

FOCUS SUR LES FONCTIONNALITÉS

Adobe Journey Optimizer : profils client et audiences en temps réel

Déployez des parcours personnalisés à l'aide d'insights client unifiés.

Créez des parcours client complets en temps réel grâce aux profils unifiés, à la segmentation dynamique et à l'intégration d'une gouvernance et d'une confidentialité des données adaptées aux exigences de l'entreprise.

Orchestrer vos campagnes marketing et gérer des parcours client intelligents entièrement individualisés grâce à des messages pertinents suscitant à tout moment des interactions avec la clientèle. Journey Optimizer accompagne cette démarche avec quatre principales fonctionnalités :



Profil client en temps réel. Obtenez une vue complète des membres de votre clientèle en unifiant les attributs et les événements client issus de sources en ligne, hors ligne et anonymes dans des profils prêts pour l'engagement.



Audiences et segmentation. Créez, gérez et activez des audiences dans les parcours client et les campagnes par simple glisser-déposer dans une zone de travail.



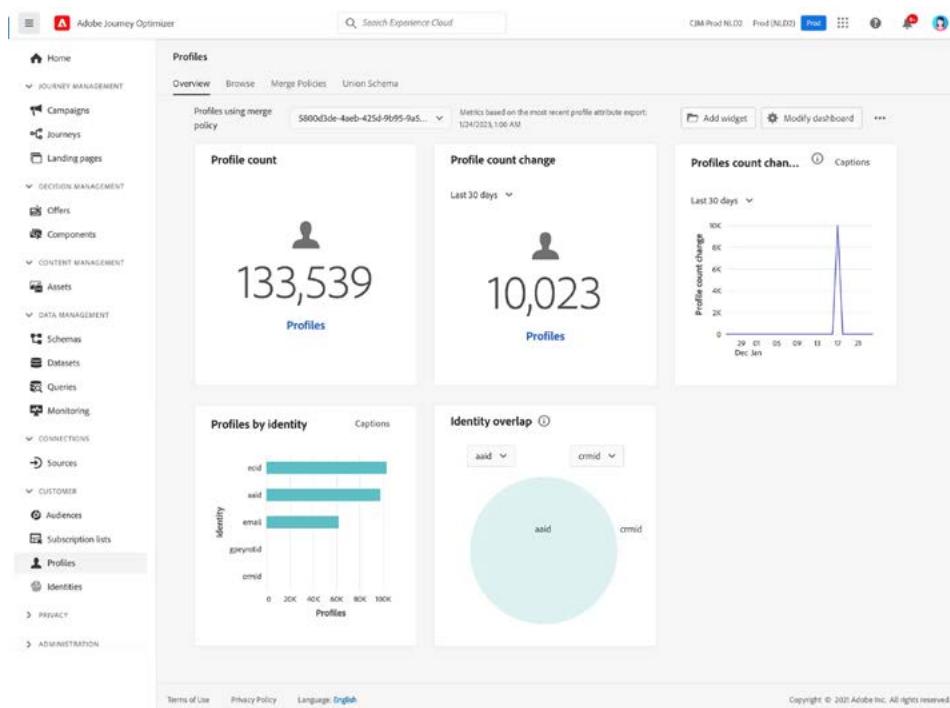
Enrichissement des audiences. Enrichissez vos audiences à l'aide d'attributs tiers. Créez des audiences à partir de jeux de données stockés dans des data warehouses, sans copier les données sous-jacentes.



Gouvernance et confidentialité des données. Répondez aux attentes de la clientèle, protégez-la et respectez les réglementations en vigueur grâce à des outils de gouvernance et de confidentialité qui centralisent la gestion des données client dans tous les domaines d'activité de l'entreprise.

Fusionnez toutes vos données dans des profils client unifiés en temps réel.

Orchestrez des interactions cohérentes à chaque étape du parcours client, sur tous les points de contact et appareils. Captez l'attention avec des campagnes ciblées de sensibilisation, engagement, conversion, rétention ou fidélisation, tout en prenant en compte les moments clés hors marketing, comme un appel au service client ou un SMS de suivi de livraison.



