

## FOCUS SUR LES FONCTIONNALITÉS

# Adobe Journey Optimizer : marketing par e-mail

Diffusez des e-mails personnalisés, dans le cadre de campagnes programmées ou d'interactions en temps réel, tout au long du parcours client.

Boostez l'impact de vos programmes d'e-mailing et suscitez l'intérêt de chaque membre de la clientèle en déclenchant des e-mails en fonction de son comportement, en contexte et lors d'interactions instantanées.

L'e-mail reste l'un des canaux de communication les plus efficaces à grande échelle. Or, capter l'attention de la clientèle s'avère complexe tant les boîtes de réception sont saturées. Relever ce défi exige donc une personnalisation poussée, avec des messages pertinents qui se déclenchent en temps réel en fonction du comportement de la clientèle, afin d'attirer son attention et de découpler les interactions.

Boostez votre impact dans ces cinq domaines clés avec Adobe Journey Optimizer :



**Campagnes par e-mail et parcours.** Diffusez à la fois des campagnes par lots à la demande et des parcours déclenchés en temps réel depuis une seule et même application.



**Conception et personnalisation d'e-mails.** Créez des e-mails, à partir de zéro, de templates ou de code HTML, puis modifiez-les et personnalisez-les grâce à des attributs de profil, au contenu dynamique et à la prise en charge multilingue.



**Optimisation et insights grâce à l'IA.** Appuyez-vous sur l'IA pour booster l'efficacité des workflows, envoyer des messages ou des offres adaptées au bon moment, et optimiser les programmes d'e-mailing grâce à l'aide à la prise de décisions, à l'expérimentation et au reporting.



**Délivrabilité.** Assurez-vous que vos e-mails parviennent à leurs destinataires grâce à de bonnes pratiques en matière d'acquisition de contacts, d'autorisations et de maintenance des listes de diffusion. Bénéficiez de services de conseil pour surveiller vos initiatives, diagnostiquer les problèmes et améliorer les performances (facultatif).



**Conformité, consentement et confidentialité.** Respectez les préférences de votre clientèle grâce aux politiques intégrées de confidentialité et de gouvernance des données. Votre secteur exige une sécurité renforcée ? Nous proposons les fonctionnalités complémentaires Privacy and Security Shield et Healthcare Shield.

# Orchestrez les campagnes par e-mail et les parcours sur une seule et même plateforme.

Diffusez à la fois des campagnes par lots adaptées aux différentes audiences et des parcours basés sur des événements en temps réel depuis une seule et même application.

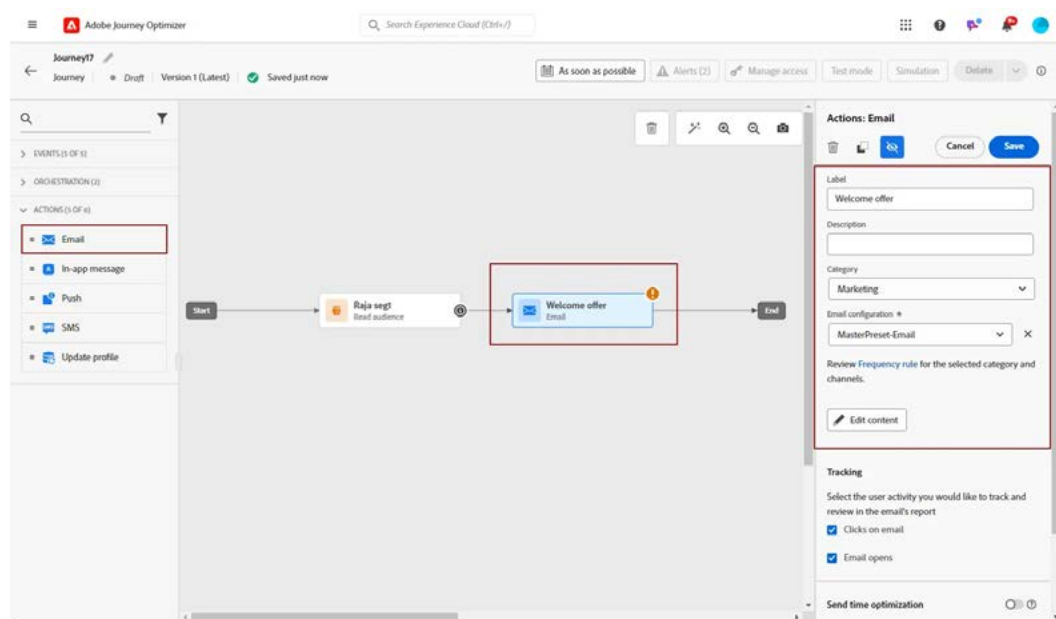
## Campagnes à la demande adaptées aux différentes audiences

