



Contact presse :

HK Strategies

Adobe.rp@hkstrategies.com

Les nouveaux services d'IA générative d'Adobe repensent les workflows marketing de bout en bout

- Dans Adobe Experience Platform, Adobe Sensei GenAI exploitera plusieurs grands modèles de langage (*large language models*, ou LLMs), en fonction des besoins.
- Adobe Firefly, le nouveau groupe de modèles d'IA générative dédiée dans un premier temps à la création d'images et aux effets de texte sera inclus dans Adobe Experience Cloud pour permettre aux entreprises de produire du contenu utilisable en toute sécurité à des fins commerciales.
- La première offre de services Sensei GenAI intégrée à Adobe Experience Manager, Adobe Journey Optimizer, Adobe Customer Journey Analytics, Marketo Engage et Adobe Real-Time Customer Data Platform couvre des cas d'usage variés : de la personnalisation et modification du contenu à la création de textes marketing, en passant par les expériences conversationnelles.

Paris — 21 mars 2023 — À l'occasion d'Adobe Summit – The Digital Experience Conference, Adobe annonce des innovations en matière d'IA générative dans Adobe Experience Cloud, qui redéfiniront les modes de création d'expériences client des entreprises.

Depuis plus de dix ans, Adobe déploie via Adobe Sensei des centaines de fonctionnalités intelligentes dans ses applications d'entreprise, pour révolutionner les méthodes de travail et de collaboration. L'introduction de fonctionnalités d'IA générative dans les solutions Adobe est une nouvelle étape dans la démarche d'innovation adoptée par l'éditeur pour permettre aux entreprises de gagner en rapidité et en productivité grâce à l'IA. Dans Adobe Experience Cloud, les utilisateurs pourront à tout moment basculer entre les services Sensei GenAI et les fonctionnalités existantes, et ce, directement dans leurs workflows.

« Nous avons toujours envisagé l'IA comme le copilote des responsables marketing. Notre vision de l'IA générative englobe la totalité du cycle de gestion de l'expérience client, et nous continuerons de satisfaire les besoins de sécurité et de gouvernance des données de nos clients professionnels, » explique Amit Ahuja, Senior Vice President, Digital Experience Business, Adobe. « Le développement de l'activité des entreprises passe par les expériences client, et l'IA générative est une technologie fondamentale ainsi qu'un facteur de transformation de la relation client dans tous ses aspects. »

Avec [Sensei GenAI](#), les responsables marketing et les autres équipes en charge de l'expérience client disposeront d'un copilote qui les aidera à gagner en productivité sans voir leur charge de travail s'alourdir. Dans un premier temps, de nouvelles fonctionnalités ultraperformantes seront intégrées nativement dans des applications comme Adobe Experience Manager, Adobe Journey Optimizer, Adobe Real-Time Customer Data Platform, Customer Journey Analytics et Marketo Engage pour couvrir des cas d'usage allant de la planification à la création de contenus, en passant par la personnalisation et la gestion du parcours client. En gardant la main sur les créations, les équipes pourront s'assurer que le contenu et les expériences respectent l'identité de la marque. Les insights révélées par les applications Adobe les aideront par ailleurs à déterminer ce qui trouve un écho auprès de leurs clients.

Génération d'images dans Adobe Experience Cloud grâce à Adobe Firefly

Adobe intégrera Firefly, le nouveau groupe de modèles d'IA générative dédiée à la création, directement dans Adobe Experience Cloud. Entraîné sur les images Adobe Stock, le contenu sous licence libre et celui tombé dans le domaine public, le premier modèle d'Adobe mettra l'accent sur les images et les effets de texte. Il a été conçu pour créer du contenu utilisable en toute sécurité à des fins commerciales. Avec Firefly, la création d'un nombre illimité de déclinaisons du contenu et les modifications dans le respect de l'identité de marque deviendront simple et rapide. Par la suite, ces responsables pourront également entraîner Firefly à l'aide de leurs propres supports, pour produire du contenu fidèle au style et aux techniques de design de la marque.

Dans Adobe Experience Manager (AEM) Assets, le système de gestion des assets digitaux privilégié par les entreprises pour gérer leur bibliothèque d'images, de vidéos et d'autres contenus, les marques pourront s'appuyer sur Firefly pour accélérer considérablement le développement de contenu en gagnant grandement en efficacité. Directement intégré à AEM Assets, Adobe Express avec Adobe Firefly permettra aux équipes de modifier instantanément certains aspects des images (couleurs, objets, décor, etc.), tout en générant automatiquement des variantes pour des canaux tels que le web, les mobiles et les e-mails. En facilitant la personnalisation à grande échelle, Firefly contribuera à accélérer la gestion du cycle de vie du contenu des marques.

