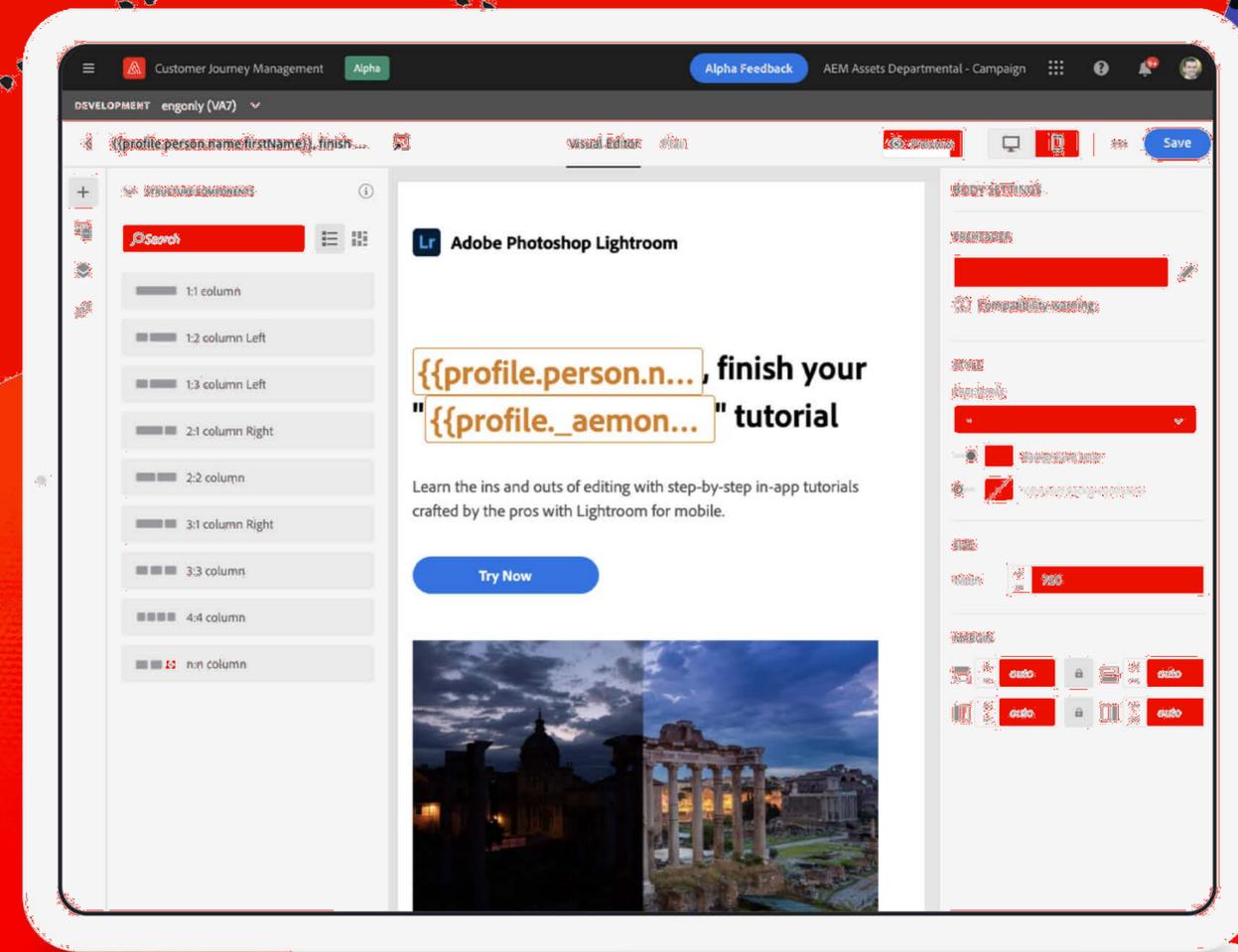




Trouvez un écho auprès de votre audience.

Obtenez des insights plus précis grâce à une vue globale du parcours client.



Sommaire

Cernez votre clientèle	03
Relevez les défis qui vous empêchent de comprendre votre clientèle	04
Découvrez Adobe Customer Journey Analytics	05
Relevez le défi	06
Offrez des avantages à tout le personnel	07
Découvrez pourquoi choisir Adobe Customer Journey Analytics sur Microsoft Azure	08
Consolidez les données multicanal et multisources	09
Démocratisez l'analyse de données	10
Découvrez Adobe Customer Journey Analytics et les solutions cloud de Microsoft	11
Étapes suivantes	12



Cernez votre clientèle.