Bénéficiez d'informations sur les profils détaillées présentées dans un tableau de bord incluant notamment leur nombre et son évolution.

Exploitez toutes ces interactions ainsi que les données issues de sources complémentaires pour créer un profil client en temps réel. Bénéficiez d'une vue unifiée et actualisée vous permettant de déclencher des expériences personnalisées, contextuelles et instantanées. Si vous êtes une compagnie aérienne, envoyez, par exemple, un message push à une personne ayant réservé en classe affaire quelques minutes avant l'embarquement pour lui proposer un surclassement en première. Offrez ainsi des messages ciblés et pertinents, bien plus efficaces qu'une communication générique.

Enrichissez les profils client avec des données en temps réel ou par lots.

Offrez des expériences optimales à chaque interaction en enrichissant en temps réel les profils client avec des données issues de toutes les étapes du cycle de vie. Chargez les informations pertinentes en flux continu ou par lots depuis l'ensemble de vos sources.

Appuyez-vous sur Adobe Journey Optimizer, une solution reposant nativement sur Adobe Experience Platform, pour connecter facilement vos données comportementales, transactionnelles, financières ou opérationnelles grâce à des connecteurs source préconfigurés. Centralisez ces données dans un profil unique, constamment mis à jour, pour activer des expériences toujours plus ciblées et pertinentes.

Créez une identité client unique à partir de sources de données.

Assemblez les données chargées depuis différentes sources en vous basant sur les identités client qu'elles contiennent. Qu'il s'agisse d'un identifiant CRM, d'un numéro de fidélité ou d'un autre système métier, fusionnez l'ensemble de ces informations pour construire une vue unifiée de la clientèle à 360°.

The screenshot shows the Adobe Experience Platform interface for managing customer profiles. On the left, there's a sidebar with tabs for 'Profiles', 'Segments', 'Attributes', 'Events', and 'Segment membership'. The main area is titled 'Customer profile' and shows a placeholder image for 'Shepherd Flatman'. Below the image, the profile ID is listed as 'Profile ID: #Profile#VwzhHSWZmp3Xp1UWv4kLw'. The 'Basic attributes' section contains fields for 'address' (staf@nasa.gov), 'gender' (male), 'birthDate' (1985-07-01), 'number' (205-934-8225), and 'email' (291.Sunfield.Court). The 'Channel preferences' section lists various communication channels: Direct mail, Phone, SMS, Email, Facebook news feed, and Twitter feed. There are also buttons for 'Customize profile details' and 'Show display names'.

Grâce au profil client en temps réel, collectez les informations provenant de toutes les sources de données.

Grâce au diagramme d'identités du profil en temps réel, établissez des liens entre toutes les identités associées à un même individu et visualisez ses interactions avec votre marque sur tous les canaux.

Adobe Journey Optimizer fusionne toutes les données chargées dans une vue unifiée à 360°.

Améliorez le reporting et les analyses grâce aux données d'engagement client.

Partagez facilement vos profils client avec les principales plateformes cloud, telles qu'Amazon Web Services, Microsoft Azure ou Google Cloud, pour les archiver ou les analyser en profondeur. Intégrez-les à vos outils de business intelligence ou de data analytics pour obtenir des insights à forte valeur ajoutée.

Créez, gérez et enrichissez facilement les audiences.

Appuyez-vous sur les profils client en temps réel pour déployer des expériences personnalisées au bon moment et segmenter efficacement vos audiences à grande échelle.

Grâce au diagramme d'identités, connectez vos jeux de données pour aller au-delà des segments traditionnels et cibler chaque individu de manière précise. Suivez l'évolution des données en temps réel ou par lots : Journey Optimizer actualise les profils en continu et déplace automatiquement chaque personne d'une audience ou d'un parcours à l'autre, selon son comportement ou son contexte.