Promouvez une vente, générez des leads et renforcez la notoriété de la marque facilement et rapidement grâce à des campagnes d'e-mailing par lots, programmées ou à la demande. Diffusez-les à l'ensemble de la clientèle ou adressez-les à des audiences spécifiques pour booster vos stratégies de marketing et de communication. Par exemple, un groupe hôtelier de luxe pourra encourager les hôtes ayant récemment fréquenté dans l'un de ses établissements à effectuer une nouvelle réservation en leur proposant chaque semaine par e-mail une offre sur leur prochain séjour. Il peut aussi adresser une newsletter mensuelle à l'ensemble de sa clientèle pour promouvoir les hôtels situés dans des destinations exclusives ou prisées.

## Parcours en temps réel

Renforcez l'engagement client en créant des parcours en plusieurs étapes qui déclenchent des e-mails en fonction d'activités en temps réel comme la mise en vente des billets d'un concert par exemple, d'actions de la clientèle ou d'événements de qualification spécifiques. Par exemple, l'ouverture d'un compte d'investissement déclenchera une série d'e-mails invitant le client ou la cliente à découvrir les principales fonctionnalités liées à son profil.

**Créez des parcours engageants où chaque action de la clientèle déclenche automatiquement l'envoi d'un e-mail pertinent.**



Créez des parcours client qui déclenchent l'envoi d'e-mails en fonction d'actions de la clientèle ou d'événements de qualification spécifiques.

## Communication cohérente sur l'ensemble des canaux

Avec Journey Optimizer, gérez facilement les e-mails et les communications qui empruntent d'autres canaux sortants (SMS/MMS, messages in-app et notifications push) et entrants (sites web, par exemple). Assurez ainsi la cohérence et renforcez la pertinence des messages que vous adressez à votre clientèle en les inscrivant dans le cadre de vos parcours client en temps réel.

## Créez des e-mails personnalisés pour toutes vos audiences.

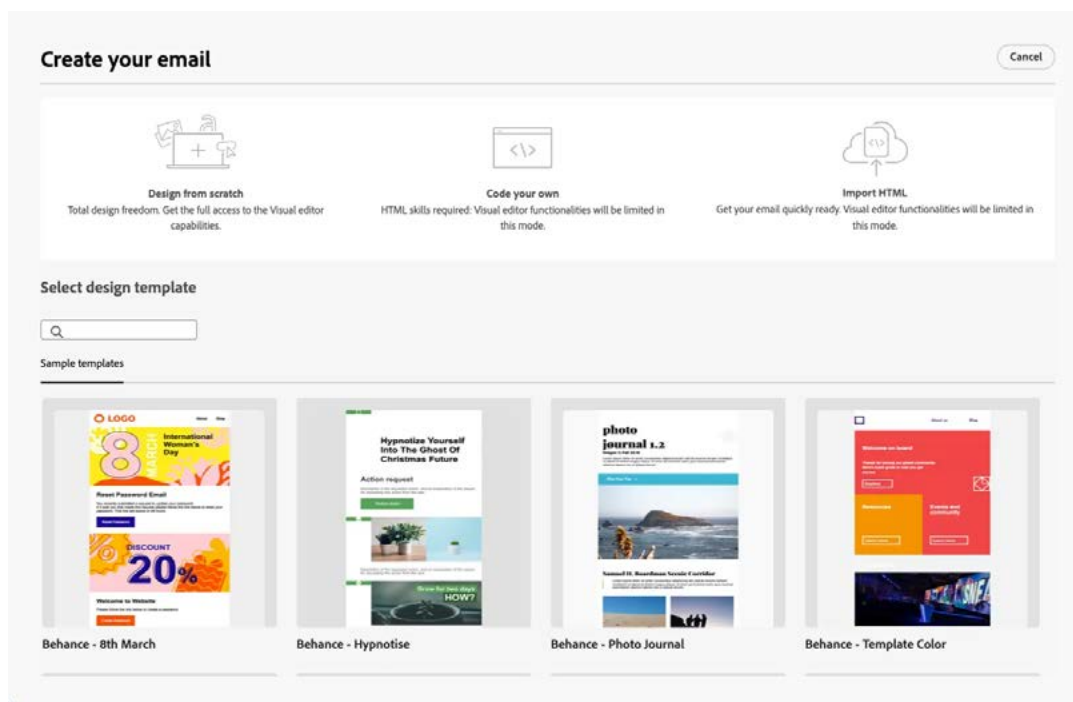
Avec Journey Optimizer, créez et modifiez rapidement vos e-mails à l'aide de templates, en important du code HTML ou à partir de zéro. Appuyez-vous sur les règles, le contenu dynamique et la prise en charge multilingue afin de personnaliser les messages destinés à chaque audience en tenant compte de son lieu de résidence ou de sa langue maternelle.