Prenez de meilleures décisions en ayant une vue globale de votre entreprise.

Les entreprises doivent s'efforcer de créer des expériences qui trouvent un écho auprès de leur audience. Elles n'ont alors d'autre choix que de connaître parfaitement leur clientèle et l'intégralité du parcours d'achat. Elles investissent de plus en plus dans la collecte et l'analyse des données client, mais ont du mal à en tirer des insights car les attentes de la clientèle et les canaux se multiplient, les systèmes de données d'entreprise sont cloisonnés, etc. En outre, nombre d'entre elles ont des difficultés à mesurer le retour

sur investissement (ROI) de l'expérience client digitale.

La réussite des entreprises créatrices d'expériences tient à leur capacité à relever ces défis. Elle doivent à tout prix comprendre comment leur clientèle interagit avec elles en ligne et hors ligne pour lui offrir des expériences attractives et cohérentes sur tous les canaux et consolider les relations. C'est pour elles le moyen de devenir des entreprises créatrices d'expériences.

« Les silos organisationnels empêchent les entreprises de répondre aux besoins de leur clientèle. En utilisant des programmes de parcours client pour se recentrer sur la clientèle, elles peuvent améliorer les scores de mobilisation de 20 à 40 points, réduire leurs coûts de 15 à 25 % et augmenter leurs revenus de 10 à 20 %. »



Bharat Poddar, Managing Director et Senior Partner, Boston Consulting Group

Relevez les défis qui vous empêchent de comprendre votre clientèle.

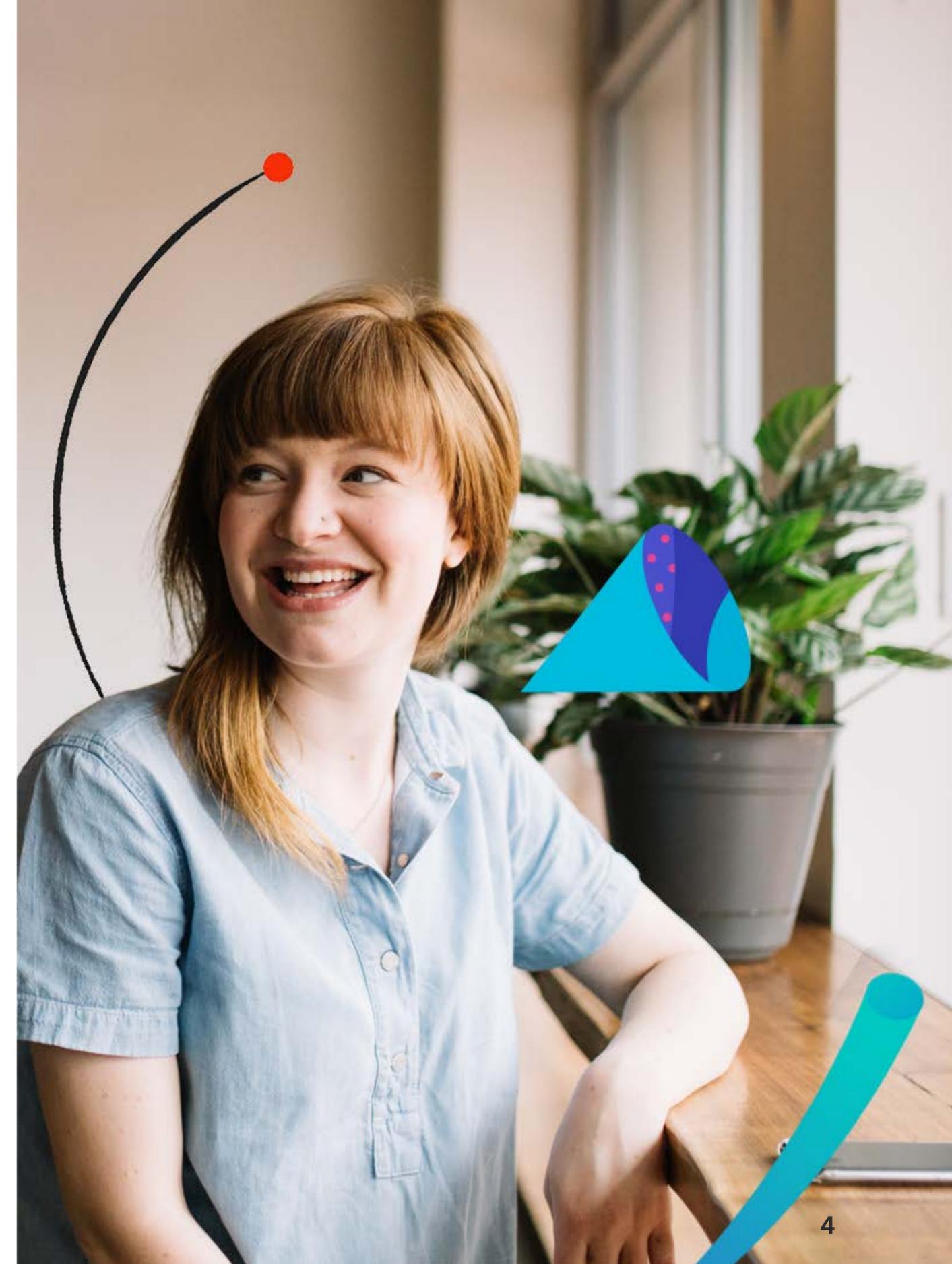
L'analyse du parcours client permet à une entreprise d'avoir de la visibilité sur ses initiatives en matière d'identité visuelle et de communication et de savoir si elles ont vraiment un effet sur le processus décisionnel. C'est pour elle un bon moyen d'influer sur les décisions d'achat de la clientèle, d'anticiper la demande et d'offrir des expériences personnalisées tout au long du parcours client.

