

อะโดบีโชว์เทคโนโลยีทางการตลาด ขับเคลื่อน อนาคตของการจัดการประสบการณ์ลูกค้า ที่งาน Adobe Summit 2019



อวดโฉมนวัตกรรม Adobe Experience Cloud พร้อมเปิดตัว Adobe Commerce Cloud, Marketo Engage และ Adobe Experience Platform พร้อมประกาศความร่วมมือกับ Microsoft, ลิงค์อิน LinkedIn และ ServiceNow

กรุงเทพฯ, ประเทศไทย – 27 มีนาคม 2562 – อะโดบี (Nasdaq:ADBE) เปิดงาน Adobe Summit 2019 ซึ่งเป็นงานประชุมเพื่อเสริมศักยภาพนักการตลาดดิจิทัลสู่การสร้างประสบการณ์ลูกค้าที่ใหญ่ที่สุดในโลก ณ ลาสเวกัส ประเทศสหรัฐอเมริกา ปัจจุบันทุกธุรกิจจำเป็นต้องดำเนินการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล และบริษัทหลายพันแห่งไว้วางใจให้ Adobe Experience Cloud ทำหน้าที่บริหารจัดการธุรกิจดิจิทัลในแต่ละขั้นตอนของการติดต่อสื่อสารและให้บริการแก่ลูกค้า พร้อมเปิดตัวนวัตกรรมล่าสุดสำหรับ Adobe Experience Cloud ได้แก่ Adobe Commerce Cloud และ Marketo Engage พร้อมทั้งเปิดให้บริการ Adobe Experience Platform ทั่วโลก ภายในงานยังได้รับเกียรติจากผู้บริหารของบริษัทชั้นนำ อาทิ นายสัตยา นาเดลลา ซีอีโอของ Microsoft, นายสตีเฟ่น โจลี ซีอีโอของ Best Buy, นายแดน โรเซนสเฟจ ซีอีโอของ Chegg, นายแอตติคัส ไทเซน ซีอีโอของ Intuit และนางซูซาน จอห์นสัน ซีเอ็มโอของ SunTrust Bank มาร่วมถ่ายทอดแนวคิดและกลยุทธ์สำหรับดำเนินกิจการภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล พร้อมกันนี้ อะโดบียังได้ประกาศความร่วมมือที่สำคัญกับ เซอร์วิสนาว (ServiceNow), ไมโครซอฟท์ (Microsoft) และ ลิงค์อิน (LinkedIn) เพื่อเร่งการปรับใช้ระบบจัดการประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management - CXM) ในองค์กรต่างๆ

นายซานทานู นาราเยน ประธานบริษัทและซีอีโอของอะโดบี กล่าวว่า “การจัดการประสบการณ์ลูกค้าเป็นตัวปลดล็อกการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล และอะโดบีจะเป็นผู้นำในการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างต่อเนื่องบน Adobe Experience Cloud ภายใต้ความร่วมมือกับ เซอร์วิสนาว (ServiceNow), ไมโครซอฟท์ (Microsoft), ลิงค์อิน (LinkedIn) และ เอสเอพี (SAP) วันนี้ที่งาน Adobe Summit เราได้เผยโฉมเทคโนโลยีใหม่ๆ ใน Adobe Experience Cloud รวมถึงการเปิดตัว Adobe Commerce Cloud และ Marketo Engage และการเปิดให้บริการ Adobe Experience Platform”

อัปเดตนวัตกรรม ของ Adobe Experience Cloud

อะโดบีเปิดเผยว่า Adobe Experience Cloud ซึ่งขับเคลื่อนด้วย Adobe Experience Platform ผสานรวมเวิร์กโฟลว์ของโซลูชันต่างๆ เข้าด้วยกัน และเพิ่มระบบจัดการแบบเรียลไทม์ซึ่งขับเคลื่อนด้วย Adobe Sensei จะ

