

#AdobeExperienceCloud #Marketing

Adobe beschleunigt die Auslieferung von digitalen Kundenerlebnissen mit zahlreichen CXM-Innovationen

Neue Funktionen im Adobe Experience Manager verbessern die Agilität und Personalisierung von Inhalten für Marketer und IT-Experten.

München, 14. Februar 2019 – Mehr denn je stehen Marken heute unter Druck, ihren Kunden mehr personalisierte Inhalte auf mehr Kanälen und vor allem schneller als je zuvor zur Verfügung zu stellen. Um Marken bei einem effizienten Customer Experience Management (CXM) bestmöglich zu unterstützen, präsentiert Adobe ab sofort zahlreiche Innovationen im [Adobe Experience Manager](#), einem Teil der Adobe Marketing Cloud in der Adobe Experience Cloud. Mit ihnen sind Marketer in der Lage, die Bereitstellung ihrer Customer Experience zu automatisieren und deutlich zu vereinfachen. IT-Verantwortliche erhalten u. a. die Möglichkeit, die Entwicklung von Webanwendungen weiter zu beschleunigen. Insgesamt unterstützen verbesserte Workflows Marketer, ITler und Kreative, intelligenter und schneller zu arbeiten, um jedes Kundenerlebnis individuell zu personalisieren. Durch den Einsatz von [Adobe Sensei](#), dem Framework für künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen von Adobe, können Marken so automatisch die richtigen Inhalte an die richtige Person ausliefern.

„Personalisierung im großen Stil über jeden Kundenkontaktpunkt hinweg ist der heilige Gral des Customer Experience Managements oder kurz: CXM. Um dieses Ziel zu erreichen, ist eine Vereinheitlichung von Inhalten, Daten und Erkenntnissen notwendig, die nur Adobe bieten kann“, so Loni Stark, Senior Director of Strategy and Product Marketing bei Adobe. „Weitere Innovationen im Adobe Experience Manager machen es Marketing- und IT-Profis jetzt noch einfacher, ihre Kunden zu begeistern und wahre Erinnerungsmomente zu schaffen, wenn ein Kunde mit der Marke interagiert.“

Neue Funktionen für Marketer

Die Weiterentwicklung des Adobe Experience Manager unterstützt Marketer von Unternehmen aller Größen und Branchen in folgenden Bereichen:

- **Begeisternde Kundenerlebnisse bereitstellen:** Marketingspezialisten können Erlebnisse ab sofort auf digitalen Displays aller Größen in physischen Räumen, wie z. B. in stationären Geschäften oder Kiosken, gestalten, ausliefern und optimieren. Dazu gehören die Unterstützung von großen Digital Signage-Netzwerken sowie leistungsstarke Workflows für die Veröffentlichung und Genehmigung der Botschaften, um die Bereitstellung zu beschleunigen und die Konsistenz der In-Store-Kampagnen zu gewährleisten. Marken können das Erlebnis durch die dynamische Personalisierung der Signage-Inhalte ganz einfach optimieren und wertvolle Erkenntnisse gewinnen, die die Konversion via [Adobe Analytics](#) Integration vorantreiben. Durch die Integration des Adobe Experience Manager mit der [Magento Commerce Cloud](#) können leistungsstarke Einkaufserlebnisse geschaffen und gesteuert werden.
- **Die richtigen Assets verwalten und entdecken:** Die Zeiten, in denen relevante Clips für einzelne Markenkanäle händisch herausgesucht wurden, sind vorbei. Smart Tags gibt es nun auch für Videos. Mit Adobe Sensei wird die Videoerkennung automatisiert mit intelligenten Tags umgesetzt, die Aktionen, Attribute und Objekte beinhalten. Die visuelle Suche powered by Adobe Sensei verarbeitet Bilder, die einem bestimmten Objekt ähnlich sind, innerhalb von Sekunden, z. B. eine Person mit Einkaufstaschen am Times Square. Ein neuer High-speed-Transferservice im Markenportal bietet eine schnellere und flexiblere Möglichkeit, die richtigen Assets mit Kollegen weltweit zu teilen und zu nutzen. Marketer können die Berechtigungen dabei individuell anpassen und damit sicherstellen, dass nur bestimmte Teams oder Regionen Zugriff auf genehmigte Assets haben.
- **Videos für jeden Kanal optimieren:** Die vertikale Videonutzung auf Kanälen wie Instagram und WeChat erfordert eine smartphonefreundliche Bearbeitung des Videomaterials. Smart Crop für Videos, powered by Adobe Sensei, beschleunigt und vereinfacht diesen Prozess. Diese Lösung identifiziert und schneidet automatisch die wichtigsten Teile eines Videos, um ein überzeugendes Videoerlebnis für die Nutzer zu gewährleisten – und das völlig unabhängig davon, ob sie ihr Handy hochkant oder quer halten.
- **Die Erstellung von Inhalten optimieren und beschleunigen:** Für das Aufspüren, Anpassen und Überprüfen von Unternehmensressourcen ist es erforderlich, dass Kreative und Marketingspezialisten ständig zwischen unterschiedlichen Lösungen hin- und herwechseln. Mit [Adobe Asset Link](#) können sie jetzt sämtliche digitalen Assets,