The screenshot shows the Adobe Journey Optimizer interface. On the left, there's a sidebar with 'Fields' (Attributes, Events, Audiences), 'Search', and a tree view for 'XDM ExperienceEvent > Event Purchase Details'. Under 'Event Purchase Details', there are sections for 'Live Event Identifier properties', 'Ticket Purchase Transaction', and 'Tickets'. Below these are 'Live Event Identifier' and 'Ticket Purchase ID'. In the center, there are three main panels: 'Attributes' (with a query for 'Birth year is greater than 2012'), 'Events' (with a rule for 'Any 1 Rule'), and 'Event Rules' (with a query for 'Ticket Purchase ID equals'). On the right, the 'Audience properties' panel shows '0 / 5.8K TOTAL PROFILES' and '0% OF TOTAL'. It includes buttons for 'Refresh estimate', 'View profiles', 'Code view', and 'Apply access labels'. Below that, there are fields for 'Name' (unnamed audience) and 'Description' (Enter a description for this audience). A red box highlights the 'Evaluation method' dropdown, which is set to 'Batch' and has 'Streaming' and 'Edge' options available. An arrow points to the 'Streaming' option.

Avec Journey Optimizer, appuyez-vous trois méthodes (streaming, lots et edge) d'évaluation de la définition des segments pour prendre en charge vos différents cas d'usage et créer des audiences.

Renforcez vos capacités de segmentation en associant Adobe Journey Optimizer à [Adobe Real-Time Customer Data Platform](#). Créez des audiences plus complexes et partagez-les avec les autres solutions d'Adobe Experience Platform.

Gérez et explorez des audiences intéressantes.

Organisez et gérez vos audiences en toute simplicité grâce à l'étiquetage standardisé, aux balises, aux dossiers indexables et aux contrôles de gouvernance.

Classez vos audiences par catégorie selon les règles d'accès et de conformité propres à votre organisation. Appliquez des étiquettes pour définir des restrictions, par exemple pour exclure une audience d'une campagne publicitaire sur site.

Audiences

Overview Browse Compositions Feeds Federated compositions

Import audience + Create audience

All Audiences

Hide filters Search: 51-75 of 617 Evaluation s... Schedule all audiences

Has any tag Filtering by ORIGIN: Segmentation service Clear all

	NAME	PROFL...	ORIGIN	LIFECY...
Dynamic Media Aud1	...	2	Segmentation Ser...	●
e2e-segment-age-1990-above	...	23.4K	Segmentation Ser...	●
Subscription - title-1682666237865	...	0	Segmentation Ser...	●
Sid-Beglar-A1	...	10.6K	Segmentation Ser...	●
Subscription - title-1703050432049	...	0	Segmentation Ser...	●
Subscription - title-1678086296020	...	0	Segmentation Ser...	●
IP_Warmup_E2E-Phase3-Audience E...	...	0	Segmentation Ser...	●
aaa	...	0	Segmentation Ser...	●

3 of 25 pages

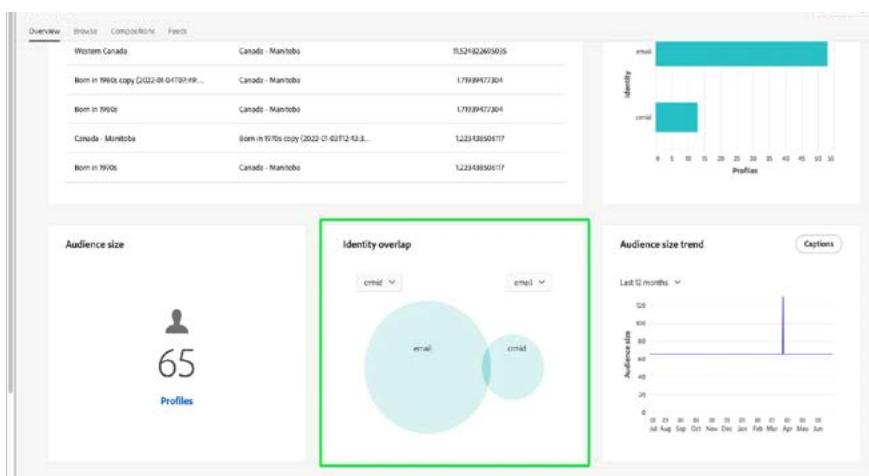
Avec les balises, retrouvez et organisez facilement vos audiences à des fins de personnalisation et de prise de décisions intelligentes.

