

#AdobeSummit #Commerce #2019

# Adobe Summit EMEA 2019: Einblicke in die Zukunft des Customer Experience Managements

**6.000 Führungskräfte treffen sich in London, um die Zukunft des Customer Experience Managements in Aktion zu sehen; Adobe präsentiert strategische Partnerschaft mit der Software AG und zahlreiche Innovationen für den Handel.**

**London, 15. Mai 2019** – Der Startschuss ist gefallen: Adobe hat heute den Adobe Summit EMEA 2019 in London eröffnet. Im Mittelpunkt von Europas größter Customer Experience Konferenz stehen die neuesten Adobe Innovationen im Bereich Customer Experience Management. Darunter u. a. die Adobe Experience Platform, die erste speziell entwickelte Customer Experience Management Plattform, die Daten zu einem Echtzeit-Kundenprofil zusammenfügt. Darüber hinaus gibt Adobe eine strategische Partnerschaft mit der Software AG bekannt. Durch die Verknüpfung der Adobe Experience Platform und Marketo Engage mit den webMethods Integrations- und API-Services CX der Software AG werden Unternehmen künftig in die Lage versetzt, sämtliche Datensilos zu beseitigen und so herausragende Kundenerlebnisse zu schaffen. Außerdem kündigt Adobe erweiterte Handelsangebote an, u. a. eine neue Partnerschaft mit Amazon und Integrationen mit Google.

Führende Marken wie Unilver, illycaffè und BT zeigen auf der großen Bühne des Adobe Summit EMEA 2019, wie sie ihr Business mit einem klaren Fokus auf das Kundenerlebnis weiterentwickeln. Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen präsentieren ihre innovativsten Ansätze für außergewöhnliche Kundenerlebnisse, darunter Footlocker, e.on, Telegraph Media Group, UBS und Zadig & Voltaire.

„Unternehmen müssen sich heutzutage darauf konzentrieren, begeisternde Kundenerlebnisse bereitzustellen und dabei die ständig steigenden Erwartungen ihrer Kunden zu übertreffen, um in einem zunehmend wettbewerbintensiven Umfeld erfolgreich zu bleiben“, so Paul Robson, President EMEA, Adobe. „Adobe setzt weiterhin auf Innovationen, Investitionen und Partnerschaften, um Marken dabei zu unterstützen, den Kunden in den Mittelpunkt ihrer digitalen Strategien zu stellen. Mit der Einführung der branchenweit umfassendsten Plattform für Customer Experience Management ermöglichen wir es Marken aus der ganzen Welt, die gesamte Customer Journey zu orchestrieren und zu managen.“

## **Adobe und die Software AG schließen Partnerschaft zur Verbesserung der Customer Experience**

Adobe kündigt eine strategische Partnerschaft mit der Software AG an, mit der die Echtzeit-Kundenprofile innerhalb der Adobe Experience Platform erweitert werden. Hierzu werden die beiden Partner Integrationen zwischen der Adobe Experience Platform und den webMethods Integrations- und API-Management-Services der Software AG realisieren. Durch die Zusammenführung von Kundendatensilos aus sämtlichen Unternehmenssystemen zu aussagekräftigen und direkt verwertbaren Echtzeit-Kundenprofilen werden Unternehmen in der Lage sein, die Transformation ihres Customer Experience Managements erfolgreich voranzutreiben.

## **Neue Funktionen in Magento Commerce für den Handel**

Adobe hat mehrere [neue Funktionen in Magento Commerce](#) eingeführt. Darunter u. a. die Integration von Amazon Sales Channel und Google Shopping Ads Channel, die Einzelhändler dabei unterstützen, neue Zielgruppen und Vertriebskanäle zu erschließen. Darüber hinaus kündigt Adobe [Markenstores für Amazon-Händler](#) an. Mit der gemeinsamen Lösung von Magento Commerce, Teil der Adobe Experience Cloud, und Amazon Web Services (AWS) werden Händler in die Lage versetzt, ihr Geschäft weiter ausbauen sowie ihre Online-Präsenz auf der Amazon-Plattform und ihre eigene Storefront effizient zu verwalten.

Magento Commerce-Kunden, die zusätzliche Analyse- und Personalisierungsfunktionen auf Enterprise-Niveau nutzen möchten, können nun auch den Adobe Experience Platform Connector verwenden, um sich mit Adobe Analytics zu verbinden und einen besseren Überblick über ihre Kunden zu erhalten.

## **Adobe präsentiert aktuelle Innovationen aus dem Forschungslabor**

Adobe gibt auf dem Adobe Summit EMEA 2019 einen ersten exklusiven Einblick in Technologien, die in den R&D-Labors der Adobe Sneaks zum Einsatz kommen. Die diesjährigen Sneaks blicken in die Zukunft der digitalen Kundenerlebnisse und der Kundeninteraktion in Bereichen wie KI, Mixed Reality und Voice. Einige der vorgestellten Beispiele geben z. B. innovative

## Einblicke in die Zukunft des Customer Experience Managements

Antworten darauf, wie der Autobesitz neu gestaltet werden kann, wie man Dokumente mit KI und Sprache transformieren und wie AR jedes Erlebnis transformieren kann.

### Marken müssen das Kundenerlebnis auf die Anforderungen der Konsumenten anpassen

Der auf dem Adobe Summit EMEA veröffentlichte „Adobe Experience Index 2019“ erhöht die Dringlichkeit für Marken, sich auf das Customer Experience Management zu konzentrieren. Europäische Verbraucher bewerten ihr Kundenerlebnis durchschnittlich mit 50 % in Frankreich und Deutschland und mit 54 % in Großbritannien. Eine direkte Folge: 50 % der Konsumenten in Frankreich, 43 % in Großbritannien und 41 % der deutschen Konsumenten haben ihren Einkauf schon einmal im Warenkorb abgebrochen, weil der Kaufprozess zu zeitaufwändig oder kompliziert war. Jeder dritte Befragte wird generell bei einem negativen Kundenerlebnis aufhören, bei einem Unternehmen zu kaufen.

Weitere Untersuchungen, die ebenfalls im Rahmen des Adobe Summit EMEA veröffentlicht wurden, zeigen, dass das Verhalten von B2B- und B2C-Käufern zunehmend verschmilzt. Marken sollten daher überprüfen, wie sie diese Zielgruppen ansprechen. Ein Beispiel: B2B-Käufer verlangen heute nach Erlebnismerkmalen wie Transparenz, Brand Purpose und Personalisierung, die typischerweise mit B2C-Käufern assoziiert werden. Der Report prognostiziert die Notwendigkeit eines „Business-to-Everyone“-Ansatzes, bei dem die Märkte versuchen, mit dem Publikum auf individueller Ebene und nicht durch die klassische B2B/B2C-Segmentierung in Kontakt zu treten.

### Movers. Shakers. Experience Makers.

Der diesjährige Adobe Summit EMEA präsentiert den ersten Experience Makers Award, mit dem Marken ausgezeichnet werden, die in der EMEA-Region wegweisend für einen transformativen, kundenorientierten digitalen Wandel sind. Auf der Adobe Summit Bühne werden u. a. auch die weltbekannte Anwältin für internationales Recht und Menschenrechte Amal Clooney und der Schauspieler Eddie Redmayne stehen.

### Nützliche Links

- [Adobe Summit EMEA 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](mailto:adobe_mc@faktor3.de)

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