ช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการออกแบบ นำเสนอ และปรับแต่งประสบการณ์สำหรับทุกช่องทาง ทั้งนี้ Adobe Experience Cloud ได้รับการใช้งานอย่างแพร่หลายโดยองค์กรธุรกิจทุกขนาด รวมไปถึงบริษัทขนาดใหญ่ที่สุดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สื่อและความบันเทิง บริการด้านการเงิน ยานยนต์ และโทรคมนาคม Adobe Experience Platform ที่วันนี้พร้อมเปิดให้บริการทั่วโลก เป็นแพลตฟอร์มแบบเปิดที่รองรับการต่อขยายทำหน้าที่ผนวกรวมข้อมูลจากระบบต่างๆ ทั้งทั้งองค์กร รองรับการสร้างโปรไฟล์ลูกค้าแบบเรียลไทม์โดยใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และ Machine Learning ใน Adobe Sensei ทั้งนี้ Adobe Experience Platform เปิดใช้งานคอนเทนต์ตามโปรไฟล์ลูกค้า เพื่อนำเสนอประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องและรอบด้านในแบบเรียลไทม์ แพลตฟอร์มดังกล่าวช่วยเสริมศักยภาพให้อีโคซิสเต็มของอะโดบีที่เปิดให้บริการทั่วโลก ซึ่งปัจจุบันครอบคลุมพาร์ทเนอร์กว่า 13,000 ราย ทั้งในส่วนของเอเจนซี่ ผู้จัดหาโซลูชัน และบริษัทเทคโนโลยี และนักพัฒนาอีกกว่า 300,000 ราย (อ่านข่าวประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม)

Adobe Analytics Cloud เป็นระบบหลักของการทำงานแบบอัจฉริยะและการเปิดใช้งานสำหรับ CXM ได้รับการเพิ่มความสามารถให้จัดหาข้อมูลเชิงลึกพฤติกรรมของผู้บริโภคผ่านช่องทางต่างๆ แบบเรียลไทม์และถูกต้องแม่นยำ พร้อมด้วยการแบ่งเซ็กเมนต์กลุ่มเป้าหมายแบบอัตโนมัติ และใช้งานง่าย ตอนนี้ Adobe Audience Manager ซึ่งผสานรวมเข้ากับ Adobe Experience Platform นำเสนอแพลตฟอร์มข้อมูลลูกค้า (Customer Data Platform - CDP) แบบเรียลไทม์ ซึ่งผนวกรวมข้อมูลที่รู้จักและข้อมูลที่ไม่เปิดเผยชื่อเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างโปรไฟล์ลูกค้าแบบเรียลไทม์โดยครอบคลุมหลากหลายช่องทางในทุกขั้นตอนของการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า Adobe Analytics พร้อมด้วย Adobe Experience Platform ช่วยให้แบรนด์ต่างๆ มีวิธีการใหม่ในการกลั่นกรองข้อมูลเชิงลึกโดยใช้ข้อมูลเรียลไทม์ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ นอกจากนี้ Journey IQ ใน Adobe Analytics จะผสานรวมการติดต่อสื่อสารทั้งหมดของลูกค้าเข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างตรงจุดในช่วงเวลาที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังบูรณาการเข้ากับ Adobe Advertising Cloud ในระดับที่ลึกกว่าเดิม เพื่อผสานรวมโซลูชันข้อมูลและทรัพยากรต่างๆ เข้าด้วยกัน แก้ปัญหาลังจืดเก็บสื่อที่แยกกระจัดกระจาย และช่วยให้แน่ใจว่ากิจกรรมด้านการตลาดและโฆษณา มีลักษณะสอดคล้องกัน นอกจากนี้ Adobe Analytics ยังผนวกรวมแดชบอร์ดด้านการค้าจาก Adobe Commerce Cloud อีกด้วย (อ่านบล็อกโพสต์เพิ่มเติม)

Adobe Marketing Cloud เป็นระบบพื้นฐานสำหรับการปรับแต่งคอนเทนต์ การเปิดใช้งานการสนทนา และการปรับแต่งประสบการณ์แบบเฉพาะบุคคลสำหรับทุกช่องทางการสื่อสาร ได้เพิ่มเติมโซลูชันชั้นนำสำหรับระบบงานด้านการตลาด B2B แบบอัตโนมัติ นั่นคือ Marketo Engage เข้าไว้ใน Marketing Cloud การผนวกรวมระบบในขั้นตอนนี้ จะช่วยให้ทีมการตลาดสามารถดึงหรือแก้ไขคอนเทนต์จาก Adobe Experience Manager หรือ Adobe Creative Cloud ได้อย่างไร้รอยต่อ และสร้างรายชื่อกลุ่มเป้าหมายโดยอัตโนมัติ เพื่อศึกษามาตรการที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการดำเนินการเพื่อสร้างยอดขาย B2B (Marketo Engage) นวัตกรรมอื่นๆ ใน Adobe Marketing Cloud ช่วยเพิ่มความเร็วในการนำเสนอเนื้อหาคอนเทนต์ที่มีการปรับแต่งแบบเฉพาะบุคคล โดยอาศัยการแจ้งเตือนแบบอัตโนมัติ (Adobe Campaign) รวมไปถึงเอ็นจินอัจฉริยะสำหรับการแนะนำคอนเทนต์ (Adobe Experience Manager)

