

Press Contacts

Paul Grand
Elan Edelman
+33 (0) 6 29 60 29 80
Paul.grand@elanedelman.com

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Adobe Experience Platform renforce la gestion de l'expérience client

Adobe annonce la disponibilité d'Adobe Experience Platform dans le monde entier. Parmi les clients bêta : Best Buy et The Home Depot.

LAS VEGAS – 26 mars 2019 - Adobe (Nasdaq:ADBE) annonce la disponibilité mondiale d'Adobe Experience Platform, la première plateforme en temps réelle de CXM (Customer Experience Management, ou gestion de l'expérience client). Adobe Experience Platform est une plateforme ouverte et extensible qui fédère toutes les données de l'entreprise, permettant de créer des profils clients en temps réel grâce aux capacités d'intelligence artificielle (IA) et de machine learning d'Adobe Sensei. Adobe Experience Platform actionne les contenus en fonction de ces profils clients pour offrir des expériences personnalisées en temps réel. Certaines des plus grandes marques mondiales utilisent déjà Adobe Experience Platform en version bêta, notamment Best Buy, DXC Technology, The Home Depot, Verizon Wireless et Sony PlayStation.

Aujourd'hui, les entreprises doivent faire face à l'explosion du volume de données due à la richesse de l'expérience client, à la multiplicité des devices et à l'IoT. Ces entreprises consacrent énormément de temps et de ressources à construire leur propre infrastructure pour gérer et trier les données. Adobe a créé Adobe Experience Platform pour rassembler toutes les sources de données de l'entreprise et rationaliser ces dernières pour une exploitation en temps réel.

Adobe Experience Platform collecte et traite des données en temps réel – des dizaines de millions d'événements par seconde – provenant de sources multiples et les organise en Experience Data Models (XDM). Les marques peuvent s'appuyer sur cette plateforme pour exploiter les informations issues de toutes les solutions Adobe Experience Cloud. De plus, les entreprises peuvent également importer leurs propres données provenant de solutions d'ERP, de CRM et d'autres sources.

« Pour relever les défis actuels liés aux données, il est nécessaire de disposer d'une architecture hyperscale dans le cloud avec un pipeline de données riche et un profilage client en temps réel basé sur l'IA et le machine learning, » déclare Abhay Parasnis, vice president et chief technology officer chez Adobe. « Adobe Experience Platform est spécialement conçu pour collecter, traiter et exploiter les données en temps réel, permettant ainsi aux entreprises d'offrir à leurs clients des expériences riches et pertinentes. »

Adobe Experience Platform propose :

- **Un pipeline de données riche et de la sémantique** : conçu avec un pipeline de données riche provenant de plusieurs sources d'un réseau global décentralisé, Adobe Experience Platform enrichit les profils clients en temps réel. Les données sont ensuite organisées en Experience Data Model (XDM) comprenant plus de 50 schémas d'expérience client et utilisant un langage standard. Adobe Experience Platform offre également un ensemble complet d'outils intégrés nativement pour garantir la conformité aux réglementations et politiques en vigueur en matière de gestion des données, tels que le RGPD. Grâce à une architecture ouverte, les équipes IT peuvent aussi ajouter facilement leur propre gouvernance des données sur Adobe Experience Platform pour répondre à tous leurs besoins de conformité.
- **Une personnalisation temps réel et à grande échelle** : Adobe Experience Platform alimente la nouvelle Customer Data Platform (CDP) en temps réel d'Adobe. Cette dernière regroupe des données identifiables et anonymes pour activer des profils clients en temps réel sur plusieurs canaux tout au long du parcours client

avec une prise de décision et une segmentation intelligente. Les clients peuvent ainsi rationaliser ces profils et s'appuyer sur l'IA d'Adobe Sensei pour transformer ces éléments en audiences qualifiées.

- **Des prises de décision intelligentes pour une réactivité en temps réel** : l'intelligence du parcours client, optimisée par Adobe Sensei, s'appuie sur des bonnes pratiques opérationnelles prédéfinies, l'IA et la veille stratégique, pour permettre la prise de décisions en temps réel. En rassemblant rapidement les données à travers l'entreprise, les data scientists peuvent enrichir leurs profils clients sur Adobe Experience Platform et optimiser en continu les processus métier. Les entreprises ont accès aux modèles d'Adobe Sensei, mais elles peuvent aussi créer les leurs ou entraîner des modèles existants, en s'appuyant sur une infrastructure entièrement gérée, sécurisée et évolutive.
- **Les services d'IA d'Adobe Sensei** : Avec la disponibilité mondiale d'Adobe Experience Platform, les nouveaux services d'IA (disponibles en version bêta) apportent la couche d'intelligence nécessaire pour associer données et contenu, permettant aux marques de diffuser systématiquement le bon message, au bon moment et sur le bon canal. Les services Adobe Sensei sont désormais accessibles à toutes les entreprises, notamment : Customer AI qui permet aux marques d'identifier avec précision des segments spécifiques d'utilisateurs et de cibler chacun d'eux avec la campagne marketing adaptée ; Journey AI qui donne aux marques un moyen d'orchestrer les parcours clients de millions d'utilisateurs, analysant constamment les données comportementales et activant des expériences de marque au moment optimal ; et Attribution AI qui permet aux marques d'évaluer l'impact de conversion conduit par les médias owned, earned et paid, et de prendre des décisions avisées en matière d'allocation de ressources.
- **Une plateforme ouverte et un écosystème performant** : Adobe Experience Platform est une plateforme ouverte s'appuyant sur un modèle sémantique commun pour standardiser et organiser toutes les données ; des outils et services intelligents pour créer de nouvelles expériences et un large écosystème pour aider les marques à évoluer. Adobe XDM est en cours d'intégration avec les Common Data Model (CDM) de Microsoft et de SAP pour donner lieu à un modèle de données commun dans le cadre de l'Open Data Initiative (ODI), annoncée par [les trois leaders en septembre dernier](#). Adobe Experience Platform prend en charge le framework de l'ODI, permettant aux entreprises de regrouper leurs données provenant d'autres applications et sources pour en tirer de nouvelles informations.

Alors que les entreprises mettent de plus en plus l'expérience client au cœur de leur architecture, Adobe Experience Platform leur permet de réduire le temps et les ressources consacrés à la création de leur propre infrastructure et de se concentrer davantage sur leurs résultats commerciaux. Adobe Experience Platform est disponible dès aujourd'hui. Pour plus d'informations, visitez le site www.adobe.com/experienceplatform.

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/>.

###