



어도비, 어도비 익스피리언스 클라우드에 AI 에이전트 도입... 기업의 통합된 고객 경험 제공 지원 나서

- 어도비, AI 에이전트를 활용해 모든 접점에서 고도로 개인화되고 원활한 고객 경험 제공하는 어도비 익스피리언스 클라우드의 신규 역량 발표
- 성과 높은 기회 파악 및 옴니채널 성과 최적화를 지원하는 어도비 저니 옵티마이저의 새로운 AI 퍼스트 모듈; 자동화된 문제 진단 및 추천으로 웹 성능 향상을 돕는 새로운 어도비 익스피리언스 매니저 기능
- 고객 조율, AI 구동 콘텐츠 제작, 실행가능한 고객 여정 인사이트를 위한 AI 에이전트 등 기업의 B2B 팀을 위한 혁신 기술도 공개

2025년 5월 28일, 서울 – 어도비가 모든 접점에서 차별화되고 고도로 개인화된 고객 경험을 제공하도록 지원하는 새로운 기업용 어도비 익스피리언스 클라우드(Adobe Experience Cloud) 제품을 발표했다. 경쟁적인 환경에서 브랜드 충성도를 구축하고 높이기 위해 원활하고 통합된 고객 경험 제공이 중요해진 가운데, 기업들은 데이터, 콘텐츠, 고객 여정 전반에 걸친 단절된 워크플로우로 어려움을 겪고 있다.

어도비는 통합된 고객 경험을 구동하는 특화된 AI 에이전트를 통해 실행 가능하고 포괄적인 데이터 인사이트를 제공하는 강력한 역량과 다양한 채널에서 참여도 높은 경험을 조율하는 툴을 공개했다.

아미트 아후자(Amit Ahuja) 어도비 디지털 경험 비즈니스 부문 수석 부사장은 “통합된 고객 경험을 제공하기 위해서는 실제 고객의 문제를 해결하는 보다 민첩하고 간소화된 운영이 필요한데, 종종 리소스와 시간 제약을 맞닥뜨릴 때가 있다”면서 “어도비는 AI, 데이터 및 콘텐츠 제작 워크플로우를 통합해 적절한 디지털 경험을 정교하게 제공하는 동시에 보이지 않는 문제를 발견하는 깊은 전문성을 바탕으로 기업들을 지원할 수 있다”고 말했다.

분석, 타기팅, 여정 조율 및 콘텐츠 관리 서비스를 아우르는 클라우드 기반 제품군인 어도비 익스피리언스 클라우드는 브랜드가 수동적으로 고객 참여를 관리하는 것에서 벗어나 AI 구동 경험을 능동적으로 조율할 수 있도록 지원한다. 코카콜라 컴퍼니(The Coca-Cola Company), 콜스(Coles), 델타항공(Delta Air Lines), 일라이 릴리 앤 컴퍼니(Eli Lilly & Company), 제너럴 모터스(General Motors), HDFC 은행, 헨켈(Henkel), 홈디포(The

Home Depot), 메이저리그 베이스볼(MLB), 메리어트 인터내셔널(Marriott International), 엔비디아(NVIDIA), PGA 투어(PGA TOUR), 소니 플레이스테이션(Sony PlayStation), TSB 은행, 알타 뷰티(Ulta Beauty), U.S. 은행, 퀄컴(Qualcomm) 등 유수의 브랜드가 어도비 익스피리언스 클라우드를 도입, 영향력 있고 개인화된 고객 경험을 기획, 구성, 제공할 수 있는 워크플로우를 통해 디지털 비즈니스를 강화하고 있다.

새로운 어도비 저니 옵티마이저 익스페리멘테이션 액셀러레이터

어도비 익스피리언스 클라우드를 구동하고 모든 채널에서 고객에 대한 단일 뷰를 제공하는 콘텐츠, 데이터 및 여정 플랫폼인 어도비 익스피리언스 플랫폼(Adobe Experience Platform)을 기반으로 구축된 어도비 저니 옵티마이저 익스페리멘테이션 액셀러레이터(Adobe Journey Optimizer Experimentation Accelerator)는 어도비 저니 옵티마이저의 새로운 AI 퍼스트 모듈이다. 해당 모듈은 옴니채널 성과 및 결과를 개선하는 성공 전략을 정확히 찾아내어 성과가 높을 것으로 예상되는 기회를 파악하고 실행할 수 있도록 돕는다.

