



## Contacts presse

Pour toute information complémentaire, contacter :

Agence Burson-Marsteller i&e – 32 rue de Tréville – 75009 Paris

Elodie Larcis

01.56.03.15.20

[elodie.larcis@bm.com](mailto:elodie.larcis@bm.com)

Kenza Remaoun

01.56.03.12.62

[kenza.remaoun@bm.com](mailto:kenza.remaoun@bm.com)

# Avec Analytics Cloud, Adobe fait entrer l'expérience client dans l'ère de la reconnaissance vocale

**Les marques vont proposer des expériences personnalisées grâce aux fonctions d'analyse, d'intelligence artificielle et d'activation cross-canal**

**Paris, France – 29 juin 2017** – Les appareils et les assistants électroniques à commande vocale offrent aux consommateurs l'un des moyens de communication les plus naturels pour interagir. Adobe Analytics tire parti d'une nouvelle génération de produits innovants, comme le prouve l'augmentation de [39 %](#) en glissement annuel des ventes en ligne d'appareils à commande vocale. Les interfaces vocales offrent le même potentiel que les appareils mobiles qui ont révolutionné les modes d'interaction des consommateurs. Pour rester dans la course, les marques doivent donc commencer à réfléchir à des expériences vocales d'exception.

Adobe (Nasdaq : ADBE) annonce la disponibilité de nouvelles fonctions d'analyse vocale dans Adobe Analytics Cloud, afin que les marques puissent proposer des expériences plus personnalisées et fidélisent les clients au moyen d'interfaces dirigées par la voix. Grâce à l'analyse approfondie des données voix et aux fonctions d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique d'Adobe Sensei, les marques bénéficient de précieux conseils et informations sur leur audience — le tout en automatisant ce véritable pensum qu'est l'analyse manuelle. Sur la base de ces connaissances, elles agissent plus rapidement pour proposer à leurs clients des expériences engageantes, tout en fournissant les informations nécessaires aux autres points de contact (messagerie électronique, annonces...).

*« L'une des grandes tendances des nouvelles technologies est la vitesse à laquelle les consommateurs s'approprient les nouveaux modes d'interaction avec les contenus, comme nous le constatons avec les appareils mobiles et la vidéo », souligne Bill Ingram, vice-président d'Adobe Analytics Cloud. « Nous tablons sur une trajectoire similaire pour les appareils à commande vocale. De la même façon qu'Adobe a façonné le web, l'univers mobile et l'analyse client, Adobe Analytics Cloud va permettre aux entreprises de toutes tailles de tirer des enseignements des données voix tout au long du parcours client.*

Avec Adobe Analytics Cloud, les marques collectent et analysent les données voix issues des principales plates-formes : Amazon Alexa, Apple Siri, Google Assistant, Microsoft Cortana et Samsung Bixby. Les nouvelles fonctionnalités gèrent la complexité inhérente à la mesure des interactions vocales. Elles permettent à la fois de saisir l'intention de l'utilisateur (« je veux écouter une chanson ») et de tenir compte de paramètres spécifiques (« des Beatles »). D'autres points de données sont également disponibles, comme la fréquence d'utilisation et les actions consécutives à une demande vocale.

Le temps gagné avec Adobe Sensei est entièrement consacré à la création d'interactions qui améliorent l'expérience client, notamment en proposant des contenus plus pertinents. Par exemple, une chaîne hôtelière identifiera immédiatement un voyageur, auquel elle soumettra des idées pour utiliser ses points fidélité : assister à un spectacle, réserver un autre séjour... Elle pourra même envoyer une annonce promotionnelle à ses clients les plus fidèles avant leur séjour, en déclenchant une offre spéciale lorsqu'ils utilisent une commande vocale sur leur appareil.

L'intégration des données d'analyse vocale avec Adobe Marketing Cloud et Adobe Advertising Cloud garantit la continuité et la pertinence de la moindre interaction digitale d'un client. Les enseignements tirés d'un appareil à commande vocale sont ainsi automatiquement exploités sur d'autres canaux grâce à Adobe Target, tandis que les requêtes des utilisateurs reçoivent des réponses personnalisées par le biais de l'apprentissage automatique et d'algorithmes prédictifs. Par exemple, lorsqu'un fin gourmet identifié comme tel consulte une application touristique à l'aide d'Amazon Echo, il se voit proposer les meilleures tables au cours de son expérience (voix, application mobile ou voiture connectée).

### À propos d'Adobe Analytics Cloud

Composant d'Adobe Experience Cloud, Adobe Analytics Cloud est le moteur d'intelligence client qui accompagne les entreprises en leur permettant de passer de l'analyse à l'action en temps réel, grâce à l'intégration unique de données d'audience sur l'ensemble des clouds Adobe. Adobe Analytics Cloud comprend Adobe Audience Manager, la première plate-forme de gestion d'audience et des données, et Adobe Analytics, solution de référence pour effectuer des analyses en temps réel et opérer une segmentation poussée de la clientèle sur l'ensemble des canaux marketing. Reposant sur Adobe Cloud Platform, qui propose des API ouvertes et un modèle de données standard, et Adobe Sensei, framework unifié d'Adobe axé sur l'IA et l'apprentissage automatique, Adobe Analytics Cloud permet aux marques de mieux prendre en compte, regrouper, rationaliser et décrypter de gigantesques volumes de données disparates avant de les traduire en profils clients uniques.

### 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 plate-forme 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.

#### Liens utiles :

- Adobe Digital Insights : [rapport sur la reconnaissance vocale](#)
- [Blog](#) Adobe Analytics Cloud
- [En savoir plus](#) sur Adobe Analytics Cloud

### À propos d'Adobe

Adobe change le monde par l'expérience numérique. Pour plus d'informations, consultez le site [www.adobe.com/fr](http://www.adobe.com/fr).

###