Il devient néanmoins de plus en plus difficile de cerner la clientèle et son parcours d'achat. Aujourd'hui, la clientèle interagit avec les marques sur différents canaux et s'attend à vivre la même expérience connectée et personnalisée sur chacun d'eux.

Outre ses exigences de plus en plus nombreuses, elle change de comportement, comme le constatent les entreprises. Il est donc compliqué pour ces dernières de savoir comment se positionner pour s'adresser aux audiences clés.

Celles qui s'appuient sur leurs données et leurs outils d'analytics pour mieux appréhender leurs relations avec la clientèle découvrent que les données des différents services sont cloisonnées, ce qui les freine dans leur démarche.

Leur réussite dépendra de la façon dont elles choisissent de relever ces défis.



Découvrez Adobe Customer Journey Analytics.

Adobe Customer Journey Analytics sur Microsoft Azure est un service applicatif qui vous permet d'analyser rapidement les interactions cross-canal à l'aide de toutes les données disponibles dans Adobe Experience Platform et les applications d'entreprise de Microsoft. Vous pouvez fédérer tous les canaux de communication directs avec la clientèle : canaux d'interactions humaines, appareils web et mobiles, canaux d'assistance à la clientèle (par exemple, chat en direct), canaux hors ligne et agents intelligents (par exemple, chatbots), etc.

Vous pouvez ainsi observer la clientèle tout au long de son parcours en visualisant et en analysant les données de plusieurs canaux de manière séquentielle et en les fusionnant dans un rapport.

Customer Journey Analytics permet à toutes les personnes en charge de l'expérience client dans l'entreprise de prendre rapidement des décisions en s'appuyant sur une vue globale des données disponibles.

Principales caractéristiques



Analysis Workspace sur Adobe Experience Platform : trouvez des réponses aux questions sur l'activité grâce à des données multicanal fédérées. Obtenez des insights précis en créant des segments multicanal pour l'activation et la personnalisation.



Chargement des données et data lake : Customer Journey Analytics transfère vers Adobe Experience Platform les données d'Adobe Analytics, Campaign, Target, Audience Manager et Advertising Cloud à des fins d'uniformisation avec les données d'interaction client provenant de n'importe quel canal hors ligne ou d'autres ensembles de données first-party.



Experience Data Model (XDM) et préparation des données : l'analyse du parcours client utilise un modèle de données souple et harmonisé, indépendant du modèle clic-visite-individu.



Modèles IA/ML : utilisez les modèles prêts à l'emploi fournis ou les vôtres pour activer des insights, visualiser des schémas, répondre à des questions sur l'activité et atteindre les objectifs stratégiques.