### Concepteur d'e-mails

Concevez la mise en page, créez des composants de contenu, ajoutez des images et proposez des offres attrayantes dans vos e-mails par simple glisser-déposer. Accélérez vos workflows de création de messages personnalisés grâce aux templates prêts à l'emploi, aux assets Adobe Stock, aux fragments de contenu réutilisables, au code HTML et à l'éditeur WYSIWYG.

### Création, importation et conversion de code HTML

Créez vos e-mails de A à Z dans l'éditeur de code HTML ou importez le code d'un modèle existant qui est automatiquement converti en composants de type glisser-déposer modifiables et personnalisables. Concevez ainsi vos e-mails en toute simplicité, même sans compétences techniques.



Avec l'éditeur visuel du concepteur d'e-mails, créez vos e-mails de A à Z en HTML ou importez le code d'un modèle existant.

## Assets disponibles

Grâce à l'intégration d'Adobe Experience Manager Assets Essentials, un DAM simple mais efficace, avec Journey Optimizer, stockez, gérez, retrouvez et diffusez les assets digitaux destinés à vos e-mails depuis une seule et même interface ou directement depuis des applications Adobe Creative Cloud telles qu'Adobe Photoshop.

## Attributs de personnalisation

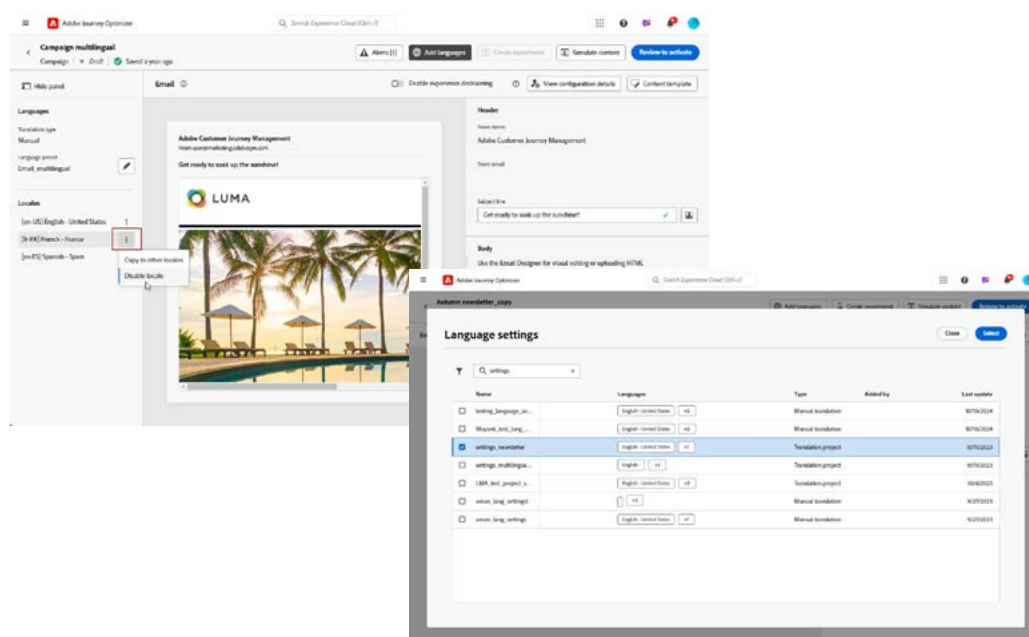
Grâce aux attributs de profil, comme le nom et le lieu de résidence, donnez à chaque destinataire le sentiment que l'e-mail lui est spécifiquement destiné. Un concessionnaire peut, par exemple, adresser un message nominatif à une cliente lui ayant récemment acheté une voiture, assorti d'une photo du nouveau véhicule pour la féliciter de son acquisition, et lui proposer une vidange gratuite au terme de la première année. Ce type d'e-mail personnalisé suscite l'engagement de la clientèle et la fidélise.

