

#AdobeSummit2019 #Experience

Adobe Summit 2019: Die Zukunft des Customer Experience Managements gemeinsam gestalten

Adobe präsentiert auf dem US-amerikanischen Summit zahlreiche Neuheiten – darunter u. a. Adobe Commerce Cloud, Marketo Engage und Adobe Experience Platform sowie wichtige Partnerschaften mit Microsoft, LinkedIn und ServiceNow.

Las Vegas, 26. März 2019 – Adobe eröffnet heute den Adobe Summit 2019, die weltweit größte Konferenz zum Thema Customer Experience Management (CXM). Im Mittelpunkt stehen in diesem Jahr die neuesten Innovationen und Integrationen für Adobe Experience Cloud, darunter die Einführung von Adobe Commerce Cloud und Marketo Engage sowie die allgemeine Verfügbarkeit von Adobe Experience Platform. Microsoft CEO Satya Nadella, Best Buy CEO Hubert Joly, Chegg CEO Dan Rosensweig, Intuit CIO Atticus Tysen und SunTrust Bank CMO Susan Johnson teilen Enterprise Playbooks für die digitale Transformation. Darüber hinaus präsentiert Adobe strategische Partnerschaften mit ServiceNow, Microsoft und LinkedIn, die das Customer Experience Management von Unternehmen weiter beschleunigen werden.

„Customer Experience Management ist die Voraussetzung für die digitale Transformation. Durch kontinuierliche Innovationen innerhalb von Adobe Experience Cloud und wichtige Partnerschaften mit ServiceNow, Microsoft, LinkedIn und SAP führt Adobe diesen Weg an“, sagt Shantanu Narayen, President und CEO von Adobe. „Heute stellen wir auf dem Adobe Summit bedeutende neue Funktionen in Adobe Experience Cloud vor, darunter die Einführung von Adobe Commerce Cloud und Marketo Engage sowie die allgemeine Verfügbarkeit von Adobe Experience Platform.“

Innovationen in Adobe Experience Cloud

Heute gibt Adobe bekannt, wie Adobe Experience Cloud, basierend auf Adobe Experience Platform, Workflows zwischen unterschiedlichen Lösungen zusammenführt und mehr Echtzeit-Informationen basierend auf Adobe Sensei bereitstellt. Diese Innovationen machen das Design, die Bereitstellung und die Optimierung kanalübergreifender Erfahrungen noch reibungsloser. Adobe Experience Cloud hat in Unternehmen jeder Größe eine enorme Verbreitung gefunden und wird von den größten Unternehmen aus den Bereichen Reise, Medien und Unterhaltung, Finanzdienstleistungen, Automobil und Telekommunikation genutzt.

Adobe gibt heute die allgemeine Verfügbarkeit von **Adobe Experience Platform** bekannt. Als offene und erweiterbare Plattform vernetzt Adobe Experience Platform Daten aus dem gesamten Unternehmen und ermöglicht mit Hilfe von Adobe Sensei, dem Framework für künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen von Adobe, die Erstellung von Kundenprofilen in Echtzeit. Gleichzeitig aktiviert Adobe Experience Platform sämtliche Inhalte, die auf diesen Kundenprofilen basieren, um umfangreiche und relevante Echtzeit-Erlebnisse bereitzustellen. Adobe Experience Platform verstärkt das globale Ökosystem des Unternehmens, zu dem inzwischen 13.000 Agentur-, Lösungs- und Technologiepartner und mehr als 300.000 Entwickler gehören.

Adobe Analytics Cloud bietet weitere Funktionen für einen genauen und zeitnahen Einblick in das kanalübergreifende Konsumentenverhalten sowie eine intuitive, automatisierte Zielgruppensegmentierung. Adobe Audience Manager stellt in Kombination mit Adobe Experience Platform eine Echtzeit-Kundendatenplattform bereit, die bekannte und anonyme Daten zusammenführt, um Echtzeit-Kundenprofile während der gesamten Customer Journey über mehrere Kanäle zu aktivieren. Adobe Analytics bietet Marken mit Adobe Experience Platform eine neue Möglichkeit, Erkenntnisse aus Online- und Offline-Daten in Echtzeit zu interpretieren. New Journey IQ in Adobe Analytics fasst die gesamte Customer Journey zusammen, um sicherzustellen, dass die richtigen Kunden zum richtigen Zeitpunkt angesprochen werden. Eine engere Integration mit Adobe Advertising Cloud vereint dabei unterschiedliche Daten und Bestandslösungen, eliminiert Media-Silos und stellt sicher, dass Marketing- und Werbeaktivitäten aufeinander abgestimmt sind. Darüber hinaus verfügt Adobe Analytics über integrierte Commerce Dashboards aus Adobe Commerce Cloud.

Adobe Marketing Cloud hat die branchenführende B2B-Marketing-Automatisierungslösung Marketo Engage hinzugefügt. Erste Integrationen ermöglichen es, Inhalte aus Adobe Experience Manager oder Adobe Creative Cloud nahtlos zu ziehen oder zu bearbeiten und automatisch Target Lists zu erstellen, um die nächstbeste Aktion im B2B-Vertrieb (Marketo Engage) zu erkennen. Weitere Innovationen innerhalb Adobe Marketing Cloud verbessern die Content Velocity durch die Bereitstellung personalisierter Inhalte mit automatisierten, personalisierten Push-Benachrichtigungsfunktionen (Adobe

Adobe Summit 2019: Die Zukunft des Customer Experience Managements gemeinsam gestalten

Campaign), einer neuen intelligenten Content Recommendation Engine (Adobe Experience Manager und Adobe Target) und Funktionen für das automatische Zuschneiden von Videos (Adobe Experience Manager).