새로운 실험 에이전트(Experimentation Agent)는 과거 및 현재 활성화된 실험 중 성과가 높은 사례, 트렌드 등을 자동으로 분석해 실행 가능한 인사이트를 도출하고 영향력이 가장 높은 순위에 기반한 테스트 권장 사항을 제공한다. 어도비 익스피리언스 플랫폼 에이전트 오케스트레이터(Adobe Experience Platform Agent Orchestrator)를 기반으로 구축된 해당 AI 에이전트는 기업이 어도비 및 서드파티의 AI 에이전트를 관리하고 조율할 수 있도록 지원한다.

팀은 어도비 저니 옵티마이저의 활성 고객 여정 및 캠페인 내에서 권장 실험을 적용하고 어도비 타겟(Adobe Target)에서 활동을 테스트할 수 있다. 어도비 익스피리언스 플랫폼의 통합된 실시간 데이터로 구동되는 어도비 저니 옵티마이저 익스페리멘테이션 액셀러레이터는 여러 부서로 구성된 팀이 주요 비즈니스 지표, 성과 영향 및 성장 동인에 대한 현재 및 과거 실험 결과를 단일 셀프서비스 뷰로 확인할 수 있도록 지원해 학습 및 최적화 역량을 향상시킨다. 또한 누구나 인사이트를 확인할 수 있도록 함으로써 조직 전반에 걸쳐 실험 프로그램을 확장하도록 돕는다.

어도비 익스피리언스 매니저 사이트 옵티마이저

[어도비 익스피리언스 매니저\(Adobe Experience Manager\)](#) 일부이자 채널 전반의 경험을 구동하는 선도적인 콘텐츠 관리 시스템인 사이트 옵티마이저(Sites Optimizer)는 자동화된 문제 진단 및 솔루션 추천을 통해 웹 트래픽과 참여를 개선할 수 있도록 지원하는 새로운 애플리케이션이다. 이번에 정식 출시된 새로운 솔루션을

통해 허쉬 컴퍼니(Hershey Company), PGA 투어(PGA TOUR), 윌슨 컴퍼니(Wilson Company) 등이 참여와 전환에 중점 둔 비즈니스 목표를 달성하는 영향력 있는 경험을 제공하고 있다.

사이트 옵티마이저는 웹사이트 최적화의 전체 프로세스를 간소화하는 올인원 애플리케이션이다. 실시간 트래픽 성과 모니터링을 통해 새로운 사이트 최적화 에이전트(Site Optimization Agent)는 성과가 높을 것으로 예상되는 기회를 예측, 감지 및 추천할 수 있다. 또한 [어도비 익스피리언스 플랫폼 에이전트 오케스트레이터](#)를 기반으로 해, 여러 랜딩 페이지 옵션에서 콘텐츠가 브랜드 규정을 준수하는 지 미리 확인 후, 자동으로 제안 및 생성해 전환율을 높일 수 있다. 특정 웹 경험으로 인해 참여도가 낮아지거나 백링크 끊김과 같은 SEO 문제로 트래픽에 영향을 미치는 경우, AI 에이전트는 문제를 파악하고 조정을 제안할 수 있으며 마케터는 기술적 지원 없이도 클릭 한 번으로 제안 사항을 즉시 구현 가능하다.

이 밖에도 구글 판매자 센터(Google Merchant Center)와의 통합을 통해 어도비 익스피리언스 매니저 사이트 옵티마이저 사용자는 자신의 사이트와 구글의 제품 피드 간 제품 데이터를 쉽게 동기화하고, 구글의 성과 데이터 및 인사이트를 활용해 전략을 최적화할 수 있다. 이로써 브랜드는 판매 재고를 보다 종합적으로 파악할 수 있고, 구글에 제품을 등록함으로써 온라인 참여도와 도달 범위를 늘리는 실시간 조정이 가능하다.

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.

#