Facilitez la recherche et la gestion de vos audiences en appliquant des étiquettes claires et évocatrices. Organisez-les avec des balises dans des dossiers indexables pour structurer efficacement vos segments, créer des offres ciblées et définir des règles de décision précises.

Utilisez les contrôles de gouvernance pour garantir la conformité de vos actions marketing : vérifiez si une audience peut être ciblée dans une campagne ou incluse dans un parcours en fonction de son étiquetage.

Analysez les chevauchements entre audiences grâce au tableau de bord intégré et identifiez les attributs de profil partagés pour ajuster vos stratégies.

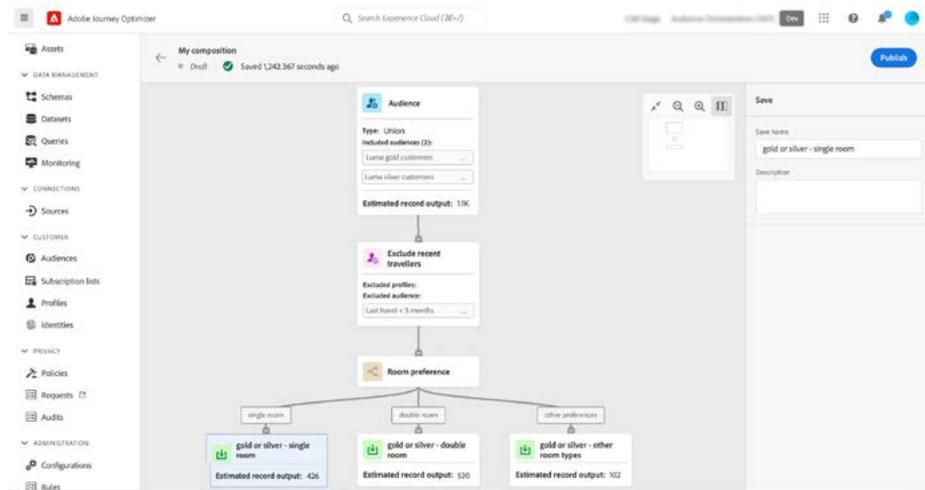
Repérez les tendances (croissance d'une audience ou pic soudain) afin de comprendre ce qui les déclenche, comme le succès d'une offre ou une action marketing particulièrement efficace.



Visualiser où se chevauchent les audiences et comprendre les grandes tendances permet d'enrichir les stratégies marketing.

Précisez la composition des audiences.

Définissez les audiences des campagnes et des parcours client personnalisés dans la zone de travail visuelle de Journey Optimizer. Actualisez-les en temps réel grâce à la mise à jour dynamique des profils. Déterminez instantanément l'éligibilité de chaque individu à un parcours ou à une campagne spécifique, et adaptez vos actions en fonction de l'évolution des données.



Définissez les audiences avec précision à l'aide d'options pour les fusionner, les limiter, les classer et les scinder.

Pour composer une audience, utilisez le workflow en cascade partagé avec Real-Time CDP : associez des audiences existantes et choisissez des actions pour les classer, les limiter, les scinder et les fusionner. Incluez et excluez ainsi tous les profils ou seulement ceux présents dans un chevauchement d'audiences.

Classez vos audiences par ordre de priorité pour concentrer vos communications sur leurs centres d'intérêt et leurs besoins spécifiques. Limitez la pression marketing en réduisant le nombre d'envois à une audience ciblée afin d'éviter toute lassitude. Segmentez votre clientèle selon des attributs clés, comme la région, le comportement ou le niveau d'engagement, pour adapter vos images, vos messages et vos offres. Par exemple, personnalisez vos campagnes régionales avec des contenus spécifiques à chaque zone géographique pour renforcer la proximité et la résonance locale.

Avec le workflow de composition en cascade, associez des audiences existantes et choisissez des actions pour les classer, les limiter, les scinder et les fusionner.

