

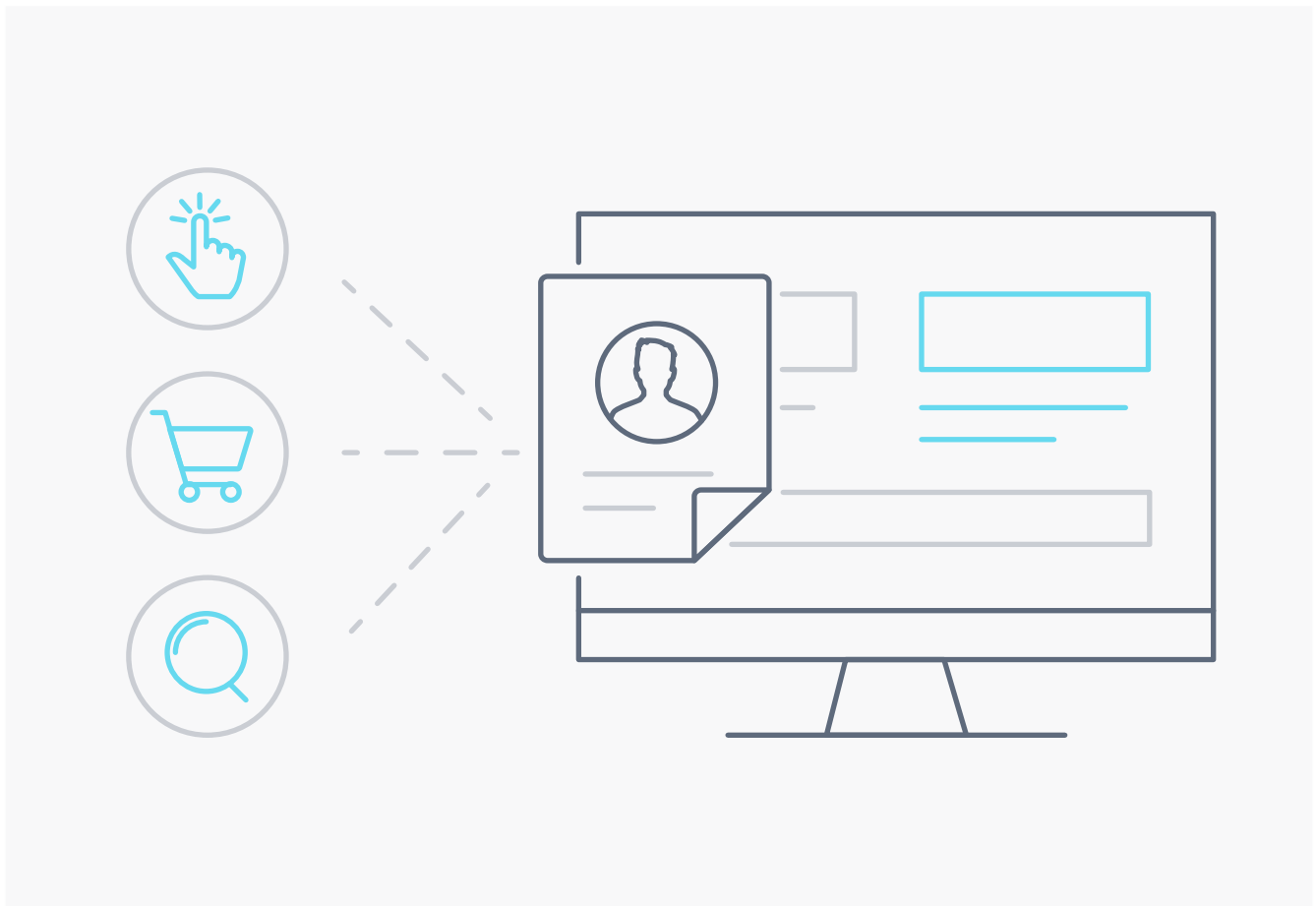


Personnalisation omnicanal :

