



Contact presse

Angie

adoberp@adobe.fr

Marketing et expérience client à l'ère de l'IA agentique : Adobe annonce la disponibilité de CX Enterprise Coworker

PARIS, le 10 juin 2026 – Adobe (Nasdaq : ADBE) annonce la disponibilité d'Adobe CX Enterprise Coworker, une solution d'IA agentique qui permet aux entreprises de passer de l'expérimentation IA à la création de valeur business.

Cette nouveauté étoffe les applications d'entreprise Adobe, utilisées quotidiennement par plus de 20 000 organisations mondiales pour unifier leurs données, créer leurs contenus et améliorer l'orchestration des expériences client. CX Enterprise Coworker synthétise les insights tirés d'applications Adobe et tierces, tout en coordonnant les agents IA et les workflows qui sous-tendent l'analytics, la création de contenu, l'orchestration des parcours, etc. Il fait office de couche d'intelligence centrale qui facilite le déploiement d'activations, du lancement des campagnes aux programmes de fidélisation client.

« Nombre d'entreprises ayant adopté l'IA peinent à en retirer des avantages tangibles, déclare Anjul Bhambhri, SVP of Engineering, Customer Experience Orchestration, chez Adobe. CX Enterprise Coworker a pour but d'aider les équipes à améliorer les résultats en intégrant à leurs workflows des agents IA qui sauront s'appuyer sur la connaissance client, des marques et de leurs canaux. »

CX Enterprise Coworker optimise les workflows dans différents domaines :

- **Campagnes marketing** : CX Enterprise Coworker simplifie la personnalisation à grande échelle. Si un retailer veut diffuser une campagne promotionnelle saisonnière, CX Enterprise Coworker va orchestrer l'identification du public ciblé, la création du contenu de marque et le déploiement des parcours client cross-canal, en tenant compte des objectifs d'engagement ou de conversion fixés. Les équipes sont aux commandes lorsqu'il s'agit d'approuver des projets, d'adapter des stratégies et de lancer des campagnes plus rapidement.
- **Interactions client** : CX Enterprise Coworker évite aux équipes de passer à côté d'opportunités de conversion en suivant en permanence les signaux de performance, en évaluant les activités au regard des objectifs et en ajustant rapidement les workflows pour optimiser les résultats. Les agents IA ne se contentent plus d'exécuter des tâches : ils aident désormais les équipes à atteindre plus précisément leurs objectifs.
- **Opérations marketing** : CX Enterprise Coworker simplifie les processus internes qui ralentissent trop souvent l'exécution des campagnes. Pour la gouvernance des marques, par exemple, l'agent peut vérifier automatiquement la conformité de tous les contenus marketing avec la charte graphique. CX Enterprise Coworker s'appuie sur les politiques de traitement des données, les règles de consentement et les autorisations, de façon à instaurer des garde-fous directement dans les workflows existants. Dès que les équipes commencent à travailler sur une campagne ou un programme d'engagement client, l'agent peut

également favoriser la collaboration en simplifiant les cycles de révision et en coordonnant les workflows transversaux.

Adobe CX Enterprise Coworker est la toute dernière offre incluse dans Adobe CX Enterprise, un nouveau système d'IA agentique qui facilite la gestion complète du cycle de vie du client, de l'acquisition et de l'interaction avec les prospects jusqu'à la conversion et la fidélisation à long terme. Adobe Experience Platform fait office de couche contextuelle dans CX Enterprise pour fournir aux agents l'éclairage nécessaire à l'amélioration des résultats de l'entreprise. Elle est utilisée par des multinationales pour fédérer toutes leurs sources de données client et sous-tend plus de 1000 milliards d'expériences par an.

Tarifications

CX Enterprise Coworker sera proposé comme une solution autonome additionnelle, à destination des nouveaux clients Adobe comme des clients existants. Les entreprises pourront y accéder à un tarif de lancement, afin de lever les freins à l'adoption, puis faire évoluer leur usage en fonction de la valeur constatée au sein de leur organisation. Les équipes pourront commencer à repenser leurs expériences client grâce à l'IA. Cette offre permet aux entreprises d'orchestrer et d'automatiser des workflows, alimentés par l'IA, tout en créant des opportunités d'adoption plus large.

Pour les équipes marketing plus resserrées, l'offre a également été pensée pour simplifier le lancement de campagnes, de l'identification des audiences les plus pertinentes à la création de parcours personnalisés et de contenus adaptés. Elle repose sur l'architecture Enterprise-grade d'Adobe et s'appuie sur le contexte métier, comme les briefs marketing ou les performances de campagnes passées, pour générer des campagnes rapidement et en toute confiance. Grâce à des prompts, les marketeurs peuvent décrire leur objectif, et CX Enterprise Coworker construit un plan de campagne, crée des contenus conformes à l'identité de marque et conçoit un parcours client pour une audience donnée, le tout au sein d'un workflow unique. Des outils d'analyse intégrés et des requêtes de données permettent ensuite aux marketeurs d'évaluer facilement l'impact de leurs campagnes.

À propos d'Adobe

Adobe 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.