



Contact presse

Angie

adoberp@angie.fr

Adobe CX Enterprise Coworker : intégrer l'agentique dans les workflows d'orchestration des expériences client

- Adobe CX Enterprise Coworker permet de centraliser facilement les données et le contenu localisés dans des systèmes fragmentés afin de déployer des expériences personnalisées à grande échelle à l'aide d'agents IA spécialisés, capables de coordonner les workflows selon des objectifs précis.
- Grâce à son architecture ouverte, cette solution offre aux entreprises le choix et la maîtrise dont elles ont besoin, en leur donnant la possibilité d'étendre les workflows à tous les supports optimisés par l'IA.
- De nouvelles offres pour booster les résultats commerciaux viennent enrichir la couche d'intelligence de CX Enterprise Coworker : Adobe Engagement Intelligence (moteur de prise de décision étendu), Adobe Journey Optimizer Loyalty (gamification des expériences sur la base de la fidélité client), Adobe CX Analytics (système d'insights unifié) et profils client étendus dans Real-Time CDP (harmonisation des données structurées et non structurées)

LAS VEGAS — 20 avril 2026 — À l'occasion de l'Adobe Summit, le plus grand événement dédié à l'expérience numérique, Adobe (Nasdaq : ADBE), annonce le lancement d'[Adobe CX Enterprise Coworker](#), qui permettra aux entreprises d'activer l'IA agentique pour orchestrer efficacement leurs expériences client.

La demande de personnalisation étant de plus en plus forte, les entreprises doivent centraliser le contenu, les données et les décisions, mais aussi les activer dans des systèmes fragmentés. Par ailleurs, les équipes créatives et marketing sont tenues d'en faire toujours plus avec moins de moyens.

Plus de 20 000 marques mondiales s'appuient aujourd'hui sur les solutions Adobe qui fédèrent les données, le contenu et les parcours client au service d'une personnalisation véritablement individualisée. Il s'agit notamment de regrouper toutes les sources de données client dans Adobe Experience Platform (AEP), afin d'obtenir des insights en temps réel, tout en orchestrant les expériences cross-canal (plus de 1 000 milliards par an à travers le monde au sein d'AEP).

CX Enterprise Coworker intègre l'intelligence agentique directement dans le cycle d'engagement, fonctionne de manière autonome sous supervision humaine. La solution active les insights d'AEP et ses applications (Real-Time CDP pour la donnée et les audiences, Customer Journey Analytics pour les insights cross-canaux, Journey Optimizer pour la gestion de parcours client). Flexible et conçue selon des normes ouvertes, notamment le Model Context Protocol (MCP) et Agent2Agent (A2A), elle offre le choix et la maîtrise dont les équipes ont besoin pour agir rapidement, déployer la personnalisation à grande échelle et optimiser leurs résultats en permanence.

« Pour les entreprises qui réorganisent leurs workflows marketing, Adobe CX Enterprise Coworker aide les équipes à tirer parti de l'IA agentique, explique Anjul Bhambhri, SVP of engineering, Customer Experience Orchestration, chez Adobe. En synthétisant les informations issues des applications Adobe, des systèmes d'entreprise et des principales

plateformes IA, nous comblons l'écart entre insights et action pour que les marques puissent proposer des expériences individualisées à grande échelle. »

Possibilités offertes par Adobe CX Enterprise Coworker :