## Contenu dynamique

Grâce au créateur de règles, poussez plus loin la personnalisation en définissant des règles conditionnelles qui adaptent les éléments des e-mails en fonction des attributs de profil, des événements contextuels ou des audiences. Modifiez ainsi facilement les lignes d'objet, le corps des messages, les liens, les offres, etc. pour vous adresser spécifiquement à chaque destinataire. Par exemple, l'en-tête d'un message adressé à une cliente résidant à Paris affichera dynamiquement une image de la tour Eiffel.

## Contenu multilingue

Grâce aux services tiers de traduction automatique ou manuelle de Journey Optimizer, développez-vous facilement à l'international en localisant directement les e-mails dans la langue maternelle des destinataires, sans devoir recourir à des agences de traduction externes. Ainsi, un e-mail sera adressé en français à la clientèle française et en japonais à la clientèle japonaise. Vous réalisez vos traductions en interne ? Journey Optimizer peut optimiser vos workflows.



Avec les services de traduction de Journey Optimizer, indiquez tout simplement la langue maternelle de la personne pour que le corps du message s'adapte automatiquement.

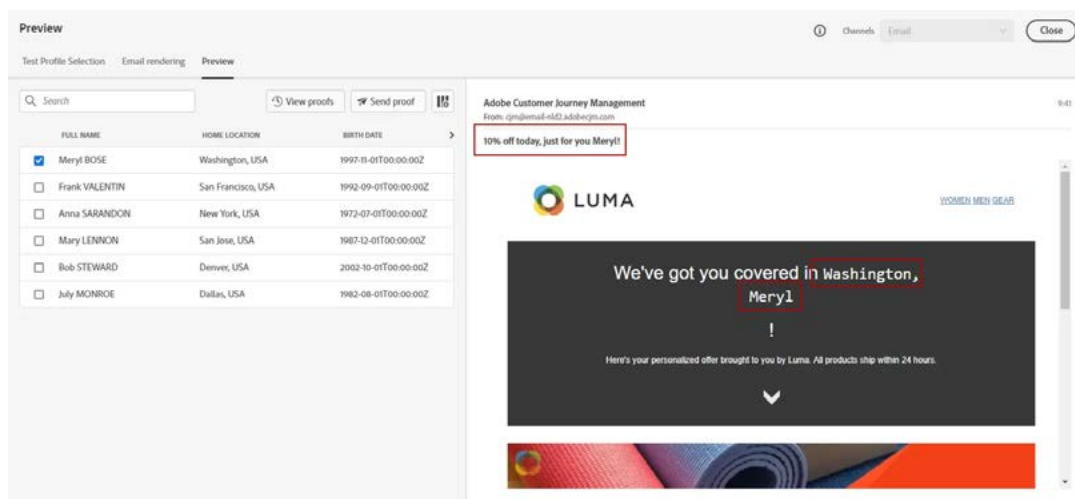
## Contenu verrouillé

Assurez-vous que l'en-tête, la police et le logo de vos e-mails sont cohérents et conformes à l'identité de votre marque. Réduisez les étapes de révision et de validation en empêchant les modifications involontaires, en particulier sur les éléments liés à la gouvernance et à la conformité (lien de désinscription, mentions légales et informations de contact, par exemple). Avec Journey Optimizer, verrouillez des templates entiers, des parties spécifiques ou des composants de contenu afin de garder le contrôle de vos e-mails.

