

Contact Presse

Paul Grand
Elan Edelman
+33 (0)1 86 21 51 18
Paul.grand@elanedelman.com



Adobe dévoile de nouvelles fonctionnalités de CXM pour accélérer la diffusion d'expériences digitales

Ces nouveautés renforcent l'agilité et la personnalisation du contenu pour les services marketing et IT

PARIS — 14 février 2019 — Adobe (Nasdaq:ADBE) a récemment conduit une enquête mondiale avec Econsultancy, révélant que seulement 10% des entreprises se sentent vraiment matures en matière d'expérience client. Les marques sont tenues de délivrer des contenus personnalisés sur davantage de canaux, plus rapidement que jamais, obligeant les services marketing et IT à relever de nouveaux défis. Ainsi, 63% des entreprises déclarent que le déploiement de nouvelles technologies pour les aider à délivrer de meilleures expériences client est aujourd'hui une priorité.

Adobe a dévoilé les nouvelles fonctionnalités d'[Adobe Experience Manager](#), composant d'Adobe Experience Cloud, qui automatisent et simplifient la diffusion de contenu pour les marketeurs et permettent aux équipes IT de se focaliser sur le développement applicatif. Les workflows optimisés aident les services marketing, IT et de création à travailler plus vite et plus intelligemment, si bien que les marques peuvent apporter une touche personnelle à chaque expérience client. En tirant parti d'[Adobe Sensei](#), le framework d'intelligence artificielle (IA) et de machine learning d'Adobe, les marques peuvent proposer automatiquement le bon contenu à la bonne personne.

« La personnalisation à grande échelle est le Graal de la gestion de l'expérience client (Customer Experience Management, ou CXM). Elle passe par l'unification du contenu, des données et des informations, dont seule Adobe est capable. Le manque de contenu personnalisé attrayant est aujourd'hui un véritable problème pour les marques, mettant en danger à la fois ses ventes et la fidélité de ses clients », affirme Loni Stark, senior director of strategy and product marketing chez Adobe. « Ces innovations permettent au marketing et à l'IT de créer facilement des expériences mémorables à chaque interaction d'un client avec une marque. »

Fonctionnalités pour le marketing

Grâce aux innovations d'Experience Manager, les marketeurs, tous types d'entreprise et tous secteurs confondus, peuvent :

- **Proposer des expériences captivantes** : il est maintenant possible de créer, diffuser et optimiser les expériences sur les écrans en magasin, quelle que soit la taille. La rapidité de déploiement et la cohérence requises pour les campagnes en magasin sont assurées par des réseaux étendus d'affichage et de puissants workflows d'approbation et de publication. Les marques peuvent facilement optimiser leurs expériences en personnalisant dynamiquement les contenus affichés sur ces écrans avec des éléments tels que les stocks et la météo et en révélant les données qui favorisent la conversion via l'intégration d'Adobe Analytics. Experience Manager, avec Magento Commerce Cloud, permet de créer et de gérer des expériences d'achat puissantes.
- **Gérer et découvrir les bons contenus** : Finie l'époque où les marques triaient manuellement des centaines de clips afin de trouver les plus adaptés à leurs projets. Le balisage intelligent (Smart Tag) s'étendant maintenant à la vidéo, Adobe Sensei automatise le processus d'indexation de vidéos à l'aide de balises intelligentes qui correspondent à des actions, des attributs ou des objets. La recherche visuelle (Visual Search), également optimisée par Adobe Sensei, permet aux marketeurs de trouver en quelques secondes des images similaires à un contenu donné, par exemple une personne les bras chargés de sacs dans une rue commerçante. Un nouveau service de transfert rapide dans le Brand Portal facilite la gestion des contenus avec ses collègues à travers le monde. Les marketeurs peuvent également personnaliser les contrôles d'autorisation afin que seules certaines équipes ou zones géographiques aient accès aux contenus approuvés.
- **Optimiser les vidéos pour tous les canaux** : Face à l'émergence du format vidéo vertical sur des réseaux comme Instagram et WeChat, les marques doivent aujourd'hui produire des vidéos compatibles avec les smartphones. L'outil de recadrage intelligent pour la vidéo, optimisé par Adobe Sensei, simplifie et accélère ce processus. Il identifie et recadre automatiquement les parties les plus importantes d'une vidéo pour offrir une expérience de qualité aux utilisateurs, quel que soit le sens dans lequel ils tiennent leur téléphone.