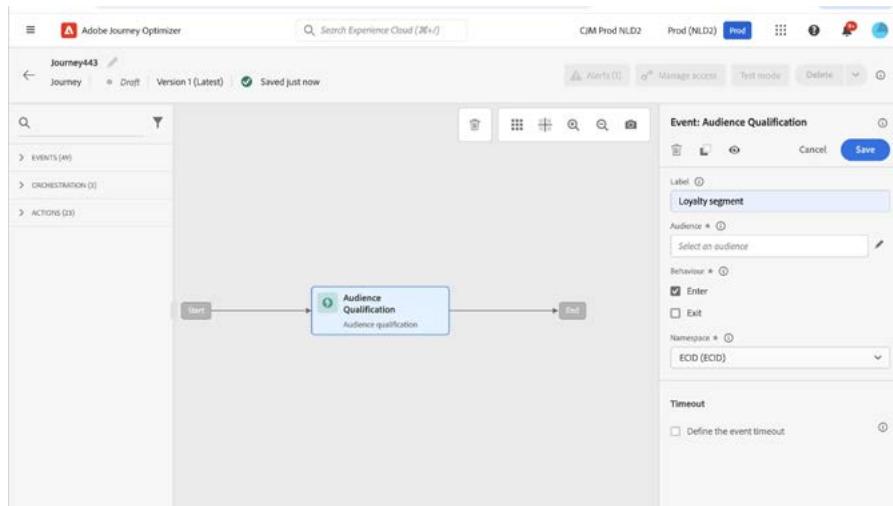
Renforcez la personnalisation en enrichissant vos audiences.

Ciblez vos audiences avec une précision maximale grâce aux fonctionnalités de composition d'audiences de Journey Optimizer. Repoussez les limites de la personnalisation en exploitant les données issues de votre data warehouse ou de partenaires de confiance. Activez la composition d'audiences fédérées, une fonctionnalité disponible dans Journey Optimizer et Real-Time CDP, pour interroger directement les sources externes, sans exposer d'informations sensibles ni dupliquer les données, qu'elles soient basées sur les profils ou non. Par exemple, identifiez le restaurant préféré d'une personne ayant passé commande en ligne afin de lui adresser des offres ciblées.

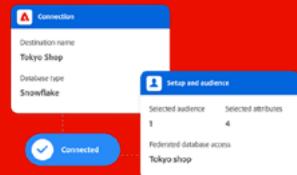
Activez les audiences dans les parcours et les campagnes.

Une fois vos audiences définies, intégrez-les directement dans vos workflows de parcours client ou ciblez-les dans vos campagnes marketing. Dans la zone de travail du parcours, définissez les conditions d'entrée dans une audience pour déclencher automatiquement le bon message, au bon moment, sur le bon canal. Par exemple, lorsqu'une grande école accepte un candidat ou une candidate en première année, initiez un parcours « nouvelle recrue » pour lui transmettre les informations clés par e-mail ou SMS : hébergement, restauration, rentrée...

Utilisez également Journey Optimizer pour adresser vos communications traditionnelles, comme une newsletter mensuelle, à des audiences spécifiques. Enfin, déclenchez des actions ponctuelles dès qu'un individu rejoint une audience, comme une notification push à l'installation d'une application, pour guider les premiers pas et maximiser l'adoption.



Basez-vous sur la qualification des audiences pour déclencher un parcours client ou une communication push ponctuelle.



Composition d'audiences fédérées

Enrichissez vos audiences avec des profils fédérés fournis par des partenaires pour permettre aux responsables marketing de regrouper des cas d'usage par lots et en temps réel.

