



Le partenaire idéal de la transformation digitale.

Swisscom offre à ses clients des expériences en ligne sur mesure grâce à Adobe Experience Cloud.



« Les solutions Adobe sont notre couteau suisse digital. Elles possèdent l'outil adapté à chaque situation pour proposer l'expérience appropriée à nos clients, et ces solutions se complètent parfaitement. »

Nicolas Mériel, stratège digital senior chez Swisscom

SOLUTION

Adobe Experience Cloud, dont la solution Adobe Analytics d'Adobe Analytics Cloud et les solutions Adobe Experience Manager, Adobe Campaign et Adobe Target d'Adobe Marketing Cloud
Adobe Sensei

RÉSULTATS



GAINS DE TEMPS grâce à la fluidité des workflows



Messages de campagnes **PERSONNALISÉS** adressés aux clients



EXPÉRIENCES LOCALISÉES pour les clients, où qu'ils se trouvent

40% de **GAINS** au vu des tests réalisés avec Adobe Target



Swisscom AG

Date de création : 1852

Nombre d'employés : 20 000

Ittigen, Suisse

www.swisscom.ch

DÉFIS

- Répondre aux besoins digitaux, en constante évolution, des clients
- Rivaliser avec de nouveaux acteurs de la disruption sur un marché concurrentiel
- Se différencier des concurrents par la qualité et le service

EXEMPLES D'UTILISATION

- Base digitales
- Intelligence client

L'offre adaptée, au bon moment, au bon endroit

Acteur phare du marché des télécommunications en Suisse, Swisscom AG est aussi l'un des principaux prestataires sur le marché suisse de l'informatique. Basée à Ittigen, non loin de la capitale, Berne, cette société (ancienne régie des PTT), fondée en 1852, emploie plus de 20 000 personnes à travers le monde et a réalisé un chiffre d'affaires de 11,7 milliards de CHF en 2017. Dans les services de téléphonie mobile et fixe, Swisscom se taille une part de marché supérieure à 60 %.

L'environnement du marché des télécoms suisse a considérablement changé ces dernières années. La transformation digitale, omniprésente, poursuit son développement à un rythme accéléré. Dans le même temps, les besoins des clients évoluent constamment, sous l'effet de la rapidité des changements technologiques. La concurrence s'intensifie, et de nouveaux fournisseurs bouleversent les modèles économiques traditionnels d'un marché suisse des télécoms très concurrentiel.

Plutôt que de rivaliser strictement sur les tarifs, Swisscom s'efforce de se démarquer en faisant valoir la qualité et la supériorité de ses prestations au travers d'expériences en ligne et hors ligne parfaitement fluides. Reste néanmoins une question de fond : comment une entreprise parvient-elle à créer de telles expériences ?

La création d'expériences avec Adobe Experience Cloud

La clé du succès de Swisscom est indissociable de l'adoption d'Adobe Experience Manager, composant d'Adobe Marketing Cloud, qui permet à l'entreprise de s'occuper de ses clients de manière intuitive — quels que soient l'appareil, la plate-forme et la langue utilisés. Les outils multilingues intégrés constituent en effet un atout décisif dans un pays comme la Suisse.

« Adobe Experience Manager est le système de gestion de contenu en frontal pour l'intégralité de notre site web : des pages consacrées aux catégories de produits et à l'aide jusqu'au panier d'achat », explique Nicolas Mériel, stratège digital senior chez Swisscom. « Notre entreprise suisse est particulièrement sensible à l'ADN multilingue de ce produit : Adobe Experience Manager couvre en effet la totalité des services en allemand, français, italien et anglais. Voilà qui nous permet de travailler plus efficacement et de nous adresser à nos clients dans leur langue maternelle. »

Swisscom mise sur Adobe Experience Manager couplé à Adobe Analytics, composant d'Adobe Analytics Cloud, pour disposer d'informations lui permettant de mieux cerner le comportement des internautes. « Adobe Analytics est un outil indispensable pour nous », affirme Nicolas Mériel. « Il nous permet de connaître le nombre de visiteurs, de ventes et de téléchargements sur notre portail. Grâce à l'analyse de ces informations, nous sommes en mesure d'optimiser nos offres. Analysis Workspace se révèle particulièrement utile à l'appui d'analyses et de comparaisons détaillées. » Analysis Workspace permet à l'utilisateur d'associer des valeurs et des vues par simple glisser-déposer afin de créer un nombre quasi-illimité de répartitions et de comparaisons.



Willkommen in Ihrer Swisscom Welt.

« L'étroite intégration des solutions Adobe permet à des collaborateurs issus de divisions différentes de passer aisément d'un domaine à l'autre, et de bénéficier de synergies en restant dans la même gamme de solutions. »

Nicolas Mériel, stratégie digital senior chez Swisscom

Ces précieuses informations, couplées aux connaissances approfondies du comportement client, sont exploitables directement dans Adobe Target, composant d'Adobe Marketing Cloud. « *Nous avons commencé par de simples tests A/B dans Adobe Target afin d'identifier les offres les mieux adaptées à nos clients* », indique Nicolas Mériel. « *Mais aujourd'hui, Swisscom va bien au-delà des stricts tests A/B en utilisant des fonctions d'apprentissage automatique optimisées par Adobe Sensei pour diffuser des actualités et expériences pertinentes à un large éventail de clients.* »

Avec Adobe Target, Swisscom peut tester rapidement et facilement les contenus, bannières et données sur son site web afin d'améliorer les expériences en temps réel. Les premiers tests A/B réalisés par Swisscom avaient essentiellement pour objet de mesurer les données comportementales des clients à l'appui de décisions à prendre en interne — coloris à éviter sur les bannières et positionnement des appels à l'action, par exemple. Ces tests « ordinaires », qui se sont révélés très concluants, se sont traduits par une progression moyenne des ventes de 40 %, permettant ainsi à Adobe Target de recueillir les faveurs de tous en interne.