## Workflows de validation, prévisualisation et vérification

Faites vérifier et valider vos e-mails avant envoi pour garantir un contenu exact et optimisé pour la diffusion. Grâce aux workflows de validation intégrés dans Journey Optimizer, soumettez-les aux personnes concernées en les désignant par type de campagne, campagne, parcours ou canal et en attribuant des rôles ainsi que des règles. Une fois les commentaires ajoutés, permettez aux membres de l'équipe de recevoir automatiquement des notifications pour effectuer les modifications requises.

En utilisant conjointement un profil de test avec la fonctionnalité de simulation de contenu, prévisualisez les e-mails pour en vérifier le contenu, et plus particulièrement les éléments personnalisés, avant envoi. De plus, grâce à son intégration avec Litmus, Journey Optimizer peut afficher le rendu sur les différents appareils et solutions de messagerie.



Grâce aux profils de test, prévisualisez le contenu tel qu'il s'affichera dans l'e-mail, éléments de personnalisation inclus.

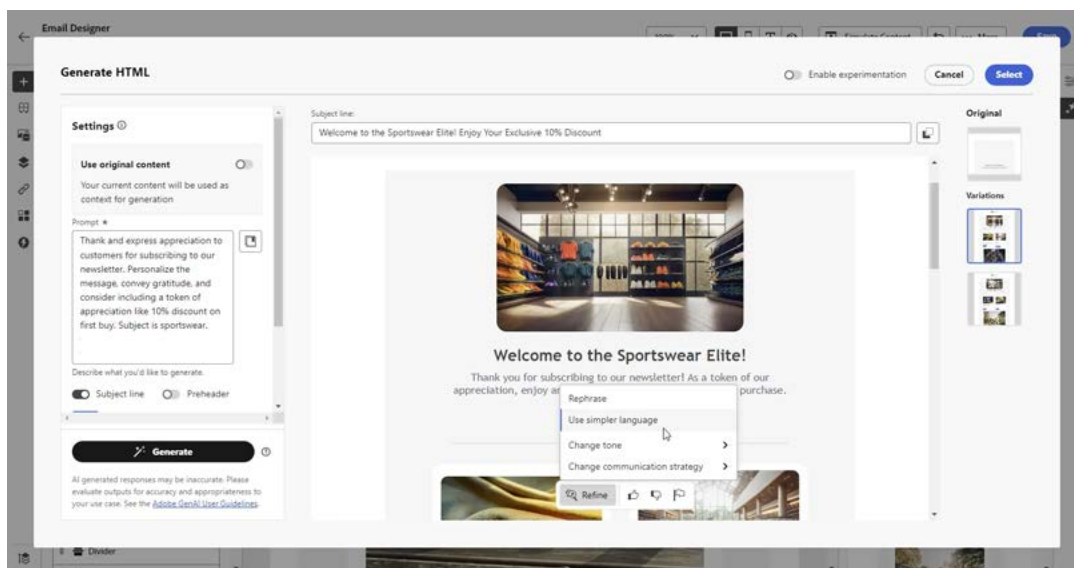
## Utilisez l'IA pour stimuler votre créativité, optimiser vos contenus et obtenir des insights pertinents.

Exploitez tout le potentiel de l'IA générative pour créer vos e-mails, notamment le corps des messages et les images. Appuyez-vous sur cette technologie pour envoyer des messages et des offres adaptées, au bon moment, et effectuer des tests afin d'optimiser vos programmes d'e-mailing pour un engagement optimal.

## Génération de contenu avec l'Assistant IA

Avec la [génération de contenu avec l'Assistant IA](#) optimisé par l'IA générative et inclus dans Journey Optimizer, générez rapidement des e-mails engageants et originaux, dans le respect de votre charte graphique et des objectifs de votre entreprise. Créez également des composants (lignes d'objet, texte d'aperçu, corps du message,

images, etc.) pour des e-mails individuels ou dans des templates présélectionnés. Il vous suffit de formuler un prompt en langage naturel, par exemple : « Remercier la cliente ou le client pour son inscription à la newsletter. Personnaliser le message, exprimer de la gratitude et inclure en signe de reconnaissance une remise de 10 % sur son premier achat. Domaine d'activité : les vêtements de sport. »



Avec la génération de contenu avec l'Assistant IA, générez rapidement des e-mails et du contenu efficaces à partir de prompts formulés en langage naturel, du contexte et de votre charte graphique.

