

Contact Presse

Céline Le Gallic

Elan Edelman

+33 (0)1 86 21 50 21

celine.legallie@elanedelman.com



Avec Adobe Campaign, les interactions personnalisées en temps réel deviennent réalité

La nouvelle fonctionnalité Parcours déclenchés simplifie nettement la gestion de l'expérience client pour les marketeurs

PARIS, le 19 juin 2019 — Adobe a présenté une fonctionnalité nommée Parcours déclenchés dans [Adobe Campaign, sa solution de marketing cross-canal destinée aux marketeurs B2C](#). S'appuyant sur Adobe Experience Platform, première plateforme ouverte de gestion de l'expérience client, les Parcours déclenchés permettront aux marketeurs B2C de configurer des messages initiés et personnalisés par les actions des clients, rendant ainsi possibles les interactions évolutives et sur-mesure en temps réel.

Informées par les données centralisées dans Experience Platform, les entreprises peuvent adapter le message à chaque destinataire à mesure que les informations s'accumulent. Lors d'un « événement », matérialisé par l'interaction d'un consommateur avec une marque, un parcours cross-canal composé d'une série de points de contact – e-mails, notifications push, messages dans l'application et autres canaux stratégiques pour l'entreprise – est automatiquement déclenché en temps réel auprès du consommateur. Dans Adobe Campaign, les événements sont des activités configurées par l'entreprise pour détecter certaines actions. Les événements pouvant être configurés incluent notamment l'évolution du statut d'un client en termes de fidélité, une interaction avec le service client et un changement de conditions météorologiques ou d'emplacement géographique.

L'automatisation optimisée par [Adobe Sensei](#) est l'élément central qui permet aux parcours déclenchés d'atteindre les clients en masse, éliminant ainsi les tâches de création manuelle très gourmandes en ressources. Le fait que ces opérations s'effectuent en temps réel est rendu possible par l'activation dans Adobe Analytics, une grande première au sein du secteur en matière d'interactions cross-canal.

Un hôtel pourra par exemple créer dans sa ville un géo repérage qui déclenchera une interaction personnalisée avec un client pénétrant dans le périmètre correspondant lors de son arrivée à l'aéroport. Selon l'heure d'arrivée dans le périmètre et la disponibilité des chambres, la fonctionnalité de parcours déclenchés détectera que le client est arrivé avant que sa chambre ne soit prête. Le parcours orchestré l'invitera alors à laisser son bagage à la réception et lui fournira des recommandations et informations sur les activités lui permettant de patienter jusqu'à ce que sa chambre soit disponible. Ces informations dépendront des prévisions météorologiques et des préférences de l'utilisateur, et seront diffusées via des notifications push. L'arrivée à l'hôtel pourra déclencher une autre interaction en temps réel, avec l'envoi d'un plan du site, indiquant l'emplacement des activités recommandées.

Kristin Naragon, Director of Product Marketing, Adobe Campaign, explique : « Les parcours déclenchés, qui complètent les programmes actuellement mis en place par les marketeurs, aideront l'entreprise à proposer toujours plus au client pour mieux le fidéliser. Cette fonctionnalité ne nécessite aucune compétence technique particulière. Elle regroupe de manière inédite les données des autres outils et services en contact avec la clientèle, par exemple le service client et les équipes produits. À la différence des anciens produits professionnels, qui génèrent des données clients statiques et cloisonnées ne permettant pas de cerner

pleinement les clients, ce système normalise les données dans toute l'entreprise pour diffuser des expériences riches auprès de chaque client. »

« En collectant, en traitant et en classant des dizaines de millions d'événements par seconde à partir de diverses sources, et en les associant par le biais d'Adobe Sensei, Experience Platform permet aux entreprises d'interagir avec chaque personne de manière contextualisée et personnalisée sur tous les canaux, aux moments les plus significatifs », ajoute Kristin Naragon.

Un engouement indéniable chez les utilisateurs

Ces derniers mois, plusieurs entreprises ont testé les parcours déclenchés en version bêta, ce qui leur a permis d'accomplir les tâches suivantes :

- **Création d'interactions en magasin** : les commerçants peuvent proposer au client en magasin des expériences personnalisées en temps réel en tenant compte du stock, des informations sur son compte client et de son emplacement physique. Ils peuvent par exemple informer une personne à son arrivée dans la boutique qu'un article est de nouveau en stock.
- **Services enrichis lors d'événements en direct** : lors d'une manifestation sportive ou d'un concert, une marque peut interagir avec les clients à la suite d'un achat effectué avant, pendant ou après l'événement, et proposer par exemple une réduction sur le prix d'une meilleure place lors de l'arrivée au stade.
- **Amélioration du service client** : la démarche consiste à associer des informations sur les services aux données clients pour proposer une meilleure expérience. Par exemple, le service d'entretien d'un constructeur automobile pourra proposer un nettoyage gratuit à un client mécontent du second rappel de son véhicule.
- **Renforcement de la fidélité** : les marques peuvent déployer des expériences géolocalisées tirant parti de leur propre infrastructure et d'Experience Platform. Par exemple, une entreprise peut mettre en place un programme d'incitation reposant sur la dimension ludique des interactions suivies par des balises, ou offrir des récompenses au client et le guider jusqu'au prochain défi via les canaux d'applications mobiles.

Les Parcours déclenchés sont disponibles dans Adobe Campaign dès à présent. Pour plus d'informations sur les Parcours déclenchés et sur les autres fonctionnalités d'Adobe Campaign permettant de faire de chaque interaction client une expérience inoubliable, cliquez [ici](#).

À propos d'Adobe

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

###