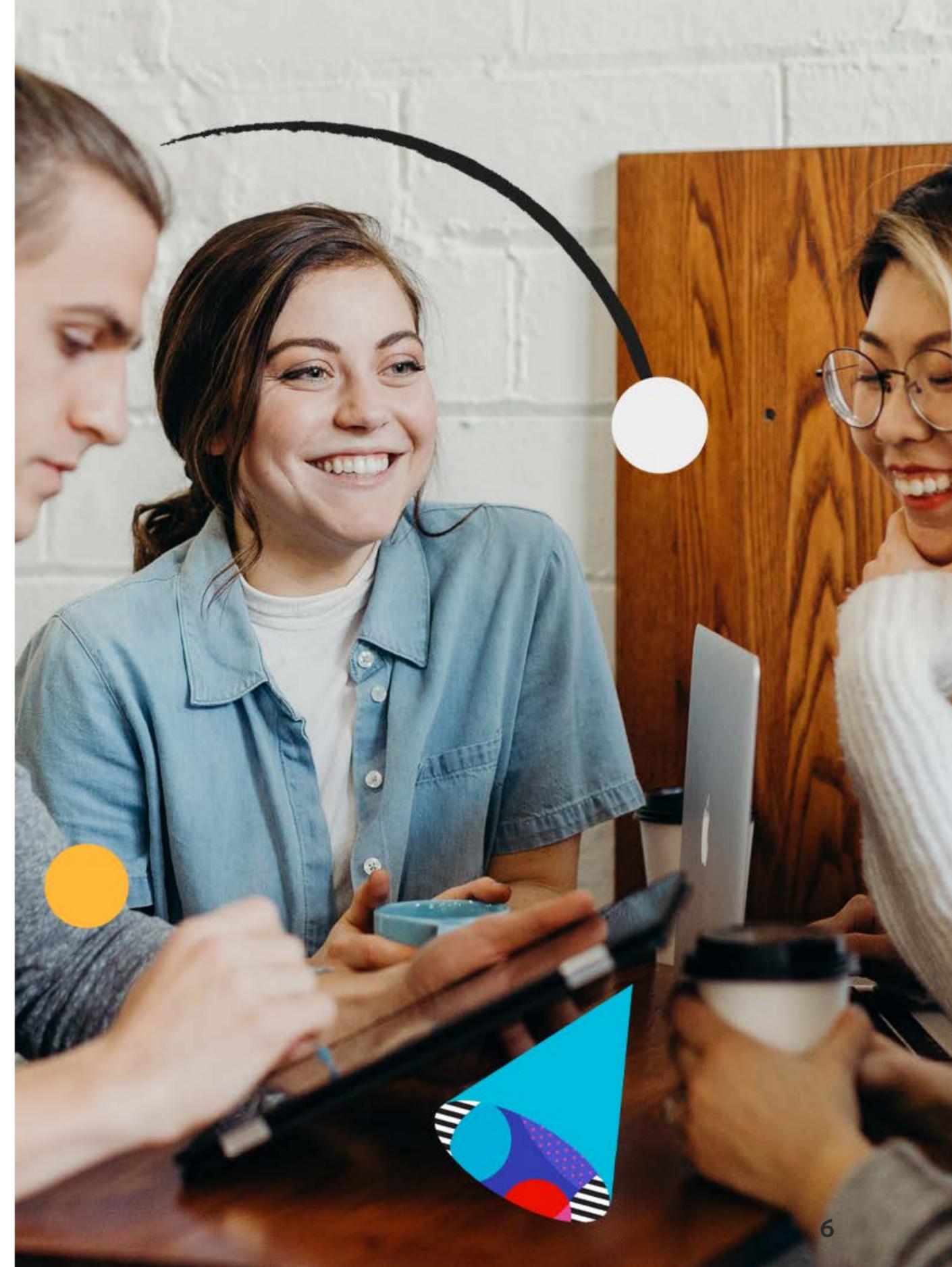


Query Service : créez un accès SQL aux données brutes dans Adobe Experience Platform pour l'exploration, la validation et la vérification ad hoc, ainsi que pour l'analyse approfondie de nouveaux jeux de données.

Relevez le défi.

Customer Journey Analytics est un service reposant sur Adobe Experience Platform qui réunit les données de l'ensemble des canaux dans une seule interface pour une visualisation et une analyse omnicanal en temps réel. Vous pouvez ainsi affiner vos décisions en vous appuyant sur une vue globale de votre entreprise et du contexte associé à chaque action client.

