



Avec Adobe, smart Europe réimagine la vente de voitures électriques via son nouveau site [eco.platform](#)

- Le constructeur de véhicules électriques smart Europe a lancé son nouveau site [eco.platform](#), optimisé par Adobe Experience Cloud, avec comme objectif de déployer de meilleures expériences de marque tout au long du parcours client.
- Grâce à l'utilisation conjointe d'Adobe Real-Time Customer Data Platform, Adobe Customer Journey Optimizer et Customer Journey Analytics, smart Europe est en mesure de connecter les informations client collectées sur tous les points de contact pour une personnalisation fine à travers les canaux
- La *content supply chain* de smart Europe permet aux équipes de créer et de déployer efficacement de meilleures expériences autour du véhicule électrique en utilisant Adobe Workfront, Adobe Experience Manager et Adobe Creative Cloud.

Paris, France — 11 juillet 2023 — Adobe (Nasdaq : ADBE) annonce que smart Europe a choisi Adobe Experience Cloud pour déployer de meilleures expériences de marque tout au long de ses parcours client. Le constructeur de véhicules haut de gamme entièrement électriques utilisera les solutions Adobe pour alimenter sa nouvelle plateforme [eco.platform](#), dédiée au SUV crossover smart #1 de la marque. La clientèle bénéficiera de plus de choix, de souplesse et de fonctionnalités au moment d'acheter un véhicule électrique, à travers une expérience fluide et connectée sur l'ensemble des points de contact de l'entreprise, en ligne comme hors ligne.

De la configuration des véhicules électriques aux demandes de production personnalisée en passant par les services en aval et le service après-vente, smart Europe a centralisé l'ensemble du parcours client au sein d'une expérience de marque unique et connectée. Afin de respecter les exigences réglementaires, Adobe Experience Cloud s'assure de la gouvernance et de la conformité des données. smart Europe utilisera Adobe Real-Time Customer Data Platform (RT-CDP), Adobe Journey Optimizer et Adobe Customer Journey Analytics, entre autres applications Adobe.

La RT-CDP, composant d'Adobe Experience Cloud, permet à smart Europe de créer et d'actualiser en permanence ses profils client pour alimenter et personnaliser ses campagnes omnicanales. Capable d'assimiler, de combiner, d'analyser et d'exploiter des données en temps réel, l'entreprise est en mesure de répondre à chacun des besoins de ses clients, et donc de retenir leur attention à chaque étape du parcours d'achat, de la recherche d'un véhicule électrique au service après-vente en passant par la configuration et l'acquisition.

Adobe Journey Optimizer permet à smart Europe d'orchestrer et de déployer des expériences réellement individualisées sur l'ensemble des points de contact en ligne et hors ligne. Grâce à la visualisation en temps réel des parcours client omnicanal, l'entreprise peut choisir le moment idéal pour interagir avec chacun d'eux en diffusant le message approprié sur le bon canal. Parallèlement, Adobe Customer Analytics fournit les *insights* cross-canal dont smart Europe a besoin pour une optimisation

continue. Grâce à cette source de données fiable et unifiée, chaque équipe en contact avec les clients peut prendre des décisions éclairées, améliorant ainsi quotidiennement les interactions client.

« smart est depuis toujours un pionnier de la mobilité urbaine, et en lançant la smart #1 sur notre nouvelle plateforme eco.platform, nous créons une expérience client fluide tout en restant fidèle à notre ADN, explique Dirk Adelman, CEO de smart Europe GmbH. Nous devons repenser nos processus numériques, en les adaptant parfaitement aux besoins de la clientèle. Nous nous réjouissons qu'Adobe, l'un de nos principaux partenaires technologiques, nous aide à mener à bien un projet aussi ambitieux. »

« L'industrie automobile est en pleine mutation, ce qui est non seulement dû à l'adoption des véhicules électriques, mais aussi à la manière dont le numérique transforme l'expérience de conduite, affirme Luc Dammann, Président EMEA d'Adobe. Tout comme smart Europe a réinventé la mobilité pour la ville de demain, les technologies Adobe l'aidera à repenser le parcours client en fonction des exigences des conducteurs et des conductrices d'aujourd'hui, tout en imaginant des modèles économiques et d'activités commerciales innovants et en veillant à la satisfaction client avec du contenu personnalisé en temps réel sur l'ensemble des canaux. »

Le déploiement d'expériences personnalisées suppose une grande quantité de contenu numérique. Selon une récente [étude d'Adobe](#), près des deux tiers des professionnels du marketing et de l'expérience client prévoient une demande de contenu de vingt fois supérieure au cours des deux prochaines années. Gérer un tel volume de contenus exige une chaîne logistique à l'épreuve d'une personnalisation de l'expérience à grande échelle. C'est dans cette optique que smart Europe utilise Adobe Workfront pour gérer de manière bénéfique ses flux de travail, depuis la création jusqu'à la gestion et la validation des contenus.

Adobe Workfront, parfaitement intégré à Adobe Creative Cloud et Adobe Experience Manager (AEM), a été choisi par smart Europe pour gérer tous les contenus créatifs de tous les canaux : site web, application mobile, réseaux sociaux et e-mails, y compris leur nouveau site eco.platform. En unifiant les flux de travail liés au contenu de la marque sur le marché européen, AEM garantit également la conformité des assets à tous les niveaux de l'entreprise. Ensemble, Adobe Workfront et AEM aident le constructeur à planifier, commander, créer, gérer, modifier, utiliser et personnaliser ses contenus, au sein d'un environnement unique, réduisant ses coûts et la complexité des workflows.

À propos d'Adobe

Adobe révolutionne les expériences numériques à travers le monde. Pour plus d'informations, consultez le site www.adobe.com/fr.

À propos de smart Europe

smart Europe GmbH a été fondée en juin 2020 en tant que filiale à part entière de smart Automobile Co., Ltd. Basée à Leinfelden-Echterdingen, près de Stuttgart, l'équipe internationale de smart Europe est responsable de toutes les activités de vente, de marketing et d'après-vente pour la prochaine génération de véhicules, produits et services de la marque smart sur le marché européen. Avec Dirk Adelman comme PDG et Martin Günther comme directeur financier, l'entreprise développe tout son potentiel en Europe grâce à un modèle commercial très efficace et orienté client. Smart Automobile Co., Ltd. a été créée en tant que coentreprise mondiale entre Mercedes-Benz AG et Geely Automobile Co., Ltd. L'objectif est de positionner smart comme l'un des principaux fournisseurs de véhicules électriques intelligents dans le segment haut de gamme.