- **Optimisation des workflows d'expérience client** : CX Enterprise Coworker permet de passer d'une logique d'exécution campagne par campagne à un engagement continu et intelligent. Agentique *by design*, il est capable de surveiller les signaux, de suggérer les meilleures prochaines actions et de diffuser des expériences en temps réel sur tous les canaux en fonction des objectifs fixés. Il s'inscrit parfaitement dans les workflows de planification, d'exécution et d'optimisation, sans pour autant éliminer les interventions humaines. L'étroite intégration avec les applications Adobe permet d'exploiter immédiatement les insights collectés et de combler l'écart entre les données et l'exécution, rapidement et à grande échelle.
- **Mise en place d'un environnement agentique complet** : conçu selon des standards ouverts, comme MCP et A2A, CX Enterprise Coworker garantit l'interopérabilité avec tous les supports. Il est opérable avec les applications Adobe, ainsi qu'avec plusieurs plateformes IA, dont Amazon Web Services (AWS), Anthropic, Google Cloud, Microsoft, OpenAI, et bien d'autres encore. Adobe s'est également associé à [NVIDIA](#). L'objectif est d'intégrer la couche sécurité et gouvernance de l'environnement d'exécution sécurisé NVIDIA OpenShell et les modèles NVIDIA Nemotron afin que les secteurs réglementés bénéficient d'une solution complète, composée d'agents gouvernés et d'une expertise CX. Grâce à ces partenariats, CX Enterprise Coworker trouvera sa place dans n'importe quel workflow ou tech stack. La solution est également optimisée pour faciliter l'accès aux données, actions et insights des technologies et applications Adobe de CXO (Real-Time CDP, Customer Journey Analytics, Journey Optimizer et Brand Concierge).
- **Intelligence unifiée à travers les différents systèmes** : CX Enterprise Coworker se base sur les insights tirés des applications d'entreprise Adobe (Real-Time CDP, Customer Journey Analytics, Journey Optimizer, Marketo Engage, Target), mais aussi des CRM et des signaux externes provenant des réseaux sociaux ou des médias par exemple. De nouvelles solutions innovantes enrichissent la couche d'intelligence de CX Enterprise Coworker. Citons [Adobe Engagement Intelligence](#) (un moteur de prise de décision optimisé pour la valeur de vie client), [Adobe Journey Optimizer Loyalty](#) (pour la gamification des expériences de clients fidèles), [Adobe CX Analytics](#) (une couche d'intelligence unifiée qui connecte parcours client, contenu et données à travers les canaux incluant les interfaces basées sur les LLMs), et des profils client étendus dans Real-Time CDP (harmonisation des données structurées et non structurées pour plus de contexte IA). CX Enterprise Coworker sera disponible dans les prochains mois.

Adobe Summit 2026

L'édition 2026 est organisée à Las Vegas et retransmise auprès de millions de personnes en ligne. Des personnalités et des leaders sectoriels de renom animeront cette conférence : Jensen Huang (fondateur et CEO de NVIDIA), Shailesh Jejurikar (President et CEO de Procter & Gamble), Emily Silver (SVP et Chief Marketing, eCommerce and Athlete Experience Officer de DICK'S Sporting Goods), Vlad Rak (EVP et CTO de DICK'S Sporting Goods), Jon Gieselman (Chief Growth Officer de Comcast/Xfinity) et Ashish Desai (EVP of AI and Enterprise Innovation de NBCUniversal). L'actrice, humoriste et productrice Iliza Shlesinger présentera les Sneaks, au cours desquelles Adobe dévoilera ses dernières innovations R&D.

Pour suivre les keynotes de l'Adobe Summit, découvrir des centaines de sessions et d'ateliers portant sur 13 thématiques, développer votre réseau professionnel et échanger avec un expert Adobe en direct, rendez-vous sur la page de l'[Adobe Summit en ligne](#).

Forward-looking statements

This press release contains “forward-looking statements” within the meaning of applicable securities laws, including those related to Adobe’s new, enhanced or future AI and product capabilities, innovations and solutions and the expected benefits to Adobe. Each of the forward-looking statements we make in this press release involves risks, uncertainties and assumptions based on information available to us as of the date of this press release. Such risks and uncertainties, many of which relate to matters beyond our control, could cause actual results to differ materially from these forward-looking statements. Factors that might cause or contribute to such differences include, but are not limited to: failure to innovate effectively and meet customer needs; failure to compete effectively; issues relating to development and use of AI; damage to our reputation or brands; failure to realize the anticipated benefits of acquisitions, investments or other strategic transactions; failure to recruit and retain key personnel; service interruptions or failures in information technology systems by us or third parties; security incidents; failure to effectively develop, manage and maintain our sales channels or critical third-party business relationships; risks associated with being a multinational corporation and adverse macroeconomic and geopolitical conditions; complex sales cycles; litigation, regulatory inquiries, investigations and other actions; changes in, and compliance with, global laws and regulations, including those related to information security and privacy; failure to protect our intellectual property; changes in tax regulations; complex government procurement processes; risks related to fluctuations in or the timing of revenue recognition from our subscription offerings; fluctuations in foreign currency exchange rates; impairment charges; our existing and future debt obligations; catastrophic events; and fluctuations in our stock price. Further information on these and other factors are discussed in the section titled “Risk Factors” in Adobe’s most recently filed Annual Report on Form 10-K and Adobe’s most recently filed Quarterly Reports on Form 10-Q. The risks described in this press release and in Adobe’s filings with the U.S. Securities and Exchange Commission should be carefully reviewed. Adobe undertakes no obligation, and does not intend, to update the forward-looking statements, except as required by law.

À propos d’Adobe

[Adobe](#) (Nasdaq: ADBE) donne à chacun et chacune les moyens de créer grâce à des plateformes et des outils dédiés à la créativité, à la productivité et à la personnalisation des expériences client. Pour plus d'informations, consultez le site www.adobe.com/fr.

###