



어도비, 고객 경험 및 마케팅 워크플로우 상 AI 에이전트 활성화를 위한 '기업용 어도비 익스피리언스 플랫폼 에이전트 오케스트레이터' 발표

- 어도비, 기업이 어도비 및 서드파티 생태계에서 AI 에이전트를 구축, 관리 및 조율 가능한 '어도비 익스피리언스 플랫폼 에이전트 오케스트레이터' 발표
- 어도비 익스피리언스 플랫폼 에이전트 오케스트레이터에 구축된, 10가지 특화된 AI 에이전트, 마케팅 및 크리에이티브 팀의 역량 강화 통해 대규모 개인화 지원
- 어도비 브랜드 컨시어지 공개, 브랜드가 AI 에이전트를 구성 및 관리할 수 있는 신규 앱으로 소비자에게 몰입감 있는 대화형 개인화 경험 제공
- 액시엄, AWS, 제네시스, IBM, 마이크로소프트, 레인포커스, SAP, 서비스나우, 워크데이 등 주요 기업과의 전략적 파트너십 통해 다양한 AI 에이전트 사용 사례의 원활한 실행 지원

2025 년 3 월 19 일, 서울 – 어도비가 에이전틱 AI 에 대한 전략과 제품을 공개했다. 어도비는 전 세계에서 가장 널리 채택된 마케팅 및 고객 경험 플랫폼인 어도비 익스피리언스 플랫폼(Adobe Experience Platform, AEP)에 대한 혁신으로, 마케터가 특화된 AI 에이전트를 사용해 웹사이트 최적화, 크기 조정과 같은 반복적인 콘텐츠 제작, 타겟 고객 세분화, 채널 실험 생성 및 최적화, 콘텐츠 및 디지털 미디어 제작 확장 등의 작업을 손쉽게 할 수 있도록 지원하는 [에이전틱 역량](#)을 내장했다.

또한 최초의 브랜드 중심 에이전틱 앱인 브랜드 컨시어지(Brand Concierge)도 공개했다. 해당 앱은 특정 임무 수행형 챗봇 및 웹 기반 에이전트에서 진화한 형태로, 기업의 고유한 브랜드 속성과 고객 데이터를 활용해 모든 고객에게 맞춤형 브랜드 컨시어지 경험을 제공하는 풍부한 브랜드 중심 에이전트 경험을 선사한다.

기업들이 조직 전반에 걸쳐 실시간 데이터를 연결하여 탁월한 고객 경험을 제공하도록 돕는 어도비 익스피리언스 플랫폼을 통해 매년 1 조 건 이상의 경험이 활성화된다. 어도비 익스피리언스 플랫폼은 차세대 AI 에이전트를 주도하는 이상적인 경험 플랫폼이다. 기업이 고객과 소통하는 방식과 영향력 있는 고객 경험을 제공하고 조정하는 마케터의 일상 업무를 재편할 어도비의 최신 AI 혁신은 어도비 제품 전반에 걸친 AI

에이전트 및 모델을 통합한 어도비 AI 플랫폼(AI Platform)으로 구동된다. 서드파티 생태계의 AI 에이전트를 비롯해 상업적으로 안전한 어도비 파이어플라이(Adobe Firefly), 안전한 서드파티 모델, 자사 데이터 인사이트 등을 포함한다. 이는 고객 경험(CX) 데이터, CX 언어 모델 및 AI 에이전트 오케스트레이션을 통합한 어도비 익스피리언스 플랫폼(Adobe Experience Platform)에서 실행된다. 이처럼 어도비는 AI 플랫폼을 통해 마케팅 및 크리에이티브 요소를 통합하며 대규모로 개인화된 경험을 제공하고 있다.

안줄 밤브리(Anjul Bhambhri) 어도비 익스피리언스 클라우드 엔지니어링 부문 수석 부사장은 “어도비는 신뢰할 수 있는 실시간 경험 인사이트를 핵심으로 영향력 있는 고객 경험을 제공하기 위해 CMO(최고 마케팅 책임자), CIO(최고 정보 책임자) 및 해당 조직과 긴밀히 협력해오고 있다”며 “에이전틱 AI 는 업무 환경의 혁신을 가속화할 획기적인 도약이다. 어도비의 최신 혁신은 실무자의 생산성을 높여 창의적인 아이디어에 더 많은 시간을 할애할 수 있도록 돕는 한편, 특화된 AI 에이전트를 통해 개인화를 확장할 수 있는 역량을 확보하도록 지원할 것”이라고 말했다.

