，可望為企業提供前所未有的效率和生產力。客戶在使用 Adobe Experience Cloud 時，將能在工作流程中無縫切換 Sensei GenAI 服務和現有功能。

Adobe 數位體驗資深副總裁 Amit Ahuja 表示：「長久以來，Adobe 一直專精於開發 AI 技術，以輔助行銷人員的工作。我們對生成式 AI 的願景涵蓋了完整的客戶體驗管理生命週期，同時兼具符合客戶期望的企業級安全性和資料治理能力。業務增長由客戶體驗驅動，而生成式 AI 是深具變革的基礎技術，可望影響品牌觸及客戶的各個層面。」

有了 [Sensei GenAI](#)，行銷人員和其他客戶體驗團隊將有如多了副手來幫助他們提高生產力，而且無需增加工作量。強大的新功能將率先原生整合至 Adobe Experience Manager、Adobe Journey Optimizer、Adobe Real-Time Customer Data Platform、Customer Journey Analytics 和 Marketo Engage 等應用程式，支援從規劃和資產創建到個人化和客戶歷程管理等使用情境。團隊可完整掌控創意，以確保內容和體驗符合品牌精神，而 Adobe 的見解將幫助他們了解引發客戶共鳴的關鍵。

Adobe Firefly 為 Adobe Experience Cloud 的影像生成提供支援

Adobe 將在 Adobe Experience Cloud 直接導入新的創意生成式 AI 模型集 Firefly。Adobe 第一個模型利用 Adobe Stock 影像、公開授權內容和版權已過期的公共領域內容進行訓練，將聚焦影像和文字效果，用來產生可安全使用的商用內容。有了 Firefly，行銷人員可以輕鬆快速地製作無限種版本，且可以不斷的進行符合品牌形象的更動。行銷人員未來還可運用品牌本身的宣傳品訓練 Firefly，產出反映品牌風格和設計語言的內容。

Adobe Experience Manager (AEM) Assets 是企業用來管理影像、影片和其他內容資料庫的、首屈一指的數位資產管理系統。品牌可在其中使用 Firefly 大大加快內容開發速度，大幅提升效率。內建 Adobe Firefly 的 Adobe Express 將直接整合至 AEM Assets，讓客戶團隊能即時修改色彩、物件和佈景等影像元件，同時還能自動針對網頁、行動和電子郵件等通路產生不同內容。Firefly 將有助於加速品牌的內容供應鏈，支援大規模的個人化。

例如，零售業者可從拍攝的照片中擷取影像，並針對電子商務用途做出無限變化（不同的顏色、紋理）。媒體和娛樂業方面，團隊將可利用 Firefly 自動產生內容的數百種變化，用以行銷新電影和電視劇。透過 Adobe Experience Manager 的全新創新技術，品牌將可獲得深刻見解，了解哪些屬性（顏色、物件、文案）最能引起消費者的共鳴，如此不可或缺的反饋循環可確保 AI 支援生成的內容有助於業績成長。

Adobe Experience Platform 中由多種語言模型支援的生成式 AI 功能

透過 Microsoft Azure OpenAI 的 ChatGPT 服務和 FLAN-T5 等不同的大型語言模型（LLM），Sensei GenAI 將讓品牌能立即產出和修改任何客戶接觸點上以文字為基礎的體驗，且這些體驗將會符合公司的獨特需求，從品牌方針、產品特定詞彙到客戶洞見。

這些創新技術以 Adobe Experience Platform (AEP) 為基礎，而 AEP 將組織的客戶資料和內容匯集在統一的通用語言模型下。豐富的資料集讓品牌能根據專屬且全面的客戶洞見來訓練生成式 AI 模型，微調品牌特定使用情境的輸出。

Sensei GenAI 服務將改變品牌與 Adobe 應用程式的連接方式，以及品牌與客戶建立關係的方式：

- **行銷文案生成：**在以 AEP 為基礎、用於規劃全通路體驗的 Adobe Journey Optimizer 中，品牌可利用 Sensei GenAI 即時針對電子郵件和行動裝置訊息等消費者接觸點打造不同版本的訊息，選擇適合的語氣快速編輯和改寫文案，並找出關鍵字。品牌還可透過 AEM Sites 修改官網上的文案，AEM Sites 是蓬勃發展的數位經濟中至關重要的數位前哨站。
- **對話式體驗：**Marketo Engage 是 Cisco、Microsoft、IBM、Accenture、NVIDIA、Honeywell 和 ServiceNow 等部分全球最大 B2B 品牌的首選行銷自動化解決方案。Sensei GenAI 將在 Marketo Engage 中支援 Dynamic Chat，並為 B2B 品牌提供強大的全新介面以吸引瀏覽其數位資產的潛在客戶，並在潛在客戶重新造訪時概述以往的互動經歷。
- **受眾和旅程建立：**Adobe Real-Time Customer Data Platform 以 AEP 為基礎，用於建構即時客戶檔案。它將利用 Sensei GenAI 自動建立豐富多樣的受眾區隔，為針對數百萬客戶的個人化行銷活動帶來驚人無比的精確度。透過 Adobe Journey Optimizer，品牌可模擬線上和線下通路發生的體驗，即時掌握消費者下個最

佳促銷優惠和接觸點。此外，Playbooks 功能也讓團隊可透過隨開即用的範本，利用自然語言構思來測試不同的顧客旅程，進而縮短提供新客戶體驗的時間。

- **生成文字說明：**品牌可使用 Customer Journey Analytics (CJA) 來發掘整體客戶體驗相關見解。CJA 以 AEP 為建構基礎，匯集了跨通路的洞見，讓團隊能掌握消費者的障礙處，或發現互動的機會。為幫助品牌更快速獲得問題的答案，Sensei GenAI 將支援 CJA 的智慧文字說明功能。針對同類群組報表和流失圖等視覺化工具，品牌可立即收到文字版的關鍵內容摘要。

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/>。

###