Par exemple, à partir d'images d'une séance photo, un retailer pourra créer un nombre illimité de déclinaisons (couleurs, textures, etc.) destinées au e-commerce. Dans les médias et le divertissement, les équipes pourront produire les centaines de déclinaisons de contenu nécessaires au lancement de films et de séries télévisées. Qui plus est, grâce aux dernières innovations d'Adobe Experience Manager, les entreprises bénéficieront de précieux insights sur les attributs (couleurs, objets, texte) qui plaisent le plus à leur public. Cette boucle de feedback s'avère indispensable pour déterminer l'impact du contenu créé grâce à l'IA générative sur les résultats commerciaux.

Des fonctionnalités d'IA générative optimisées par les LLMs dans Adobe Experience Platform

Avec Sensei GenAI, les marques pourront instantanément créer et modifier des expériences textuelles sur tous les points de contact client, et tirer parti de différents grands modèles de langage (*Large Language Models*, ou LLMs), notamment ChatGPT via Microsoft Azure OpenAI Service et FLAN-T5. Le choix du modèle dépendra des besoins précis de chaque entreprise. Il s'opérera en fonction de la charte graphique, de la terminologie des produits et des insights client.

Ces innovations sont ancrées dans Adobe Experience Platform (AEP), qui rassemble les données client et le contenu de toute l'entreprise au sein d'un modèle de langage commun. Ce vaste jeu de données permet aux marques d'entraîner les modèles d'IA générative sur des insights client confidentiels et complets afin d'optimiser le contenu produit pour chaque cas d'usage spécifique.

Les services de Sensei GenAI vont transformer les interactions des entreprises avec les applications Adobe et leurs relations avec leurs clients :

- **Création de textes marketing.** Dans Adobe Journey Optimizer (qui s'appuie sur AEP et permet d'orchestrer les expériences omnicanal), les entreprises pourront tirer parti de Sensei GenAI pour créer instantanément des variantes de communications selon les points de contact avec leurs clients, comme les e-mails et les SMS, en modifiant et en reformulant rapidement le texte via le choix du ton employé et l'identification de mots-clés. Elles pourront également modifier le texte de leurs sites web via AEM Sites, outil crucial pour les sites en ligne dans une économie numérique en plein essor.
- **Expériences conversationnelles.** Dans Marketo Engage, la solution d'automatisation du marketing privilégiée par certaines des plus grandes marques B2B au monde, comme Cisco, Microsoft, IBM, Accenture, NVIDIA, Honeywell et

ServiceNow, Sensei GenAI optimisera Dynamic Chat et fournira aux acteurs B2B une nouvelle interface très performante pour interagir avec les prospects qui visitent leurs propriétés numériques. Elle permettra également de synthétiser les interactions lorsque les leads de compte renoueront avec l'entreprise.

- **Création d'audience et de parcours.** Reposant sur AEP et destinée à la création de profils client en temps réel, Adobe Real-Time Customer Data Platform tirera parti de Sensei GenAI pour créer automatiquement une multitude de segments cibles, conférant une extrême précision aux campagnes de personnalisation déployées auprès de millions de clients. Avec Adobe Journey Optimizer, les entreprises pourront simuler ces expériences instantanément sur les canaux en ligne et hors ligne, grâce à des insights en temps réel sur l'offre personnalisée la plus adaptée à chaque consommateur sur tous les points de contact. Avec la fonctionnalité Playbooks, les équipes pourront en outre utiliser des templates prêts à l'emploi pour imaginer et tester différents parcours en langage naturel, écourtant ainsi le délai de déploiement des nouvelles expériences client.
- **Génération de légendes.** Customer Journey Analytics (CJA) permet d'obtenir des insights sur l'expérience client globale. S'appuyant sur AEP, CJA rassemble des insights cross-canal et permet d'identifier les obstacles qui se dressent sur le parcours client, ainsi que les opportunités d'interaction. Pour aider les entreprises à répondre aux questions plus rapidement, Sensei GenAI produira des légendes intelligentes dans CJA. Pour les visualisations telles que les rapports de cohortes et les diagrammes d'abandons, les entreprises obtiendront instantanément des descriptions textuelles des principales conclusions.

À propos d'Adobe

Adobe révolutionne les expériences numériques à travers le monde. Pour plus d'informations, consultez le site

www.adobe.com