และ Adobe Target) และความสามารถสำหรับการครอบตัดวิดีโอแบบอัตโนมัติ (Adobe Experience Manager) Adobe Advertising Cloud ช่วยให้แบรนด์ต่างๆ มีฟังก์ชันที่จำเป็นสำหรับการวางแผน ซื้อ วัดผล และปรับแต่งโฆษณา โดย Adobe Advertising Cloud ได้เพิ่มความสามารถให้จัดการแคมเปญโฆษณามนช่องทางที่หลากหลายได้พร้อมกัน และสร้างระบบงานอัตโนมัติ ครอบคลุมวิดีโอทุกรูปแบบ พร้อมทั้งคุ้มครองความปลอดภัยให้กับแบรนด์ภายใต้ความร่วมมือกับ Roku, Inc. ลูกค้าที่ใช้ Adobe Advertising Cloud จะสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ตนเองจัดเก็บโดยตรง รวมถึงเช็คเมนต์กลุ่มเป้าหมายของแบรนด์ที่รวบรวมได้จากกิจกรรมด้านการตลาดและโฆษณาผ่านทาง Adobe Analytics Cloud เพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมายบนระบบทีวีผ่านอินเทอร์เน็ตของ Roku (อ่านข่าวประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม)

อะโดบีได้เปิดตัว Adobe Commerce Cloud ซึ่งพัฒนาต่อยอดจาก Magento Commerce และใช้ประโยชน์จากอีโคซิสเต็มของนักพัฒนามากว่า 300,000 ราย โดยนำเสนอโซลูชันแบบครบวงจรสำหรับการปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้าและการดำเนินธุรกิจ ด้วยการขับเคลื่อนระบบการค้าที่ได้รับการบูรณาการและจัดการอย่างรอบด้าน ครอบคลุมหน้าร้านทั้งหมด ทั้งทางกายภาพ ดิจิทัล และแบบเสมือนจริง นอกจากนี้ การผนวกรวมแบบเนทีฟกับ Adobe Experience Cloud รวมไปถึง Adobe Analytics และ Adobe Experience Manager และการทำงานแบบอัจฉริยะโดยอาศัย Adobe Sensei จะรองรับการแสดงผลเชิงลึกอย่างละเอียดในแดชบอร์ดการค้า และนำเสนอประสบการณ์การค้าที่น่าประทับใจในแบบเรียลไทม์ (อ่านบล็อกโพสต์เพิ่มเติม)

ความร่วมมือใหม่

อะโดบี และ เซอร์วิสโนว (ServiceNow) ประกาศแผนรองรับความร่วมมือระหว่าง Adobe Experience Platform กับ ServiceNow Now Platform เพื่อเพื่อประสิทธิภาพในการปรับปรุงโปรไฟล์ลูกค้าแบบเรียลไทม์ของอะโดบีโดยใช้ข้อมูลสนับสนุนจาก ServiceNow ซึ่งจะช่วยสร้างมุมมองที่ครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้นเกี่ยวกับลูกค้า โดยครอบคลุมทุกขั้นตอนบนระบบดิจิทัล ตั้งแต่การดึงดูดลูกค้าไปจนถึงการให้บริการ นอกจากนี้ โซลูชัน Adobe Experience Cloud จะผนวกรวมเข้ากับ ServiceNow Now Platform รวมถึงโซลูชันการจัดการบริการลูกค้า (Customer Service Management - CSM) อะโดบีและ ServiceNow จะร่วมมือกันเพื่อช่วยให้ลูกค้าใช้ประโยชน์จากเวิร์กโฟลว์แบบดิจิทัล บริการแคตตาล็อก ความสามารถแบบอัจฉริยะในการจัดการคอนเทนต์และความรู้ (อ่านข่าวประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม)

ความร่วมมือระหว่างอะโดบีกับ ไมโครซอฟท์ (Microsoft) และลิงค์อิน (LinkedIn) จะสร้างสรรค์ประสบการณ์ตามบัญชีผู้ใช้ (Account-Based Experiences - ABX) ผ่านการรวบรวมข้อมูลและความสามารถใหม่ๆ ด้านการตลาดและการขาย ด้วยการปรับเปลี่ยนแหล่งข้อมูลสำคัญให้สอดคล้องเพื่อใส่ข้อมูลไว้ในโปรไฟล์ตามบัญชีผู้ใช้ บริษัทต่างๆ จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถให้กับนักการตลาด B2B โดยรวมในการระบุ ทำความเข้าใจ และดึงดูดทีมงานฝ่ายจัดซื้อของลูกค้าได้ง่ายดายมากขึ้น ความร่วมมือดังกล่าวจะช่วยสร้างประสบการณ์ที่มีลักษณะเป็นแบบเฉพาะบุคคลมากขึ้น ทั้งในระดับบุคคลและระดับบัญชีผู้ใช้บนแพลตฟอร์มการตลาดและการขายที่สำคัญๆ อย่างเช่น LinkedIn (อ่านข่าวประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม)

Adobe Sensei

อะโดบีเผยโฉมเจเนอเรชันใหม่ของ Adobe Sensei ซึ่งเป็นเทคโนโลยี AI และ Machine Learning ของอะโดบี ที่รวมอยู่ในโซลูชัน Adobe Experience Cloud โดยทำหน้าที่ขับเคลื่อนข้อมูลเชิงลึก ความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเพื่อดึงดูดและเพิ่มการตัดสินใจแบบเรียลไทม์ รวมทั้งเวิร์กโฟลว์ที่ชาญฉลาดขึ้น ด้วยการเปิดให้บริการ Adobe Experience Platform ทั่วโลก บริการ AI ใหม่ (ในรุ่นเบต้า) จะมอบเลย์เออร์ของการทำงานแบบอัจฉริยะ เพื่อเชื่อมต่อข้อมูลและเนื้อหาคอนเทนต์ ช่วยให้แบรนด์ต่างๆ สามารถนำเสนอข้อความที่เหมาะสมผ่านช่องทางที่เกี่ยวข้องในช่วงเวลาและบริบทที่เหมาะสมที่สุด ความสามารถของ Adobe Sensei พร้อมใช้งานแล้วสำหรับทุกธุรกิจ

พรีวิวเทคโนโลยีใหม่

อะโดบีจะจัดแสดงตัวอย่างเทคโนโลยีใหม่จากห้องปฏิบัติการ R&D ในช่วง Adobe Sneaks ซึ่งนับเป็นไฮไลต์สำคัญของงาน Adobe Summit โดยมินดี คาลิ่ง นักแสดงและโปรดิวเซอร์ จะทำหน้าที่เป็นพิธีกรสำหรับช่วง Sneaks ซึ่งเปิดให้ผู้เข้าร่วมได้รับประสบการณ์ใช้งานเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า และเทคโนโลยีที่ได้รับเสียงตอบรับที่ดี มีโอกาสที่จะผลิตออกมาให้ใช้งานได้จริงในอนาคต

ผู้มีอิทธิพล เขย่าวงการ และสร้างสรรค์ประสบการณ์

ริส วิทเธอร์สพูน นักแสดงเจ้าของรางวัลออสการ์ โปรดิวเซอร์ และผู้ก่อตั้ง Draper James และ ดร. บรีส์ ควอเตอร์ แบคของทีมนิวออร์ลีนส์เซนต์ ร่วมกล่าวบรรยายบนเวที Adobe Summit โดยทั้งคู่ได้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีการมอบรางวัล Adobe Experience Maker Awards เป็นครั้งแรก รวมถึงรางวัล Marketo's Revvie Awards ซึ่งมอบให้แก่แบรนด์ที่ขับเคลื่อนประสบการณ์ลูกค้าที่ดีที่สุดในโลก (อ่านข่าวประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม)

เกี่ยวกับ Adobe Experience Cloud

อะโดบีปฏิวัติการจัดการประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management - CXM) ด้วย Adobe Experience Cloud ซึ่งเป็นโซลูชันแบบครบวงจรเพียงหนึ่งเดียวสำหรับการสร้างเนื้อหาคอนเทนต์ การตลาด โฆษณา การวิเคราะห์ข้อมูล และการค้า ขณะที่แพลตฟอร์มระดับองค์กรรุ่นเก่าประกอบด้วยข้อมูลโปรไฟล์ลูกค้าที่ตายตัวและแยกออกจากกัน แต่ Adobe Experience Cloud จะช่วยให้บริษัทต่างๆ สามารถนำเสนอประสบการณ์ที่น่าประทับใจ ต่อเนื่อง และสอดคล้องกัน ผ่านทุกช่องทางการติดต่อสำหรับลูกค้า ควบคู่ไปกับการขยายธุรกิจให้เติบโตอย่างรวดเร็ว นักวิเคราะห์อุตสาหกรรมระบุว่าอะโดบีคือผู้นำที่โดดเด่นในรายงานผลการศึกษาคำคัญๆ กว่า 20 ฉบับที่มุ่งเน้นเรื่องประสบการณ์ ซึ่งมากกว่าบริษัทเทคโนโลยีอื่นๆ

เกี่ยวกับอะโดบี

อะโดบีเปลี่ยนโลกผ่านประสบการณ์ด้านดิจิทัล รายละเอียดเพิ่มเติม www.adobe.com.

###