## Optimisation de l'heure d'envoi

Laissez l'IA déterminer le meilleur moment pour envoyer vos e-mails en s'appuyant sur l'historique des ouvertures et des clics. Grâce au machine learning, identifiez le jour et l'heure les plus propices à la diffusion.

## Décisions intelligentes dans le workflow de création d'e-mails

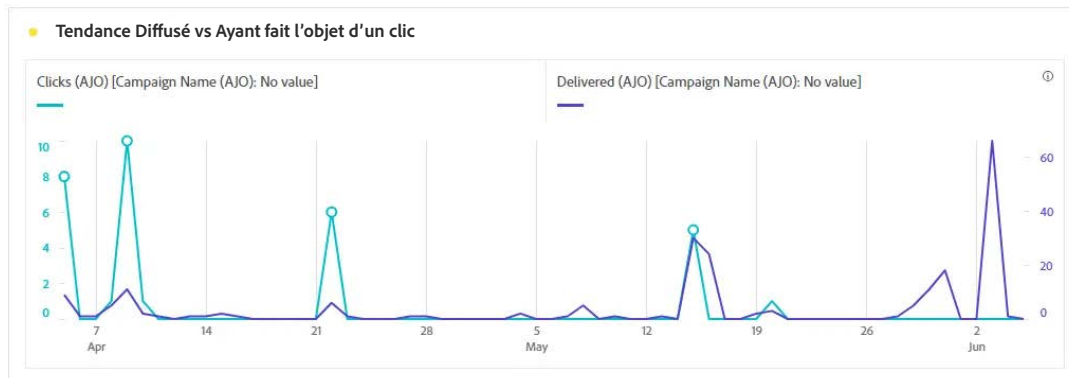
Dans le concepteur d'e-mails, définissez des règles ou utilisez l'IA pour décider de l'offre, du message ou du produit à mettre en avant dans votre prochain e-mail. Par exemple, ajoutez une consigne pour afficher systématiquement une remise en fonction du niveau de fidélité des destinataires.

## Expérimentation (tests A/B)

Testez des variantes de vos e-mails (remaniement total du contenu ou seulement des lignes d'objet, du corps du message et de l'expéditeur ou de l'expéditrice) afin d'identifier la plus efficace en fonction de vos objectifs. Définissez un pourcentage d'audience auquel adresser un e-mail donné pour observer ses performances. À l'issue de l'expérimentation, déployez la meilleure variante sans interrompre les campagnes en cours.

## Reporting et mesures

Bénéficiez d'une parfaite visibilité sur les performances opérationnelles de vos programmes d'e-mailing grâce à des données de reporting actualisées chaque minute. Appuyez-vous sur des indicateurs clés présentés sous forme de tableaux ou de graphiques qui vous informent sur le nombre d'e-mails envoyés, remis et rejetés, ainsi que sur la proportion de messages reçus ayant suscité un clic, sur les liens suivis générant le plus de trafic, sur les lignes d'objet les plus efficaces, etc. Au fil du temps, comparez ainsi les performances à l'historique pour comprendre les taux de délivrabilité et d'interaction ainsi que la progression de la clientèle tout au long de son parcours.



Explorez le nombre d'e-mails parvenus à leur destinataire, mais aussi le niveau d'engagement grâce au nombre de clics.

