

Contact Presse

Céline Le Gallic

Elan Edelman

+33 (0)1 86 21 50 21

celine.legallic@elanedelman.com



Adobe dévoile en avant-première des technologies optimisées par l'IA, qui accélèrent la gestion de l'expérience client dans Adobe Experience Cloud

Ces innovations permettent aux entreprises de piloter en temps réel des fonctionnalités sophistiquées en matière d'analytics

PARIS, le 19 juin 2019 — La multiplication des attentes et la concurrence accrue pour attirer le consommateur obligent les entreprises à proposer des interactions pertinentes en toutes circonstances. Le déploiement d'expériences exceptionnelles nécessite les meilleures fonctionnalités orientées client. Or, les outils de pointe sont rarement accessibles rapidement, en raison de la durée des cycles de développement des produits. Leur lancement n'intervient qu'à l'issue de séries de tests intensifs.

Adobe accélère la mise à disposition de ses fonctionnalités d'intelligence artificielle (IA) avancées. Cette grande première sur le marché permet aux entreprises d'accéder plus rapidement aux dernières innovations technologiques, tout en facilitant l'exécution des feuilles de route des produits. Les technologies optimisées par l'IA révolutionnent ainsi un processus jusque-là problématique et extrêmement long, effectué de manière cloisonnée, avec de rares contributions de la part des clients. Les clients pourront désormais faire part en temps réel de leurs commentaires aux équipes produit d'Adobe, ce qui permet à ces dernières d'effectuer les ajustements nécessaires avant le lancement des produits en version bêta ou commerciale. Les entreprises bénéficient quant à elles de la possibilité d'exploiter de manière anticipée les technologies optimisées par Adobe Sensei. Disponibles en premier lieu dans Adobe Analytics, la solution de référence en matière d'analyse des données en temps réel et d'analyse prédictive, les technologies optimisées par l'IA aident les entreprises à mieux orchestrer et personnaliser l'ensemble de l'expérience client.

« Pionnier et leader de longue date du marketing analytics, Adobe Analytics est idéalement placé pour suivre le rythme effréné des innovations attendues par les entreprises qui nous font confiance au quotidien », a déclaré Jeff Allen, senior director, product marketing, Adobe Analytics. « Grâce aux technologies optimisées par l'IA, nous pourrions mieux aider les entreprises à atteindre un degré de maturité en matière d'analyse qui va au-delà des indicateurs purement cosmétiques. Et leur permettre ainsi de tirer de meilleures informations de leurs données et peaufiner chaque aspect des expériences client. »

Les technologies optimisées par l'IA mettront à l'honneur les prototypes suivants, développés à l'aide des fonctionnalités de deep learning d'Adobe Sensei :

- **Réinvention du parcours client grâce à l'IA** : les entreprises éprouvent toujours des difficultés à obtenir une vue d'ensemble de l'itinéraire emprunté par un client sur ses différents appareils. Adobe Sensei facilite l'obtention d'informations peu visibles, et contribue à identifier les éléments les moins efficaces. Une entreprise du secteur des médias et du divertissement découvrira par exemple que les pics inattendus de désinstallation d'une application mobile viennent d'un bug d'une fonctionnalité

essentielle, qui engendre le mécontentement du consommateur, une baisse de l'utilisation et, in fine, la suppression de l'application.

- **Exploitation du machine learning pour identifier l'audience idéale** : malgré le volume de données disponible, les marketeurs ont du mal à identifier les groupes de clients les plus précieux pour la marque. Si la segmentation en fonction de l'âge, du sexe et des revenus contribue généralement à améliorer les résultats, cette tâche dépend de la compréhension des données par les analystes, et relève encore davantage du tâtonnement que d'une véritable science. Tirant parti du machine learning, ce prototype de technologie optimisée par l'IA offrira une précision inédite en matière de segmentation de l'audience. Les clients seront automatiquement regroupés selon les préférences et comportements anticipés. Un retailer pourra ainsi identifier des segments inattendus, par exemple un groupe de clients dans une zone géographique donnée réagissant favorablement aux offres de livraison gratuite en un jour.
- **Toujours un temps d'avance sur le client grâce aux prévisions intelligentes** : les données historiques influencent la majorité des décisions en matière d'expérience client, et les entreprises les plus avisées savent qu'il faut exploiter ces données pour anticiper les besoins et désirs futurs des clients. Grâce aux fonctionnalités de deep learning, ce projet de technologie optimisée accélère la capacité à anticiper les actions à venir du client. En analysant des milliards de points de données historiques et en temps réel, Adobe aide les entreprises à déduire les actions les plus probables de la part des clients. Par exemple, une agence de voyages prévoyant une saison automnale calme pourra s'attacher à combler un écart de 10 % en termes de trafic en optimisant l'expérience sur mobile.

À propos d'Adobe Experience Cloud

Adobe réinvente la gestion de l'expérience client avec Adobe Experience Cloud, la seule solution complète pour la création d'expériences, le marketing, la publicité, l'analytics et le commerce. Adobe Experience Cloud aide les entreprises à déployer des expériences B2C, B2B et B2E cohérentes, continues et attrayantes sur l'ensemble des points de contact et canaux, tout en accélérant le développement de l'activité. Contrairement aux plateformes classiques fournissant des profils clients statiques et cloisonnés, Adobe Experience Platform permet aux entreprises d'appréhender pleinement les clients, et de rendre les données exploitables par le biais de Sensei, la technologie d'IA et de machine learning d'Adobe. Adobe a été désigné comme un leader par les analystes sectoriels dans plus de 20 grands rapports sur l'expérience – plus qu'aucun autre éditeur de solutions technologiques.

À propos d'Adobe

Adobe révolutionne les expériences numériques à travers le monde. Pour plus d'informations, consultez le site www.adobe.com/fr.

###