Adobe beschleunigt die Auslieferung von digitalen Kundenerlebnissen mit CXM-Innovationen

die sich in Adobe Experience Manager befinden, direkt in Adobe Photoshop, Adobe Illustrator und Adobe InDesign finden, bearbeiten und wiederverwenden. Mit der visuellen Suche in Asset Link sind Kreative in der Lage, ähnliche Bilder automatisch und innerhalb weniger Sekunden zu finden. Darüber hinaus bieten neue Kernkomponenten eine erhöhte Agilität bei der Erstellung von Erlebnissen. Gleichzeitig beenden sie der Abhängigkeit von Entwicklungsteams beim Schreiben und Testen von neuen Codes.

- **Kanalübergreifende Kundenkommunikation schneller umsetzen:** Mit Drag-and-Drop-Funktionen in Adobe Experience Manager Forms können Unternehmen interaktive Inhalte schneller in die Kundenkommunikation integrieren, inklusive erweiterter Diagrammfunktionen und vereinfachter Datenintegration. Dies ermöglicht eine ansprechendere und datengesteuerte personalisierte Kundenkommunikation, wie z. B. bei Monatsabrechnungen. Die tiefere Integration mit Adobe Sign Cloud Signatures, Teil der [Adobe Document Cloud](#), versetzt Kunden in die Lage, Dokumente digital zu unterschreiben und dabei die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen.

Neue Funktionen für IT-Experten und Entwickler

Neue Funktionen des hybriden Content-Management-Systems (CMS) im Experience Manager verbessern die Agilität und Flexibilität für IT-Experten und Entwickler in folgenden Punkten:

- **Kapazitäten bei hohem Nutzer-Traffic automatisch erweitern:** Dynamische digitale Erlebnisse erfordern Flexibilität, um die fortlaufende Aktualisierung des Contents in großem Umfang zu bewerkstelligen. Der neue Autoskalierungsservice des Adobe Cloud Managers erkennt dabei automatisch die Notwendigkeit, zusätzlichen Traffic aufzunehmen und bringt mehr Kapazität innerhalb von Minuten online, um ein positives Kundenerlebnis zu gewährleisten.
- **Erlebnisse agil erstellen und planen:** Da Webinhalte über immer mehr Formate und Endgeräte ausgespielt werden, ist es mitunter eine echte Herausforderung, leistungsstarke Erlebnisse über sämtliche Kanäle hinweg zu verwalten. Der neue Single-Page Application (SPA)-Editor von Adobe ermöglicht es Entwicklern und Marketingverantwortlichen, Inhalte im Kontext und an einem Ort für eine schnellere Zusammenarbeit vorzubereiten, zu bearbeiten, zu steuern und zu personalisieren. Mit dem serverseitigen Rendering von kundenseitigen SPAs können Entwickler nun die Ladezeiten für das Kundenerlebnis verbessern, um die Interaktion mit dem SPA-Editor zu erhöhen und die SEO zu verbessern. Verbesserte Personalisierung und Erkenntnisse werden durch [Adobe Target](#) und [Adobe Analytics](#) ermöglicht.
- **Die Entwicklung von Webanwendungen beschleunigen:** Der neue Support von GraphQL ermöglicht es Entwicklern, weiterhin mit ihren bevorzugten Frontend-Anwendungstools zu arbeiten und diese Anwendungen einfach zu skalieren. Möglich wird dies durch APIs, die Daten und Inhalte einbeziehen. Der GraphQL-Support wird noch in diesem Jahr um den Adobe Experience Manager erweitert und damit um die Unterstützung der Magento Commerce Cloud erweitert.

Nützliche Links

- [Adobe Experience Cloud](#)

Adobe-Blog & Social Media-Accounts

- [Adobe Digital Experience Blog](#)
- [Twitter](#)
- [Facebook](#)
- [YouTube](#)

Pressekontakt

ADOBE SYSTEMS GmbH

Martin Moschek

Communications Manager, Central Europe

FAKTOR 3 AG

Caroline Lambert

PR-Consultant

Tel: (0)40-67 94 46-6106

Adobe beschleunigt die Auslieferung von digitalen Kundenerlebnissen mit CXM-Innovationen

Fax: (0)40-67 94 46-11

E-Mail: adobe_mc@faktor3.de

<http://www.adobe-newsroom.de>