Adobe Advertising Cloud bietet Marken die Möglichkeit, Werbung zu planen, zu kaufen, zu messen und zu optimieren. Marketer erhalten zusätzliche Funktionen zur Zusammenführung und Automatisierung kanalübergreifender Werbekampagnen mit integrierter Brand Safety, einschließlich aller Arten von Videos. In einer neuen Partnerschaft mit Roku Inc. können Kunden von Adobe Advertising Cloud First-Party-Daten – auch die markeneigenen Zielgruppensegmente, die aus Marketing- und Werbeaktivitäten über Adobe Analytics Cloud gewonnen wurden – nutzen, um Zielgruppen im over-the-top TV-Inventar von Roku zu erreichen.

Zudem stellt Adobe auf dem Summit **Adobe Commerce Cloud** vor, die auf Magento Commerce aufbaut und ein Ökosystem von mehr als 300.000 Entwicklern nutzt. Sie bietet eine End-to-End-Lösung zur Optimierung der Customer Experience und der Business Operations, indem sie an allen Salespoints einen integrierten und vollständig verwalteten Handel ermöglicht. Ganz gleich, ob in einem physischen, digitalen oder virtuellen Shop. Native Integrationen mit Adobe Experience Cloud, einschließlich Adobe Analytics und Adobe Experience Manager, sowie zusätzliche künstliche Intelligenz auf Basis von Adobe Sensei bieten in den Commerce Dashboards umfassende Einblicke für den Handel und führen in Echtzeit zu aktivierenden Einkaufserlebnissen.

Neue Partnerschaften

Adobe und ServiceNow haben angekündigt, eine Integration von Adobe Experience Platform und ServiceNow Platform zu ermöglichen, um die Echtzeit-Kundenprofile von Adobe um die umfangreichen Kundendienstdaten von ServiceNow zu erweitern. Marken erhalten dadurch schon bald eine noch umfassendere Sicht auf den individuellen Kunden über die gesamte Digital Journey – von der Akquisition bis zum Service. Darüber hinaus werden die Adobe Experience Cloud Lösungen in die ServiceNow-Plattform integriert, einschließlich der Customer Service Management (CSM)-Lösungen. Gemeinsame Kunden von Adobe und ServiceNow können diese digitalen Workflows, Servicekataloge, intelligenten Content- und Knowledge-Management-Funktionen in Zukunft mühelos integrieren und nutzen.

Durch weitere Datenintegrationen und neue Marketing- und Vertriebsfunktionen wird die **Adobe Partnerschaft mit Microsoft und LinkedIn** neue Account-based Experiences (ABX) hervorbringen. Durch die konsequente Ausrichtung wichtiger Datenquellen zur Erstellung von Account-basierten Profilen versetzen die Unternehmen B2B-Marketer gemeinsam in die Lage, Customer Buying Teams einfacher zu identifizieren, zu verstehen und einzubinden. Diese Partnerschaft wird auf wichtigen Marketing- und Verkaufsplattformen wie LinkedIn zu einem personalisierteren Kundenerlebnis führen – und das sowohl auf individueller als auch auf Account-Ebene.

Adobe Sensei

Adobe präsentiert die nächste Generation von Adobe Sensei, dem Framework für künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen von Adobe. Adobe Sensei ist tief in die Cloud-Lösungen von Adobe Experience integriert und ermöglicht damit noch tiefere Einblicke, effizientere Echtzeit-Entscheidungen und intelligentere Workflows. Mit der allgemeinen Verfügbarkeit von Adobe Experience Platform bieten neue KI-Dienste (verfügbar in der Beta-Version) ideale Voraussetzungen, um Daten und Inhalte optimal miteinander zu verbinden. Marken können auf Basis dessen sicherstellen, dass sie stets die richtige Botschaft auf dem richtigen Kanal zur richtigen Zeit liefern. Die Funktionen von Adobe Sensei stehen ab sofort jedem Unternehmen zur Verfügung.

Technologie Previews

In seinen beliebten Adobe Sneaks wird Adobe eine Vorschau kommender Technologie aus seinen F&E-Labors zeigen. Unter der Leitung der Schauspielerin und Produzentin Mindy Kaling bieten die Sneaks dem Publikum einen ebenso spannenden wie unterhaltsamen Blick in die Zukunft. Die Adobe Sneaks sind ein jährliches Highlight des Summits. Seine Publikumsliebhaber werden oft Teil des zukünftigen Adobe Produktangebots.

Über Adobe Experience Cloud

Mit Adobe Experience Cloud definiert Adobe das Customer Experience Management (CXM) neu. Die Software bietet branchenweit die einzige Gesamtlösung für Erlebnisgestaltung, Marketing, Werbung, Analytik und Handel. Im Gegensatz zu älteren Unternehmensplattformen mit statischen, isolierten Kundenprofilen unterstützt Adobe Experience Cloud Unternehmen bei der Entwicklung konsistenter, kontinuierlicher und überzeugender Erlebnisse über alle Berührungspunkte und Kanäle hinweg – davon profitiert auch das Geschäftswachstum. Branchenanalysten haben Adobe in über 20 wichtigen, auf Erfahrung basierenden Berichten als führend eingestuft – damit übertrifft Adobe jedes andere Technologieunternehmen.

Über Adobe

Adobe Summit 2019: Die Zukunft des Customer Experience Managements gemeinsam gestalten

Adobe verändert die Welt durch digitale Experiences. Weitere Informationen erhalten Sie auch unter www.adobe.de, www.adobe.at oder www.adobe.ch.

Nützliche Links

- [Adobe Summit 2019](#)

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

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

E-Mail: adobe_mc@faktor3.de

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