Aujourd'hui, Adobe Target procure une valeur ajoutée durable au moyen de fonctionnalités optimisées par Adobe Sensei pour renforcer la personnalisation et améliorer les résultats. Le pilotage par Adobe Sensei de l'affectation automatique et des recommandations personnalisées, par exemple, permet à Swisscom de mettre au jour et générer des informations qu'il serait difficile d'obtenir manuellement. L'affectation automatique automatise les tests A/B et oriente le trafic en temps réel vers les options donnant les meilleurs résultats. Résultat ? Un taux de rentabilité globalement supérieur, conjugué à l'acquisition simultanée de données pour le test.

« *Avec Adobe Sensei, nous pouvons miser sur la personnalisation dès la phase de test et obtenir de meilleurs résultats en isolant des schémas comportementaux sans analyse préalable* », poursuit Nicolas Mériel. En utilisant les outils d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique d'Adobe Target, Swisscom crée également des expériences personnalisées d'un simple clic.

Avec l'adoption d'Adobe Campaign, composant d'Adobe Marketing Cloud, Swisscom va à présent encore plus loin. « *Au départ, le champ d'application d'Adobe Campaign se limitait aux e-mails* », indique Nicolas Mériel. « *Mais nous avons très vite exploité le plein potentiel de ces outils. Si un internaute met un article dans le panier mais quitte ensuite le site, nous pouvons, grâce à Adobe Campaign, déclencher l'envoi d'un e-mail pour lui rappeler qu'il a laissé son panier à l'abandon.* »

Adobe Campaign regroupe tous les types de données de profil dans une même base de données, notamment les renseignements sur les clients, prospects et abonnés à la lettre d'information. Grâce à cette solution, les marketeurs, qui exercent un contrôle centralisé sur les messages de leurs campagnes, peuvent personnaliser les communications avec les clients.

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE LA SOLUTION

Adobe Experience Cloud, dont :

Adobe Analytics Cloud

- Adobe Analytics
- Analysis Workspace

Adobe Marketing Cloud

- Adobe Target
- Tests A/B
- Affectation automatique, optimisée par Adobe Sensei
- Recommandations personnalisées, optimisées par Adobe Sensei
- Ciblage automatique, optimisé par Adobe Sensei
- Adobe Experience Manager
- Sites
- Assets
- Adobe Campaign

Pour en savoir plus

www.adobe.com/fr/data-analytics-cloud.html

www.adobe.com/fr/marketing-cloud.html

www.adobe.com/fr/sensei.html



Adobe
345 Park Avenue
San Jose, CA 95110-2704
États-Unis
www.adobe.com, www.adobe.com/fr

« Adobe Campaign est bien plus qu'un simple outil de messagerie. Il nous aidera à orchestrer des expériences pour chaque client à l'avenir », précise Nicolas Mériel. « Les profils clients nous permettent également de faire le lien entre les expériences en ligne et hors ligne. À l'avenir, un chargé de clientèle aura sans doute la possibilité de savoir, via notre plate-forme, ce que recherchait un client, et de suivre ainsi plus facilement ces recherches hors ligne. De même, Adobe Campaign pourrait être utilisé pour surprendre et séduire les clients avec certaines campagnes, comme l'envoi de messages d'anniversaire personnalisés, par SMS, à un client dont le téléphone mobile a un an. Nous n'avons pas encore mis en œuvre à 100 % la totalité de ces possibilités multicanal avec Adobe Campaign, mais nous tenons le cap. »

Une étroite intégration, créatrice de synergies

« Nous sommes partis d'Adobe Experience Manager pour ajouter progressivement d'autres solutions Adobe. La grande compatibilité entre ces solutions est l'une des principales raisons pour lesquelles nous avons décidé de continuer dans cette direction », explique Nicolas Mériel. « L'étroite intégration des solutions Adobe permet à des collaborateurs issus de divisions différentes de passer aisément d'un domaine à l'autre, et de bénéficier de synergies en restant dans la même gamme de solutions. Certes, quelques difficultés existent, mais elles sont là pour être surmontées. »

Les solutions Adobe sont à présent indissociables des activités digitales de Swisscom, dont elles constituent un volet essentiel de la plate-forme digitale. Selon Nicolas Mériel, la compétitivité de Swisscom est étroitement liée aux solutions Adobe.

« Les solutions Adobe sont notre couteau suisse digital », conclut Nicolas Mériel. « Elles possèdent l'outil adapté à chaque situation pour proposer l'expérience appropriée à nos clients, et ces solutions se complètent parfaitement. »