



Contact presse
Angie
adoberp@angie.fr

Adobe lance Experience Platform Agent Orchestrator pour l'activation d'agents IA dans les expériences client et les workflows marketing

LAS VEGAS — 18 mars 2025 — À l'occasion d'Adobe Summit, le plus grand événement mondial dédié à l'expérience numérique, Adobe (Nasdaq : ADBE) a dévoilé sa stratégie et son offre en matière d'IA agentique. Les fonctionnalités agentiques ont été développées sur Adobe Experience Platform (AEP), la plateforme marketing et de gestion de l'expérience client la plus adoptée au monde. Les agents IA remplissent des missions spécifiques : optimiser les sites web, s'acquitter de tâches répétitives de production de contenu (comme le redimensionnement), affiner les audiences cibles, lancer des tests par canal, et scaler la production de contenu numérique. Adobe a révélé Brand Concierge, une application agentique qui signe l'évolution des chatbots transactionnels et des agents web vers une expérience agent plus riche, centrée sur la marque. Cette démarche s'appuie sur les attributs d'une marque et les données client propres à une entreprise pour un véritable service de conciergerie personnalisé.

AEP connecte en temps réel les données de tous les départements d'une entreprise. Chaque année, c'est plus de 1 000 milliards d'expériences qui sont activées au profit d'expériences client d'exception. Elle représente ainsi la plateforme idéale pour piloter la future vague d'agents IA. Les innovations agentiques d'Adobe sont alimentées par sa plateforme IA, qui unit les modèles Firefly commercialement sûrs, les agents et modèles tiers, les insights provenant de la donnée first-party – le tout infusé dans les applications Adobe. Tout ceci prend vie au sein d'AEP, agrégeant donnée client, modèles de langage CX et orchestration d'agents IA. Adobe unifie ainsi le marketing et la créativité à travers sa plateforme IA.

« Adobe met depuis longtemps ses compétences au service des CMO et des DSI, pour des expériences client percutantes à partir d'insights fiables collectés en temps réel, explique Anjul Bhambhri, SVP of Engineering, Adobe Experience Cloud. L'IA agentique est une avancée majeure qui va accélérer la transformation des entreprises. Les gains de productivité induits par nos innovations permettront aux utilisateurs de nos solutions de se concentrer sur l'idéation et la stratégie de marque, tandis que les marketeurs pourront s'aider d'agents IA pour la personnalisation à grande échelle ».

AEP Agent Orchestrator s'appuie sur une parfaite interprétation sémantique des données d'entreprise, du contenu et des parcours client au sein d'Adobe Experience Cloud. Ainsi, les solutions d'IA agentique spécialement conçues pour les entreprises permettront à ces dernières de déployer des expériences ciblées et immersives dans le respect de la gouvernance des données et des réglementations.

Adobe Experience Platform Agent Orchestrator et agents IA à mission spécifique

AEP Agent Orchestrator permet de créer, de gérer et d'orchestrer des agents IA fournis aussi bien par Adobe que par l'écosystème tiers. Avec AEP comme socle, ces agents sont développés sur une compréhension approfondie de la donnée et du contenu pour des prises de décisions éclairées. Ce socle prend en charge la collaboration multi-agents, ainsi que des modèles de langage qui favorise un raisonnement dynamique et évolutif. En uniformisant les données au sein de schémas XDM, les marques génèrent de la valeur plus rapidement car ceux-ci interprètent des données apparemment sans lien entre elles. Aujourd'hui, des milliards de profils d'audience sont gérés et activés via AEP.

Adobe a présenté une série d'agents AEP directement accessibles dans ses applications d'entreprise. Basés sur AEP Agent Orchestrator, ces agents IA prêts à l'emploi maximisent, pour les utilisateurs, la valeur des applications telles qu'Adobe Real-Time CDP, Adobe Experience Manager (AEM), Adobe Journey Optimizer et Adobe Customer Journey Analytics. Voici les dix agents qui viendront renforcer les équipes marketing et créatives pour faciliter la personnalisation à grande échelle :