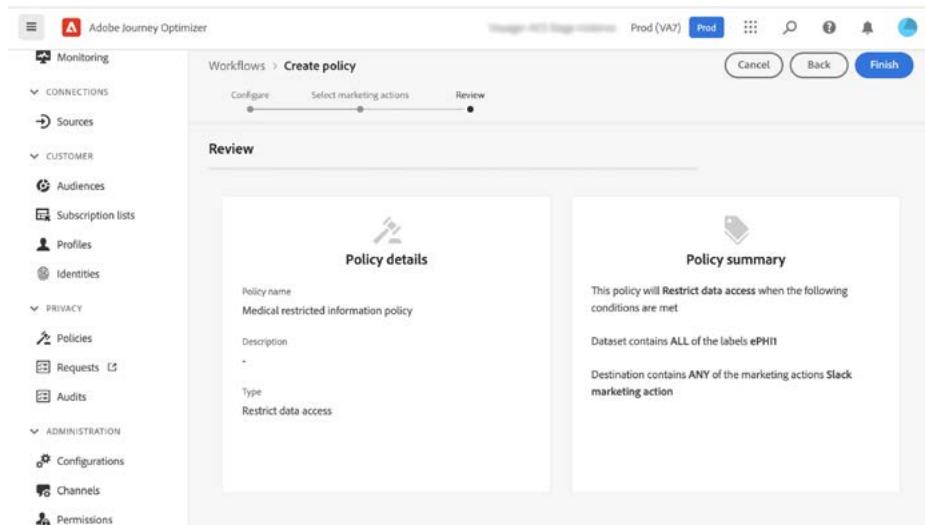
- Intégration des données.** Gagnez considérablement en souplesse et en efficacité en interrogeant des audiences et des jeux de données prédéfinis et pertinents provenant de votre data warehouse et de vos partenaires.
- Processus marketing renforcés.** Bénéficiez d'une aide supplémentaire pour les cas d'usage relatifs à la segmentation, au ciblage et à l'activation grâce à des workflows simplifiés et adaptables.
- Gestion efficace des données.** Limitez la copie ou la duplication des données, gérez l'utilisation des informations sensibles et optimisez vos investissements IT pour compléter vos cas d'usage cross-canal en temps réel sur Adobe Experience Platform.

Respectez et protégez votre clientèle grâce à la gouvernance et à la confidentialité des données.

Gagnez la confiance de votre clientèle en respectant ses préférences en matière de communication, de confidentialité et de protection des données. Utilisez les fonctionnalités d'Adobe Journey Optimizer pour gérer le consentement, appliquer un étiquetage des données breveté, créer des règles d'usage et restreindre l'activation des données dans le respect de politiques de confidentialité en constante évolution.

Attribuez des étiquettes standardisées ou personnalisées aux audiences et aux données pour encadrer leur utilisation. Organisez vos offres dans un catalogue centralisé et déterminez les personnes à cibler en associant des attributs et des contraintes. Appuyez-vous sur des templates prêts à l'emploi pour définir vos règles d'audience et de gouvernance sans repartir de zéro.

Protégez les données sensibles grâce à des règles strictes intégrées à Journey Optimizer : empêchez toute activation inappropriée, volontaire ou accidentelle. Activez les alertes in-app pour prévenir vos équipes en cas de non-conformité et réagissez rapidement avec des mesures adaptées.



The screenshot shows the Adobe Journey Optimizer interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: Monitoring, CONNECTIONS, Sources, CUSTOMER (Audiences, Subscription lists, Profiles, Identities), PRIVACY (Policies, Requests, Audits), and ADMINISTRATION (Configurations, Channels, Permissions). The main area is titled 'Workflows > Create policy'. It has three steps: 'Configure', 'Select marketing actions', and 'Review'. The 'Review' step is currently active. It displays two sections: 'Policy details' and 'Policy summary'. In 'Policy details', it shows the policy name ('Medical restricted information policy'), description (''), and type ('Restrict data access'). In 'Policy summary', it states that the policy will 'Restrict data access when the following conditions are met' and provides specific details about datasets and marketing actions.

Instaurez la confiance en respectant les réglementations, les règles internes et les préférences de confidentialité de la clientèle grâce aux politiques dans Journey Optimizer.

Renforcez la confiance de votre clientèle en respectant scrupuleusement les préférences de confidentialité et les choix de votre clientèle. Utilisez Adobe Journey Optimizer pour gérer le consentement efficacement via une API ou une interface pensée pour les équipes marketing.

Les fonctionnalités d'Adobe Journey Optimizer de gestion du consentement, d'étiquetage des données breveté, de création de règles et de restriction d'utilisation des données permettent de répondre aux attentes de la clientèle et de respecter des politiques de confidentialité qui ne cessent d'évoluer.

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, à partir d'une seule et même application. Optimisez le parcours tout entier grâce à des décisions et des insights intelligents.

Découvrez comment créer des parcours qui séduiront votre clientèle avec Adobe Journey Optimizer.

[En savoir plus](#)

Adobe

© 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.