La consolidation des canaux et des sources de données permet également d'obtenir rapidement de nouveaux insights. Par exemple, l'intégration des données en ligne et hors ligne met au jour de nouveaux segments de clientèle et des insights inédits. Les entreprises peuvent également optimiser l'expérience utilisateur, et mobiliser et fidéliser la clientèle en interprétant les données comportementales collectées sur l'ensemble des canaux et en exploitant les insights générés par l'analyse du parcours cross-canal, afin de réduire l'attrition et d'améliorer la satisfaction client.



Offrez des avantages à tout le personnel.

Adobe Customer Journey Analytics est pleinement accessible à toutes les personnes de votre entreprise qui doivent garantir la fluidité des parcours client et s'assurer que la clientèle se sent valorisée. Grâce à des tableaux de bord et des outils de visualisation intuitifs, Customer Journey Analytics fournit au personnel en charge de la gestion du parcours client les outils nécessaires pour offrir des expériences de qualité.

Avantages pour les responsables de l'expérience client

Utilisez des tableaux de bord et des visualisations de données pour présenter à la direction des insights cross-canal sur le parcours client de manière rapide, simple, efficace et visuelle, avec des fonctionnalités d'analyse détaillées tout à fait accessibles.

Avantages pour les architectes de bases de données (DBA)

Offrez aux architectes de base de données une application simple à utiliser et capable de prendre en charge des centaines ou des milliers d'utilisateurs et d'utilisatrices réalisant des analyses client cross-canal.

Avantages pour les analystes

Donnez aux analystes la possibilité de générer des insights à partir de plusieurs sources de données grâce à une interface de reporting centralisée qui combine l'analytics de vos produits Adobe et les fonctionnalités d'IA et de machine learning de Microsoft Azure.

Avantages pour les responsables de l'optimisation

Customer Journey Analytics permet aux entreprises d'intégrer des insights cross-canal dans le workflow central de chaque profil et de passer à l'action plus rapidement. Dotée d'une interface intuitive, l'application fournit des outils d'analyse simplifiés, ce qui favorise la maturité et le développement analytiques.

Découvrez pourquoi choisir Adobe Customer Journey Analytics sur Microsoft Azure.

Ensemble, Adobe et Microsoft révolutionnent le parcours client digital et le mode d'exploitation des données pour améliorer l'expérience client.

Azure et Adobe Customer Journey Analytics offrent conjointement des expériences vraiment innovantes. Maintenant que vous connaissez les avantages d'Adobe Customer Journey Analytics et de Microsoft Azure, voyons comment les deux solutions combinées peuvent vous aider à cerner chaque parcours client.

Sécurisez les données dans le cloud.

Bénéficiez d'une sécurité totale avec le soutien d'une équipe de spécialistes, ainsi que de fonctionnalités de conformité proactives auxquelles de nombreuses entreprises, administrations et start-up font confiance.

Passez facilement en mode hybride.

Adobe Customer Journey Analytics vous accompagne partout : en local, dans différents clouds et en périphérie. Intégrez et gérez vos environnements avec des outils et des services conçus pour le cloud hybride.

Bénéficiez d'un maximum de souplesse.

Avec Adobe Customer Journey Analytics sur Azure, vous avez le choix. Notre engagement en faveur des technologies Open Source et notre prise en charge de tous les langages et frameworks disponibles garantissent une souplesse de développement et de déploiement inégalée.

Misez sur des solutions pérennes.

Adobe et Microsoft ne cessent d'innover pour vous aider à vous développer et à anticiper.



Consolidez les données multicanal et multisources.

Customer Journey Analytics transfère vers Adobe Experience Platform les données d'Adobe Analytics, Campaign, Target, Audience Manager et Advertising Cloud à des fins d'uniformisation avec les données d'interaction client provenant de n'importe quel canal hors ligne ou d'autres ensembles de données first-party.

En exploitant le potentiel d'Azure, Adobe Customer Journey Analytics peut analyser des années de données et générer des insights pertinents et des actions efficaces en un rien de temps.

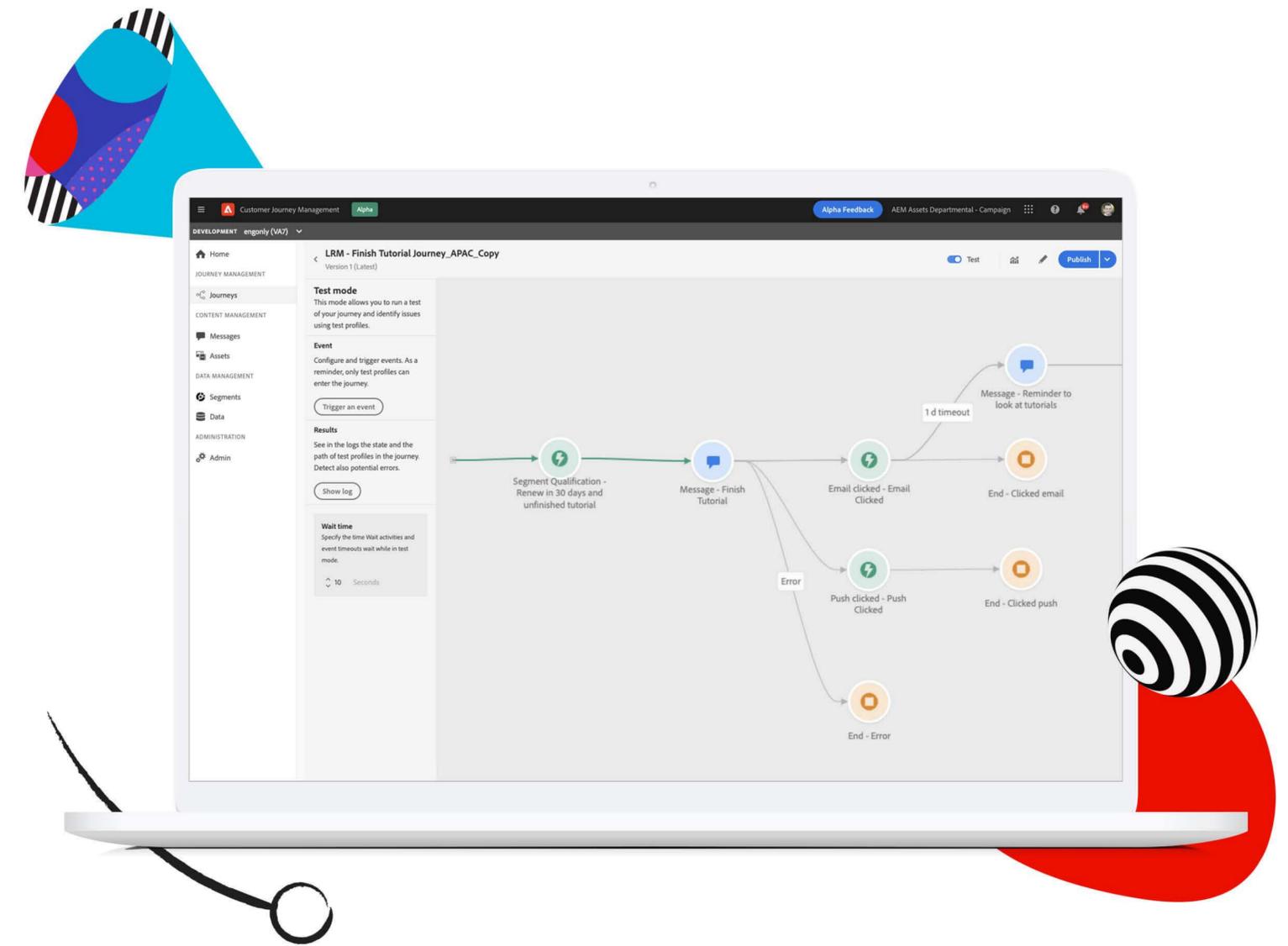
- **Parcours client en temps réel** – Fusionnez toutes vos données (web, CRM, hors ligne) dans un profil unifié, quelle que soit leur provenance, par exemple, des applications Microsoft.
- **Analyse interactive de l'intégralité du parcours** – Visualisez un parcours client sur plusieurs canaux de manière séquentielle, remplacez chaque action en contexte et effectuez des analyses cross-canal des flux et des abandons, par exemple.
- **Variables et événements illimités** – Utilisez des jeux de données avec un nombre illimité de dimensions et de métriques uniques.



Démocratisez l'analyse des données.

Customer Journey Analytics permet à toutes les personnes en charge de la gestion de l'expérience client d'obtenir rapidement et facilement une vue consolidée du parcours client. Grâce à une interface intuitive et à des outils d'analyse et de visualisation simples à utiliser, tous les membres du personnel peuvent se servir de Customer Journey Analytics, quelle que soit leur expérience en matière d'analyse.