## Améliorez la délivrabilité grâce à des fonctionnalités prêtes à l'emploi.

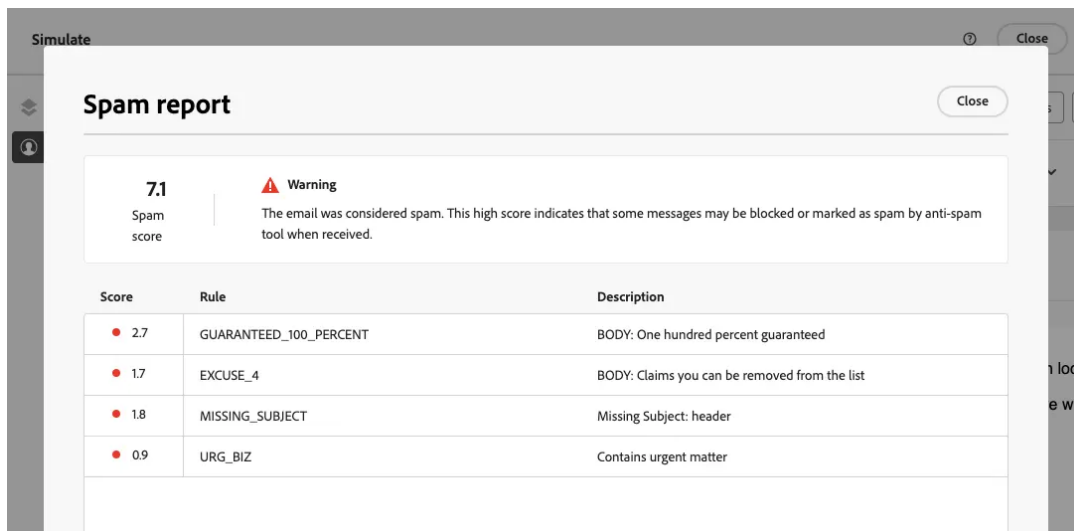
Avec Journey Optimizer, bénéficiez de fonctionnalités de délivrabilité performantes. Associées à des services stratégiques en option, elles assurent le suivi, le diagnostic et l'application de bonnes pratiques pour optimiser la délivrabilité et anticiper les risques.

### Rodage efficace des adresses IP

Établissez une réputation de fiabilité auprès des fournisseurs d'accès à Internet (FAI) et de messagerie qui évaluent les nouvelles adresses d'expédition pour bloquer les e-mails non sollicités. Comptez sur le rodage des adresses IP pour établir le degré de confiance de celles nouvellement associées à votre programme de marketing par e-mail. Automatisez ce processus avec Journey Optimizer qui commence par envoyer un volume limité d'e-mails, puis l'augmente progressivement afin d'améliorer la délivrabilité et de renforcer votre réputation.

### Analyses, tests et alertes de vérification des courriers indésirables

Analysez vos e-mails avec les fonctionnalités intégrées de vérification des courriers indésirables qui détectent dans le contenu, l'objet, le code HTML ou le corps du message les critères qui pourraient les faire arriver dans les spams de votre clientèle. Recevez des alertes en cas de problème et profitez-en pour comprendre le fonctionnement des filtres anti-spam, ajuster votre stratégie, corriger les points bloquants et maximiser votre délivrabilité. Renforcez ainsi la notoriété de votre marque en tant qu'expéditeur fiable.



Appuyez-vous sur la fonctionnalité anti-spam qui vérifie automatiquement les e-mails, repère les problèmes potentiels et établit une note globale pour vous permettre d'améliorer vos e-mails.

## Rapidité à grande échelle

Gérez des milliards de profils et envoyez des millions de messages personnalisés avec des offres actualisées toutes les heures. Assurez ainsi l'envoi rapide et fiable de vos communications sensibles en vous appuyant sur Journey Optimizer pour garantir la vitesse et la performance nécessaires à la réussite de vos campagnes à grande échelle.

## Services et stratégie

Lorsque les exigences de délivrabilité des e-mails sont complexes, bénéficiez des offres de conseil premium d'Adobe incluant une assistance sur le produit, un accompagnement stratégique, une aide au diagnostic des problèmes, une surveillance proactive, des réunions mensuelles et une liste nominative de spécialistes.

## Respectez les standards en matière de conformité, de consentement et de confidentialité.

Avec Journey Optimizer, bénéficiez de nombreuses fonctionnalités pensées pour répondre aux attentes de la clientèle en matière de confidentialité des données et de préférences de communication, afin de gagner et de conserver sa confiance.

## Listes de suppression

Avec les listes de suppression, filtrez les contacts pendant la segmentation afin d'éviter de leur envoyer des e-mails qui ne leur sont pas destinés, et ce, pour diverses raisons, comme après un rejet pour adresse incorrecte ou parce que le destinataire ne souhaite plus recevoir vos e-mails.

