



Press Contacts

임성연 이사
한국어도비시스템즈
(02)530-8094
sulim@adobe.com

공인희 차장/ 김보현 대리
샤우트 웨거너 에드스트롬
(02)6250-9844, 010-8890-0091
Adobe_pr@shoutwe.com

어도비-마이크로소프트, 전략적 파트너십 체결로 마케팅.세일즈.고객 서비스 변혁 기대

모든 접점에서의 우수한 고객 경험 제공 위해, 업계 리더 양사 협력

런던 — 2015 년 4 월 29 일 — 어도비(<http://www.adobe.com/kr/>)와 마이크로소프트(Microsoft Corporation)는 29 일 런던에서 개최된 어도비 연례 유럽 디지털 마케팅 컨퍼런스 ‘어도비 서밋’에서 전략적 파트너십 체결을 발표했다. 모든 접점에서 보다 나은 고객 경험을 제공하기 위해 기업의 마케팅과 세일즈, 서비스 관리 방식을 재정립할 이번 파트너십은 업계를 선도하는 어도비의 마케팅 클라우드 솔루션(Marketing Cloud Solutions)과 마이크로소프트의 뛰어난 다이내믹스 CRM(Dynamics CRM)을 통합하는 것을 핵심으로 한다. 이러한 통합은 기업들이 메시지 도달과 고객 확보에서부터 유지 및 로열티에 이르는 모든 대 고객 활동을 고려한 경험을 제공할 수 있도록 하는 한편, 마케팅, 세일즈, 서비스의 상호작용 간 간극으로 인한 고객 불만을 없애는 데 도움이 될 것이다.

마이크로소프트 비즈니스 솔루션 부문 수석 부사장(EVP) 키릴 타타리노프(Kirill Tatarinov)는 “우리의 최우선 과제 중 하나는 기업 생산성과 비즈니스 프로세스를 혁신할 수 있도록 돕는 것이다. 이번 어도비와의 파트너십으로 기업 생산성을 높이고 고객들과 보다 잘 교류할 수 있는 포괄적인 고객 참여 프로세스를 제공할 수 있게 됐다”며, “마이크로소프트의 업계 선도적인 다이내믹스 CRM 솔루션과 어도비 마케팅 클라우드의 통합을 통해, 기업은 기술에 대한 투자를 극대화하는 한편, 마케팅, 세일즈, 고객 관리 부문에서 돌파구를 마련할 수 있을 것이다”라고 말했다.

“어도비 디지털 마케팅 사업 부문 총괄 수석 부사장 브래드 렌처(Brad Rencher)는 “어도비와 마이크로소프트는 모든 접점에서의 고객 경험을 연동하는 업계 첫 대규모 솔루션을 만들어 가고 있다”며, “어도비는 고객 중심 기업의 오랜 바람인 데이터 기반의 현실화를 이룰 것이다”라고 말했다.

마이크로소프트의 통합 마케팅 관리 솔루션인 마이크로소프트 다이내믹스 마케팅(Microsoft Dynamics Marketing)은 어도비 마케팅 클라우드를 보완하는 마케팅 자원 관리 등의 기능을 통해 고객에게 부가가치를 제공한다. 이번 파트너십으로 금융 서비스, 여행 및 레저를 포함한 다양한 산업 분야의 마케팅 담당자들에게 통합된 CRM 마케팅 솔루션을 제공할 수 있게 됐다.

이번 파트너십을 통해 고객에게 제공되는 기능은 다음과 같다.

- 대상 고객과 그들의 행동 양식을 긴밀히 통합해 세일즈와 마케팅 활동을 연계할 수 있다. 이를 통해 판매 또는 서비스 콜에 대한 가이드를 제시하고 세일즈 기회를 발굴하며, 마케팅 활동을 통해 얻은 고객 정보에 따라 고객별 우선 순위를 파악할 수 있다.
- 높은 가치를 지닌 고객 군을 찾아 해당 고객에게 웹사이트에서 실시간 구매 관련 정보를 제공하거나 디스플레이 타겟 광고를 보여줄 수 있다.

어도비-마이크로소프트, 마케팅.세일즈.고객 서비스 혁신 위한 파트너십 체결

- 웹 행동 데이터를 주문 및 반품 내역, 충성도, 콜 센터 내역과 연동해, 고객이 세일즈 라이프 사이클 중 어느 단계에 있는지 확인할 수 있을 뿐 아니라, 웹사이트, 서비스 콜, 모바일 앱 알람 등 다양한 채널 중 적합한 채널에서 적절한 타이밍에 맞춤형 콘텐츠를 전달할 수 있다.

양 사는 마이크로소프트 애저 클라우드(Microsoft Azure Cloud) 플랫폼에서 어도비 마케팅 클라우드 솔루션이 구동되는 것을 포함한 제품 통합과 다른 영역으로 협력의 범위를 확대하는 데도 노력하고 있다. 이제 어도비 캠페인(Adobe Campaign)과 어도비 익스피어리언스 매니저(Adobe Experience Manager)는 마이크로소프트 애저에서 인증된다. 어도비는 이미 마이크로소프트 애저에 대한 파트너십을 바탕으로 어도비 프라임타임(Adobe Primetime)으로 올림픽, 슈퍼볼 등 주요 스포츠 이벤트 스트리밍을 제공한 바 있다. 또한 양 사는 비즈니스 전 분야에 걸쳐 통합된 시각을 제공하는 마이크로소프트의 비즈니스 분석 서비스인 [Power BI](#)에서 어도비 애널리틱스의 데이터와 인사이트를 확인할 수 있도록 하는 커넥터를 개발하고 있다.

어도비 마케팅 클라우드에 대하여

어도비 마케팅 클라우드는 기업이 빅데이터를 이용해 모든 기기와 디지털 접점에서 고도로 개인화된 콘텐츠로 고객과 잠재고객에 효과적으로 접근하고 관여하도록 돕는다. 긴밀히 통합된 8개의 솔루션은 마케터에게 분석, 웹 및 앱 경험 관리, 테스트와 타겟팅, 광고, 비디오, 청중 관리, 소셜 및 캠페인에 초점을 둔 최고의 마케팅 기술을 제공한다. 어도비 크리에이티브 클라우드와 함께 이용하면, 모든 마케팅 채널에서 즉각적으로 실행할 수 있는 크리에이티브 에셋을 손쉽게 제작할 수 있다. 포춘 선정 50대 기업의 3분의 2를 포함한 수천 개의 세계적인 브랜드들이 어도비 마케팅 클라우드를 통해 한 해 30조 5천억 건 이상의 거래를 처리하고 있다.

마이크로소프트 다이내믹스에 대하여

모든 성공적인 비즈니스의 핵심에는 그것을 가능하게 하는 사람들이 있다. 마이크로소프트 다이내믹스는 직관적인 툴로 개인이 최고의 결과를 얻도록 돕는 최신 비즈니스 솔루션을 설계한다. 주도적이고 사용하기 쉬운 이 비즈니스 애플리케이션은 사용자와 시스템이 일하는 방식에 적응해, 늘 변화하는 세상에서 기업들이 빠르게 대응하고 미래를 계획할 수 있도록 한다.

어도비에 대하여

어도비는 사용자의 디지털 경험을 통해 세상을 바꾼다. 자세한 정보는 <http://www.adobe.com/kr/> 에서 찾을 수 있다.

마이크로소프트에 대하여

1975년에 설립된 마이크로소프트는 개인과 기업이 가진 잠재력을 충분히 발휘할 수 있도록 돕는 소프트웨어, 서비스, 솔루션 부문의 글로벌 리더다.

###