- **Des tableaux de bord captivants pour emporter l'adhésion de la direction** – Mettez en évidence les données et l'analytics clés en créant des tableaux de bord de qualité.
- **L'analytics pour tous** – Tirez parti de la science des données grâce à des outils faciles à utiliser qui permettent d'obtenir des insights précis et d'effectuer des analyses poussées.
- **Des outils performants** – Visualisez et manipulez vos jeux de données grâce au reporting ad hoc.



Découvrez Adobe Customer Journey Analytics et les solutions cloud de Microsoft.

À l'heure où les entreprises du monde entier se tournent vers les technologies digitales pour acquérir la résilience et l'agilité indispensables à leur survie sur le marché actuel, Microsoft et Adobe se préparent à répondre à l'appel. Nous avons redoublé d'efforts pour soutenir notre clientèle et nos partenaires et co-innover sur des offres sectorielles servant de tremplin à des expériences sophistiquées et pertinentes. Intéressons-nous maintenant de plus près à la façon dont Microsoft et Adobe collaborent avec trois grands secteurs d'activité pour les aider à créer des expériences innovantes.

Microsoft et Adobe pour le secteur de la santé

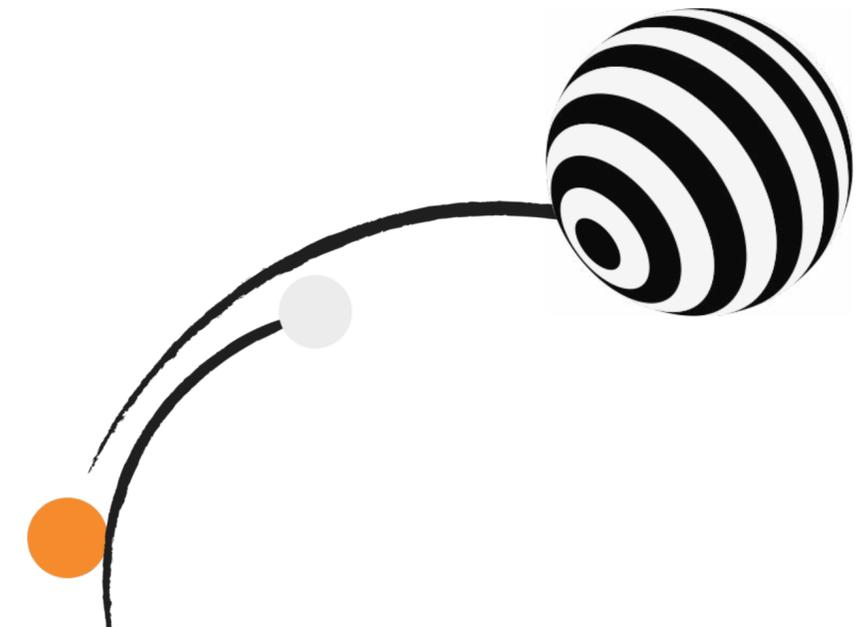
Microsoft et Adobe aident le secteur de la santé à gérer les données médicales à grande échelle. Les entreprises du secteur sont ainsi mieux armées pour améliorer l'expérience de la patientèle, coordonner les soins et renforcer l'efficacité opérationnelle, mais aussi pour garantir la sécurité, la conformité et l'interopérabilité des données médicales.

Microsoft et Adobe pour le secteur du retail

Microsoft et Adobe permettent au secteur du retail de fédérer les différentes sources de données de la chaîne de valeur et de faire parfaitement le lien entre les interactions tout au long du parcours d'achat grâce à un ensemble de fonctionnalités qui créent des expériences personnalisées pertinentes et optimisent les opérations pour une rentabilité durable.

Microsoft et Adobe pour le secteur des services financiers

Microsoft et Adobe associent des fonctionnalités de sécurité multicouche et une prise en charge complète de la conformité pour offrir des expériences inédites, améliorer la collaboration et la productivité, gérer les risques et moderniser les systèmes centraux.





Étapes suivantes



Si vous souhaitez en savoir plus sur le partenariat entre Adobe et Microsoft, vous pouvez consulter notre [page dédiée](#).



Pour plus d'informations, consultez le site www.axmcustomerjourneyanalytics.com.



Pour en savoir plus sur Adobe Experience Platform sur Microsoft Azure, rendez-vous sur notre [page consacrée à Adobe Customer Journey Analytics](#).