어도비 익스피리언스 플랫폼 에이전트 오케스트레이터(AEP Agent Orchestrator)는 선도적인 브랜드들이 디지털 비즈니스를 강화하고 탁월한 고객 경험을 제공하기 위해 사용 중인 어도비 익스피리언스 클라우드(Adobe Experience Cloud)를 통한 기업 데이터, 콘텐츠 및 고객 여정의 맥락에 대한 심도 있는 이해를 근간으로 한다. 이를 통해 기업은 데이터 거버넌스 및 규정 준수를 갖춘 특화된 에이전틱 AI 솔루션을 통해 특정 세그먼트를 겨냥한 몰입형 경험을 제공할 수 있다.

어도비 익스피리언스 플랫폼 에이전트 오케스트레이터 및 특화 AI 에이전트

어도비 익스피리언스 플랫폼 에이전트 오케스트레이터를 통해 기업은 어도비 및 서드파티 생태계에서 AI 에이전트를 구축, 관리 및 조율할 수 있다. 어도비 익스피리언스 플랫폼 기반의 에이전트는 고객 데이터와 콘텐츠에 대한 심층적인 이해를 바탕으로 의사 결정을 강화하고, 멀티 에이전트 협업 및 역동적인 적응형 추론을 가능하게 하는 의사 결정 과학 및 언어 모델을 지원한다. 어도비 익스피리언스 플랫폼 데이터는 무관한 데이터에서 의미를 도출하고 영향력 있는 고객 경험을 구현하는 경험 데이터 모델(Experience Data Model) 스키마에 따라 통합되어, 기업이 가치 실현에 걸리는 시간을 단축할 수 있도록 돕는다. 현재 수십억 개의 고객 프로필이 어도비 익스피리언스 플랫폼을 통해 관리 및 활성화되고 있다.

어도비는 어도비 엔터프라이즈 애플리케이션에서 직접 활용할 수 있는 어도비 익스피리언스 플랫폼 에이전트 제품군을 발표했다. 어도비 익스피리언스 플랫폼 에이전트 오케스트레이터에 구축된, 바로 사용

가능한 AI 에이전트는 어도비 실시간 고객 데이터 플랫폼(Adobe Real-Time Customer Data Platform, CDP), 어도비 익스피리언스 매니저(Adobe Experience Manager), 어도비 저니 옵티마이저(Adobe Journey Optimizer), 어도비 커스터머 저니 애널리틱스(Adobe Customer Journey Analytics) 등 업계를 선도하는 애플리케이션을 강화해 팀의 역량을 높인다. 어도비의 익스피리언스 플랫폼 에이전트는 마케팅 및 크리에이티브 팀의 역량을 강화해 대규모 개인화 추진을 돕는다.

어도비가 발표한 10 가지 AI 에이전트는 다음과 같다.

- **계정 자격 에이전트(Account Qualification Agent):** 영업 파이프라인을 구축하고 구매 그룹의 핵심 구성원을 참여시킬 수 있는 새로운 기회를 평가 및 발전시켜 기업의 B2B 목표를 지원한다.
- **오디언스 에이전트(Audience Agent):** 크로스 채널 참여 데이터를 분석해 목표 기반의 고가치(high-value) 고객 세그먼트를 생성 및 최적화한 후 이를 대규모 개인화 캠페인으로 활성화할 수 있다.
- **콘텐츠 제작 에이전트(Content Production Agent):** 마케터와 크리에이티브 팀이 사전 정의된 브랜드 가이드라인을 준수하면서 브리프에 따라 콘텐츠를 생성, 조합해 대규모로 제작할 수 있도록 지원한다.
- **데이터 인사이트 에이전트(Data Insights Agent):** 조직 전반의 여러 신호로부터 인사이트를 도출하는 프로세스를 단순화하고 확장해 경험 제작자가 고객 경험 이니셔티브를 시각화하고, 예측 및 개선할 수 있도록 돕는다.
- **데이터 엔지니어링 에이전트(Data Engineering Agent):** 기업이 조직 전반에 분산된 데이터를 지속적으로 연결하면서 발생하는 복잡한 작업인 데이터 통합, 정리, 보안 등의 대용량 데이터 관리 작업을 지원한다.
- **실험 에이전트(Experimentation Agent):** 개인화 이니셔티브 담당 팀이 새로운 아이디어를 가정 및 시뮬레이션하고, 영향 분석을 수행하며, 애플리케이션에 원활하게 연결해 활성 실험으로 전환할 수 있도록 돕는다.
- **여정 에이전트(Journey Agent):** 고객 여정에 대한 아이디어 구상, 분석 및 최적화 전반에 걸쳐 작업을 주도하며 크로스 채널 경험을 효율적으로 조정하도록 지원한다.
- **제품 어드바이저 에이전트(Product Advisor Agent):** 개인별 선호도와 과거 구매 이력을 바탕으로 한 맞춤형 제품 제안 경험을 통해 브랜드 참여를 활성화하고 구매 가능성을 높이도록 지원한다.
- **사이트 최적화 에이전트(Site Optimization Agent):** 고객 참여를 높이기 위해 문제를 자동으로 감지, 보고 및 해결함으로써 브랜드 웹사이트의 원활한 작동을 위한 상시 지원을 제공한다.