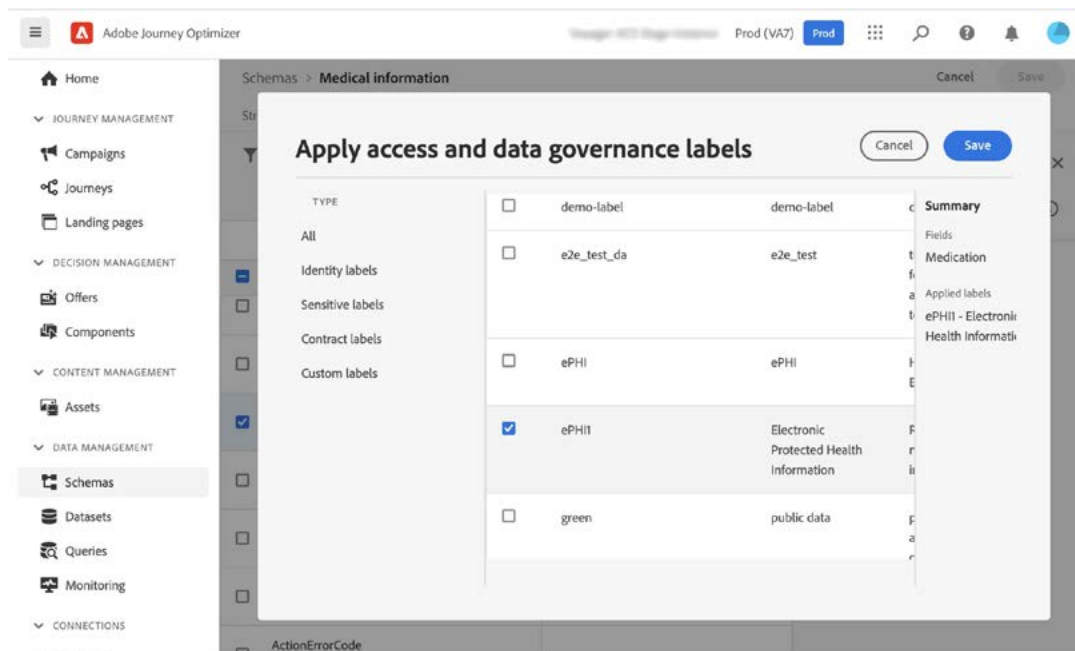
## Règles de fréquence d'envoi

Régulez la fréquence des e-mails pour limiter la lassitude de votre clientèle et respecter ses préférences de communication. Les destinataires d'un journal de presse souhaiteront parfois recevoir un e-mail de synthèse hebdomadaire ou simplement des messages sur un sujet spécifique plutôt que des informations au quotidien.



## Gouvernance DULE

Avec le framework de gouvernance DULE (Data Usage Labeling and Enforcement) d'Adobe Experience Platform, protégez la confidentialité de la clientèle à l'aide de libellés signalant les champs de données sensibles. Respectez ainsi les règles de gouvernance des données sur l'ensemble des canaux. Par exemple, appliquer le libellé « statut\_marital\_confidentiel » au champ d'état civil des personnes ciblées par les e-mails permet d'éviter que ce statut soit indiqué dans les messages ou utilisé à des fins de personnalisation.



Protégez les données sensibles grâce au framework DULE. Identifiez automatiquement les champs concernés et appliquez votre politique de gouvernance pour en empêcher l'usage ou le partage, que ce soit dans un e-mail ou sur tout autre canal.

## Confidentialité et sécurité

Attachant une très grande importance à la confidentialité des données et à leur sécurité, Adobe siège au conseil d'administration de plusieurs groupes de travail du secteur : le M3AAWG (Messaging, Malware and Mobile Anti-Abuse Working Group), l'ESPC (Email Sender and Provider Coalition) et le DMA (Digital Marketers Act). À sa clientèle dont l'activité est hautement réglementée, Adobe propose également deux offres complémentaires pour Experience Platform : [Privacy and Security Shield](#) pour le secteur financier et [Healthcare Shield](#) pour celui de la santé.

# À propos d'Adobe Journey Optimizer

Avec Journey Optimizer, une solution reposant nativement sur Adobe Experience Platform, gérez des campagnes omnicanal programmées et des interactions individualisées pour des millions de clientes et de clients, le tout dans une seule et même application.

**Découvrez comment créer des campagnes marketing par e-mail pertinentes avec Adobe Journey Optimizer.**

[En savoir plus](#)

The Adobe logo, consisting of the word "Adobe" in a white, bold, sans-serif font, is positioned on a solid red background.

© 2025 Adobe. All rights reserved.

Adobe, the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries.