

อะโดบีเปิดตัว Adobe Experience Cloud

Experience Cloud (เอ็กซ์พีเรียนซ์ คลาวด์)



อะโดบีเปิดตัว Adobe Experience Cloud Experience Cloud (เอ็กซ์พีเรียนซ์ คลาวด์) ผสมรวมเข้ากับ Creative Cloud (ครีเอทีฟ คลาวด์) และ Document Cloud (ดอคคิวเมนต์ คลาวด์) พร้อมด้วยข้อมูลเชิงลึกและดีไซน์ที่ยอดเยี่ยม

กรุงเทพฯ-11 เมษายน 2560 – จากงาน Adobe Summit ที่ผ่านมา อะโดบี (Nasdaq:ADBE) ได้เปิดตัว Adobe Experience Cloud (อะโดบี เอ็กซ์พีเรียนซ์ คลาวด์) ซึ่งเป็นชุดบริการคลาวด์แบบครบวงจรที่ออกแบบเป็นพิเศษ เพื่อช่วยให้องค์กรต่างๆ มีทุกสิ่งทุกอย่างที่จำเป็นสำหรับการนำเสนอประสบการณ์ลูกค้าที่สูงสุดพิเศษ Experience Cloud ประกอบด้วย Adobe Marketing Cloud (อะโดบี มาร์เก็ตติ้ง คลาวด์), Adobe Advertising Cloud (อะโดบี แอดเวอร์ไทซิง คลาวด์) และ Adobe Analytics Cloud (อะโดบี อนาไลติกส์ คลาวด์) โดยสร้างขึ้นบนแพลตฟอร์มอะโดบีคลาวด์ (Adobe Cloud Platform) และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ของ Adobe Sensei นอกจากนี้ Experience Cloud ยังผสมรวมเข้ากับ Adobe Creative Cloud และ Document Cloud

เทคโนโลยีดิจิทัลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในทุกกลุ่มอุตสาหกรรม ข้อมูลจำนวนมาก ความแพร่หลายของอุปกรณ์ และความคาดหวังของลูกค้าที่สูงขึ้น ทำให้องค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ลูกค้า โดยจะต้องนำเสนอประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัว สอดคล้องกัน สร้างความประทับใจ และครอบคลุมทุกช่องทาง บริษัทที่ตอบโจทย์ความต้องการดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมจะสามารถสร้างสายสัมพันธ์ที่แนบแน่นกับลูกค้า ส่งผลให้เกิดความภักดีต่อแบรนด์ และทำให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน องค์กรที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทราบดีว่าประสบการณ์ลูกค้าที่ดีเยี่ยมเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างระหว่างบริษัทที่เป็นผู้นำตลาดกับบริษัทที่ล้าหลัง ประสบการณ์สุดประทับใจคือก้าวที่สำคัญที่สุดในการสร้างสัมพันธ์ภาพในระยะยาวกับลูกค้า และต้องอาศัยข้อมูลเชิงลึกและการออกแบบที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายดังกล่าว

นายแบรด เรนเซอร์ รองประธานบริหารและผู้จัดการทั่วไป ฝ่ายการตลาดดิจิทัลของอะโดบี กล่าวว่า “ที่อะโดบี เราเชื่อว่าประสบการณ์คือปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่าง และจุดประกายให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีในระยะยาวกับลูกค้า ทั้งยังเกื้อหนุนการเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง Adobe Experience Cloud ใช้ประโยชน์จากข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้า ช่วยให้องค์กรธุรกิจได้รับทุกสิ่งทุกอย่างที่จำเป็นสำหรับการนำเสนอประสบการณ์ที่ออกแบบอย่างเหมาะสม เป็นส่วนตัว และสอดคล้องกัน สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าผ่านทุกช่องทางที่ติดต่อ”

Adobe Experience Cloud ผสานรวมโซลูชันระดับโลก แพลตฟอร์มแบบครบวงจรที่ต่อขยายได้ ระบบข้อมูลและคอนเทนต์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เครือข่ายคู่ค้าและพันธมิตรที่แข็งแกร่ง และความเชี่ยวชาญในการนำเสนอประสบการณ์ที่เหนือกว่า

Adobe Experience Cloud ประกอบด้วย:

- Adobe Marketing Cloud (อะโดบี มาร์เก็ตติ้ง คลาวด์) นำเสนอชุดโซลูชันระดับโลกที่ช่วยให้นักการตลาดสร้างสรรค์ประสบการณ์ที่สร้างความแตกต่างให้กับแบรนด์ เชื่อมต่อและดึงดูดลูกค้าอย่างเหมาะสม Adobe Marketing Cloud ประกอบด้วย Adobe Experience Manager, Adobe Target, Adobe Campaign, Adobe Social และ Adobe Primetime และช่วยให้แบรนด์ต่างๆ สามารถจัดการ ปรับแต่ง ปรับปรุง และผสานรวมแคมเปญและประสบการณ์ของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- Adobe Advertising Cloud (อะโดบี แอดเวอร์ไทซิ่ง คลาวด์) เป็นแพลตฟอร์มแบบครบวงจรรุ่นแรกของอุตสาหกรรมสำหรับการจัดการโฆษณาทางทีวีและสื่อดิจิทัล โดยผสานรวมความสามารถจาก Adobe Media Optimizer และ TubeMogul ซึ่งอะโดบีได้เข้าซื้อกิจการเมื่อไม่นานมานี้ โดยจะช่วยเพิ่มความสะดวกในการนำเสนอโฆษณาในรูปแบบของวิดีโอ แบนเนอร์ และโฆษณาผ่านเครื่องมือค้นหา ครอบคลุมช่องทางและหน้าจอที่หลากหลาย
- Adobe Analytics Cloud (อะโดบี อนาไลติกส์ คลาวด์) เป็นเอนจินสำหรับการกลั่นกรองข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับลูกค้า เสริมศักยภาพให้แก่องค์กรธุรกิจในการนำเอาข้อมูลไปใช้งานในทางปฏิบัติได้อย่างทันที่ โดยมีการผนวกรวมข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายเข้ากับระบบคลาวด์ทั้งหมดของอะโดบี Adobe Analytics Cloud ผสานรวม Adobe Audience Manager ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มการจัดการข้อมูลและกลุ่มเป้าหมาย และ Adobe Analytics ซึ่งเป็นโซลูชันชั้นนำสำหรับการปรับใช้ระบบวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์และการแบ่งเซ็กเมนต์กลุ่มเป้าหมายอย่างละเอียด โดยครอบคลุมทุกช่องทางการตลาด ทั้งนี้ Adobe Analytics Cloud สร้างขึ้นบน Adobe Cloud Platform ซึ่งจัดหา open API, รูปแบบข้อมูลมาตรฐาน และ Adobe Sensei ซึ่งเป็นกรอบโครงสร้าง AI และการเรียนรู้ของเครื่องแบบครบวงจร โดย Adobe Analytics Cloud ช่วยให้แบรนด์ต่างๆ สามารถบันทึก รวบรวม อธิบาย และเข้าใจข้อมูลจำนวนมหาศาลได้ดีขึ้นกว่าเดิม แล้วแปลข้อมูลที่ได้ให้เป็นไปรไฟล์หนึ่งเดียวสำหรับลูกค้า

รองรับการใช้งานร่วมกับ Creative Cloud และ Document Cloud

Creative Cloud ของอะโดบีเป็นแพลตฟอร์มแบบครบวงจรที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการด้านงานครีเอทีฟของบริษัท และ Adobe Document Cloud นำเสนอเครื่องมือที่ครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุดสำหรับการปรับเปลี่ยนเวิร์กโฟลว์เอกสารให้เป็นรูปแบบดิจิทัล โซลูชันระดับองค์กรเหล่านี้ถูกผนวกรวมเข้ากับ Adobe Experience Cloud ผ่านทาง Adobe Cloud Platform ซึ่งเป็นเอนจินของอะโดบีสำหรับการผนวกรวมระบบคลาวด์ โซลูชันแบบครบวงจรเหล่านี้ช่วยให้แบรนด์ต่างๆ มีทุกสิ่งจำเป็นสำหรับการออกแบบและนำเสนอประสบการณ์ที่โดดเด่น ปัจจุบัน แบรนด์ชั้นนำอย่างเช่น Coca-Cola, Condé Nast, Hyatt Hotels, Grainger, Major League Baseball, Mastercard, Royal Bank of Scotland และ NBA ใช้งานบริการคลาวด์เหล่านี้

พร้อมกันนี้ อะโดบียังได้เปิดตัวการผนวกรวมใหม่ๆ ระหว่าง Adobe Experience Cloud, Adobe Creative Cloud และ Adobe Document Cloud:

- ประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมเริ่มต้นจากการออกแบบที่เหนือชั้น Creative Cloud ซึ่งเป็นผู้นำด้านงานสร้างสรรค์ เชื่อมต่อเข้ากับ Adobe Experience Cloud เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความรวดเร็วให้กับเวิร์กโฟลว์ด้านครีเอทีฟ ตอนนี้ นักการตลาดสามารถดึงเนื้อหาคอนเทนต์จากไลบรารี Creative Cloud และแก้ไขรูปภาพใน Adobe Campaign เพื่อสร้างและจัดส่งอีเมลที่ปรับแต่งให้เหมาะกับแต่ละบุคคล และตอนนี้ ระบบจัดการทรัพยากรของ Adobe Experience Manager ซิงโครไนซ์เนื้อหาโดยอัตโนมัติ โดยอ้างอิงเมตาดาต้าที่ใช้งานร่วมกันบนระบบคลาวด์ต่างๆ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการใช้งานเฉพาะทรัพยากรของแคมเปญเวอร์ชันล่าสุดเท่านั้น นอกจากนี้ Adobe Analytics และ Adobe Social Publishing Panel ยังพร้อมใช้งานใน Premiere Pro CC ช่วยให้ทีมงานครีเอทีฟสามารถเผยแพร่วิดีโอคอนเทนต์ผ่านหลากหลายช่องทางโซเชียลมีเดีย และรวบรวมข้อมูลเชิงลึกในแบบเรียลไทม์

- นอกจากนี้ อะโดบียังขับเคลื่อนประสบการณ์ลูกค้าในรูปแบบที่ไม่มีการใช้กระดาษ (Paperless) ด้วยการผนวกรวมระหว่าง Adobe Experience Cloud และ Document Cloud (ดูที่บล็อก) เมื่อใช้งานร่วมกัน Adobe Sign และ Adobe Experience Manager Forms จะช่วยขจัดค่าใช้จ่ายและปัญหาของกระบวนการที่ใช้กระดาษและดำเนินการโดยบุคคล ทั้งในส่วนของการลงทะเบียน การเริ่มต้นใช้งาน และบริการสำหรับลูกค้าในขั้นตอนต่างๆ ช่วยให้องค์กรสามารถปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์สำหรับเอกสารทุกประเภท ตั้งแต่ใบสมัครบัตรเครดิต ไปจนถึงแบบฟอร์มของหน่วยงานภาครัฐ หรือแบบฟอร์มทางการแพทย์

ลิงค์ข้อมูลเพิ่มเติม:

- Adobe Campaign ผนวกรวมเข้ากับบล็อก Adobe Creative Cloud:

<http://blogs.adobe.com/digitalmarketing/campaign-management/designing-for-email-empowering-designers-to-deliver-for-brands/>

- บล็อก Adobe Creative

Cloud:<http://blogs.adobe.com/conversations/2017/03/experience-business-cc-summit.html>

- บล็อก Adobe Document Cloud:

<https://blogs.adobe.com/documentcloud/adobe-sign-and-adobe-experience-manager-accelerate-the-customer-journey>

เกี่ยวกับบริษัทอะโดบี ซีเอสเอ็มเอส อินคอร์ปอเรทเต็ด

อะโดบีเปลี่ยนโลกผ่านประสบการณ์ด้านดิจิทัล รายละเอียดเพิ่มเติม www.adobe.com/sea

ติดตามอะโดบีผ่านเฟสบุ๊กที่ <https://www.facebook.com/AdobeSEA/>

© 2017 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.