- 워크플로우 최적화 에이전트(Workflow Optimization Agent): 진행 중인 프로젝트 상태를 모니터링하고, 승인을 간소화하며, 워크플로우를 가속화해 생산성을 높이고 팀 간 협업을 지원한다.

B2C 및 B2B 기업을 위한 어도비 브랜드 컨시어지

새로운 세대의 소비자들은 선호 브랜드와의 대화형 경험에서 가치를 발견하고 있다. [어도비 애널리틱스\(Adobe Analytics\)에 따르면](#) 2025년 2월까지 미국 소매 유통 사이트에서 소비자가 구매 안내 및 할인 혜택을 찾고자 AI 구동 채팅 서비스 등 생성형 AI 소스를 클릭한 트래픽이 1,200%, 여행 사이트에서는 1,700% 증가했다. 에이전트 AI는 한층 복잡한 작업을 처리하고, 고도로 맞춤화된 추천을 제공하는 AI 에이전트를 통해 기업과 소비자의 새로운 상호 작용 방식을 제시한다. 여기에는 여행, 숙박 업계의 개인화된 여행 계획부터, 쇼핑객이 소매점에서 완벽한 제품 또는 서비스를 찾도록 돕는 것까지 모든 것이 포함될 수 있다.

어도비 익스피리언스 플랫폼 에이전트 오케스트레이터에 구축된 새로운 AI 구동 솔루션인 [어도비 브랜드 컨시어지](#)를 통해 기업은 몰입감 있는 대화형 경험을 제공하며, 소비자가 탐색부터 구매 결정을 내리는 전 과정을 안내하는 AI 에이전트를 구성 및 관리할 수 있다. 멀티모달 방식의 브랜드 컨시어지는 텍스트, 음성 및 이미지를 통한 상호작용을 지원하는 동시에 AI 기반의 풍부한 상품 추천 및 비교를 제공한다. 어도비 익스피리언스 플랫폼의 포괄적인 인사이트, 어도비 익스피리언스 매니저 브랜드 경험 및 서드 파티 소스를 활용하는 제품 어드바이저 에이전트 등을 활용해, 브랜드 컨시어지는 사용자 맥락 및 브랜드 선호도에 맞춘 개인화된 경험을 제공할 수 있으며, 이는 신뢰성 확보와 규정 준수를 위한 자사 데이터 및 브랜드 콘텐츠에 기반한다. 또한 고객이 기업의 디지털 자산 전반에 걸쳐 상호작용하는 과정에서 어도비 익스피리언스 플랫폼을 통해 파악된 감정, 행동 및 문제에 대한 인사이트를 기반으로 전반적인 고객 경험을 알리고 형성할 수 있다.

어도비 브랜드 컨시어지는 B2C 및 B2B 팀이 사용할 수 있도록 구축됐다. 브랜드 컨시어지는 영업 및 마케팅 팀의 공동 운영이 필요한 계정 자격 에이전트 등 어도비 익스피리언스 플랫폼 에이전트를 사용해 B2B 팀만이 가진 고유한 문제를 해결할 수 있다. 일례로 브랜드 컨시어지는 브랜드 웹사이트에서 일반적인 제품 정보를 제공하는 것을 넘어 해당 계정과의 기존 관계를 기반으로 맞춤형 콘텐츠를 제공하고 후속 미팅을 예약할 수도 있다. 이러한 기능은 보다 정확한 개인화를 지원해 더 많은 리드(lead)를 생성하고 전환을 촉진함으로써 세일즈 주기를 최적화한다.