Adobe dévoile de nouvelles fonctionnalités de CXM pour accélérer la diffusion d'expériences digitales

- **Simplifier et accélérer la création de contenu** : pour trouver, modifier et réviser les contenus, les créatifs et les marketeurs n'ont aujourd'hui d'autre choix que de jongler entre les solutions. [Adobe Asset Link](#) est désormais disponible et permet aux créatifs de rechercher, modifier et réutiliser des contenus d'Experience Manager directement depuis Adobe Photoshop, Adobe Illustrator et Adobe InDesign. Grâce à la fonction Visual Search d'Adobe Asset Link, ils peuvent retrouver automatiquement des images similaires en quelques secondes. Par ailleurs, de nouveaux composants offrent un maximum de souplesse de création aux marketeurs, qui peuvent facilement s'appuyer sur les équipes de développement pour écrire et tester le nouveau code.
- **Créer rapidement des communications client multicanal** : Les nouvelles fonctions de glisser-déposer d'Experience Manager Forms accélèrent plus que jamais l'incorporation de contenu interactif dans les communications client sur tous les canaux, notamment avec les fonctionnalités de représentation graphique avancée et d'intégration simplifiée de données. Les entreprises sont ainsi en mesure d'offrir de remarquables expériences personnalisées au contenu ciblé, et pilotées par la donnée, dans le cadre des communications client, comme les relevés mensuels. L'intégration plus poussée d'Adobe Sign, composant d'Adobe Document Cloud, permet désormais aux clients de signer des documents numériques, dans le respect des réglementations en vigueur.

Fonctionnalités pour l'IT et les développeurs

Les nouvelles capacités hybrides de gestion de contenus (CMS) d'Experience Manager augmentent l'agilité et la souplesse de l'IT et des développeurs, qui peuvent :

- **Accroître automatiquement la capacité en cas de pic de trafic** : Les expériences digitales dynamiques nécessitent de la souplesse pour gérer les mises à jour de contenu à grande échelle. Le nouveau service de mise à l'échelle automatique de Cloud Manager détecte la nécessité de gérer un trafic supplémentaire et accroît la capacité en ligne en l'espace de quelques minutes pour offrir une expérience positive à l'utilisateur final.
- **Créer et gérer les expériences avec un maximum d'agilité** : Plus le contenu web devient fluide et réactif, plus la gestion à grande échelle d'expériences ultra performantes sur tous canaux devient complexe pour les développeurs ou les marketeurs. L'éditeur d'applications monopage (SPA) d'Adobe permet aux développeurs et aux marketeurs de prévisualiser, modifier, gérer et personnaliser du contenu en contexte et de manière centralisée, ce qui favorise la collaboration. Grâce au rendu côté serveur des applications SPA clientes, les développeurs peuvent écarter les délais de chargement de la première expérience afin d'optimiser les interactions avec l'éditeur SPA, tout en améliorant le référencement naturel. La personnalisation accrue et la richesse des informations sont le fruit d'[Adobe Target](#) et [Adobe Analytics](#).
- **Accélérer le développement des applications web** : La prise en charge de GraphQL permet aux développeurs de continuer à travailler avec leurs outils applicatifs front-end préférés, grâce aux API qui agrègent contenu et données. La prise en charge de GraphQL dans Magento Commerce Cloud sera étendue à Experience Manager courant de l'année.

Liens utiles :

- Présentation détaillée des nouvelles fonctionnalités d'Experience Manager et de [leur valeur ajoutée pour les marques](#)
- Ressources de [l'Experience League](#) pour aider les équipes marketing et IT à tirer parti d'Experience Manager

À propos d'Adobe Experience Cloud

[Adobe Experience Cloud](#) est un ensemble très complet de services cloud visant à offrir aux entreprises tout ce dont elles ont besoin pour déployer des expériences client d'exception. Constitué d'Adobe Marketing Cloud, d'Adobe Advertising Cloud et d'Adobe Analytics Cloud, Experience Cloud repose sur Adobe Cloud Platform et s'intègre avec Adobe Creative Cloud et Document Cloud. Tirant parti des fonctions de machine learning et d'intelligence artificielle d'Adobe Sensei, Adobe Experience Cloud allie des solutions haut de gamme, une plateforme évolutive complète, des systèmes intégrés pour les données et le contenu, un solide réseau de partenaires, et une expertise inégalée dans le déploiement d'expériences.

À propos d'Adobe

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

Adobe dévoile de nouvelles fonctionnalités de CXM pour accélérer la diffusion d'expériences digitales

###

© 2019 Adobe Inc. Tous droits réservés. Adobe et le logo Adobe sont des marques ou des marques déposées d'Adobe aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.