- **Account Qualification** soutient les objectifs B2B des entreprises en évaluant et en développant de nouvelles opportunités pour créer un pipeline de vente et mobiliser les membres clés d'un groupe d'achat.
- **Audience** analyse les données d'engagement cross-canal sur la base des objectifs des équipes pour créer et optimiser des segments d'audience à fort potentiel, qui peuvent ensuite être activés au sein de vastes campagnes de personnalisation.
- **Content Production** aide les responsables marketing et les équipes de création à gagner en productivité en générant et en assemblant du contenu à partir d'un brief, dans le respect de la charte graphique de la marque.
- **Data Insights** simplifie et élargit la collecte d'insights à partir de signaux provenant de toute l'entreprise, permettant ainsi de visualiser, de prévoir et de corriger les initiatives des équipes en charge de l'expérience client.
- **Data Engineering** prend en charge les tâches de gestion de gros volumes de données (intégration, nettoyage et sécurité) qui sont tout autant d'opérations complexes dans la mesure où les entreprises connectent en continu les données disparates issues de divers services.
- **Experimentation** facilite le test de nouvelles idées en conditions réelles dans les bonnes applications grâce à des simulations et des analyses d'impact.
- **Journey** permet d'orchestrer efficacement des expériences cross-canal en pilotant des tâches d'idéation, d'analyse et d'optimisation du parcours client.
- **Product Advisor** se concentre sur l'interaction des clients avec les marques et leur progression dans le tunnel de vente par le biais d'expériences de découverte et d'évaluation de produits qui prend en compte leurs préférences et historique d'achats.
- **Site Optimization** fournit une assistance permanente au service de sites de marque performants, en automatisant la détection des problèmes, la recommandation de solutions et la correction.
- **Workflow Optimization** améliore la productivité et favorise la collaboration entre équipes en surveillant l'état des projets en cours, en simplifiant les validations et en accélérant les workflows.

Adobe Brand Concierge pour le B2C et B2B

Une nouvelle génération de consommateurs plébiscite les expériences conversationnelles avec leurs marques préférées. Les derniers chiffres d'Adobe Analytics (février 2025) font état d'une hausse de 1200 % du trafic provenant de services conversationnels optimisés par l'IA vers les sites de retail américains, et d'une hausse de 1700 % vers les sites de voyage, de la part de consommateurs à la recherche d'inspiration, de conseils d'achat et de bonnes affaires. L'IA agentique ouvre une nouvelle ère dans les modes d'interaction entre les entreprises et leurs clients : les agents IA sont capables de gérer des tâches plus complexes et de formuler des recommandations hautement personnalisées. Cela peut être l'organisation de séjours pour les enseignes du tourisme et de l'hôtellerie, ou l'aide à la recherche de produits pour les retailers.

Avec Adobe Brand Concierge, nouvelle solution alimentée par l'IA basée sur AEP Agent Orchestrator, les entreprises pourront configurer et gérer des agents IA qui guideront directement les consommateurs, de la phase d'exploration à l'achat, grâce à des expériences conversationnelles immersives. Cette offre est multimodale, proposant des interactions textuelles, vocales ou visuelles en guise de recommandations et de comparatifs. Grâce aux insights exhaustifs fournis par AEP, aux interfaces gérées par AEM et à des sources tierces, un agent tel que Product Advisor sera en mesure de personnaliser les expériences en fonction du contexte et des préférences utilisateur, exploitant la donnée first-party et des contenus fiables et conformes. Au fil des interactions, les insights recueillis sur le ressenti, le comportement et les difficultés des clients seront consignés dans AEP, afin d'enrichir et de façonner l'expérience dans son ensemble.

Adobe Brand Concierge est conçu pour prendre en charge des cas d'usage B2C comme B2B. Pour les équipes B2B, l'orchestration de l'expérience client pose des défis spécifiques, au regard de cycles de vente longs et complexes. Brand Concierge y répond à l'aide des agents d'AEP, comme Account Qualification. Ainsi, sur le site web d'une marque, qui constitue souvent le point d'entrée, Brand Concierge peut, outre des informations génériques sur les produits, proposer un contenu sur mesure en fonction de la relation existante avec le compte, tout en gérant des tâches telles que la planification de réunions de suivi. Ces fonctionnalités contribuent à optimiser le cycle de vente en générant davantage de leads et en boostant les conversions grâce à une personnalisation fines.

Écosystème de partenaires pour les agents IA

À mesure que les équipes adoptent l'IA agentique pour être plus performantes au quotidien et améliorer leurs résultats, l'interopérabilité entre les agents IA issus de différents écosystèmes s'avère crucial. Dans toutes les applications de gestion de l'expérience client, les agents IA doivent collaborer efficacement sans perturber les workflows.

AEP Agent Orchestrator offre aux entreprises des moyens de collaboration entre agents et de personnalisation de leurs fonctionnalités afin d'étendre l'IA agentique à davantage de workflows. Adobe conclut ou renforce des partenariats stratégiques avec Acxiom, Amazon Web Services, Genesys, IBM, Microsoft, RainFocus, ServiceNow et Workday, afin que des agents puissent exécuter des cas d'usage dans les domaines du service client, des systèmes ERP, des ressources humaines, de la collaboration, de la productivité et de la gestion des données. Adobe a également annoncé des partenariats plus étroits avec des agences et des intégrateurs système tels qu'Accenture, Deloitte, EY et IBM, pour une approche sur-mesure de cas d'usage de clients de secteurs d'activité variés.

À propos d'Adobe

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