AI 에이전트 파트너 생태계

팀이 일상 업무를 강화하고 더 나은 결과를 도출하기 위해 에이전틱 AI 를 도입함에 따라, 서로 다른 생태계의 AI 에이전트 간 상호운용성이 매우 중요해졌다. 마케터가 뛰어난 고객 경험을 제공하기 위해 사용하는 애플리케이션 전반에서 AI 에이전트는 업무 흐름을 방해하지 않으면서 효과적으로 협력해야 한다.

어도비 익스피리언스 플랫폼 에이전트 오케스트레이터는 기업에 멀티 에이전트 협업을 위한 톨을 제공하며, 특정 요구 사항을 해결하는 맞춤화 역량을 통해 더 많은 워크플로우에서 에이전틱 AI 의 가치를 확장한다. 여기에는 에이전트 전반에서 고객 서비스, 엔터프라이즈 리소스 계획, 인력, 협업 및 생산성, 데이터 관리를 위한 사용 사례를 원활하게 실행하도록 액시엄(Acxium), 아마존 웹 서비스(Amazon Web Services), 제네시스(Genesys), IBM, 마이크로소프트(Microsoft), 레인포커스(RainFocus), SAP, 서비스나우(ServiceNow), 워크데이(Workday)와의 신규 및 지속적인 전략적 파트너십이 포함된다. 또한 어도비는 다양한 업계 및 사용 사례에 대한 맞춤화를 추진하기 위해 액센추어(Accenture), 딜로이트 디지털(Deloitte Digital), EY, IBM 과 확장된 에이전시 및 시스템 통합업체 파트너십을 확대한다고 발표했다.

미래 예측 성명

해당 보도자료는 어도비의 새롭고 향상된 또는 향후 제품 역량, 혁신 및 제품, 그리고 어도비에 대한 기대 혜택과 관련된 내용을 포함, 해당 증권법의 의미 내에서 '미래 예측 성명(forward-looking statements)'을 담고 있으며, 이 모든 것은 위험과 불확실성, 보도자료 배포 기준 가용한 정보를 바탕으로 한 추측을 수반한다. 이러한 위험과 불확실성은 대부분 당사의 통제 범위를 벗어난 사항과 관련 있으며, 실제 결과가 이러한 미래 예측 성명과 크게 다를 수 있다. 이러한 차이를 유발할 수 있는 요인으로는 △효과적인 혁신 및 고객 요구에 대한 충족 실패 △AI 개발 및 활용 관련 문제 △투자 또는 인수를 통해 예상되는 혜택을 실현하지 못한 경우 △효과적인 경쟁 실패 △당사의 평판 또는 브랜드 손상 △당사 또는 서드 파티에 의한 정보 기술 시스템 서비스 중단 또는 장애 △보안 사고 △중요한 서드파티 비즈니스 관계를 효과적으로 개발, 관리 및 유지하지 못한 경우 △다국적 기업 및 부정적인 거시 경제 상황과 관련된 위험성 △핵심 인력을 채용하고 유지하지 못한 경우 △판매 주기의 복잡성 △정보 보안 및 개인정보 보호 관련 글로벌 법률 및 규제 변경 및 준수 △지적 재산 보호 실패 △소송, 규제 조사 및 지적 재산권 침해 청구 △세금 규정의 변화 △복잡한 정부 조달 프로세스 △구독 오퍼링에서 발생하는 매출 인정 시기 또는 변동과 관련된 위험성 △외화 환율 변동 △손상 비용 △당사의 기존 및 미래 부채 의무 △재난 발생 △주가 변동 등이 포함되나, 이것에 국한되지는 않는다. 이 같은 위험 및 기타 위험과 불확실성에 대한 자세한 내용은 어도비가 가장 최근에 발행한 Form 10-K 연례 보고서와 Form 10-Q 분기 보고서의 '위험 요소' 섹션을 참조하면 된다. 해당 보도자료와 어도비가 미국 증권거래위원회에 제출한 서류에 설명된 위험은 신중하게 검토해야 한다. 어도비는 법에서 요구하는 경우를 제외하고, 미래 예측 성명을 업데이트할 의무가 없으며 이에 대한 의도도 없다.

어도비에 대해

어도비는 디지털 경험을 통해 세상을 바꾼다. 자세한 정보는 [어도비 홈페이지](#)에서 찾을 수 있다. 어도비코리아에 대한 정보 및 뉴스는 어도비코리아의 [공식 페이스북](#)과 [뉴스룸](#)에서 확인 가능하다.

###