Comparaison de la personnalisation
et de l'orchestration de parcours

Personnalisation omnicanal : Comparaison de la personnalisation et de l'orchestration de parcours

La personnalisation en temps réel et l'orchestration de parcours client sont deux tendances très discutées dans le monde du marketing numérique. Pour les organisations qui souhaitent déterminer comment amplifier leur stratégie de marketing numérique, la différence entre l'orchestration de parcours et la personnalisation est souvent floue. Tenter de déterminer la démarche de personnalisation ou d'orchestration de parcours idéale peut s'avérer difficile dans un tel contexte.

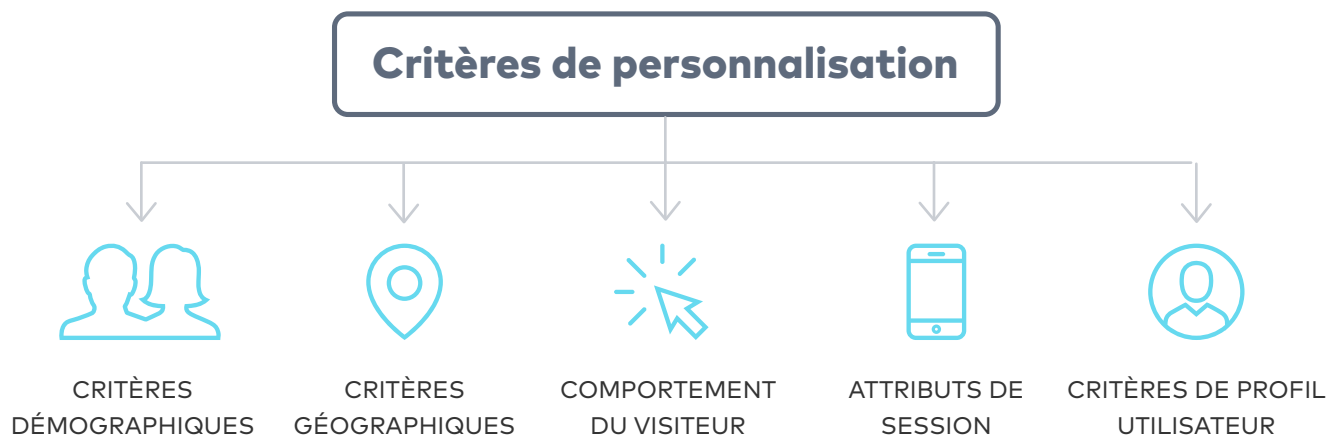


Qu'est-ce que la personnalisation en temps réel ?

La personnalisation fait référence au processus d'adaptation d'une expérience aux intérêts et aux besoins d'un individu. Une plateforme de personnalisation apprend à connaître chaque visiteur lorsqu'il interagit avec les sites Web, les applications et les autres services de l'entreprise. Au fil du temps, la plateforme établira un profil des attributs connus et supposés d'un visiteur, ce qui permettra aux organisations d'offrir des variations de contenu ciblées ou des recommandations personnalisées à chaque visiteur en fonction des données de son profil. **L'objectif ultime est d'accroître l'engagement, la conversion et la fidélisation des clients** en fournissant le contenu le plus pertinent à chaque utilisateur à chaque étape du parcours client.

Dans le but d'offrir une personnalisation en temps réel, les spécialistes du marketing doivent utiliser une plateforme de personnalisation et avoir une stratégie pour optimiser chaque élément de contenu qu'ils proposent. Cela nécessite souvent l'aide d'un partenaire de confiance qui peut vous aider avec un audit de contenu, vous conseiller sur votre stratégie taxonomique et vous assister dans la mise en œuvre d'un plan pour adapter et tester le contenu.

En utilisant une plateforme de personnalisation, les spécialistes du marketing peuvent cibler le contenu sur des segments d'utilisateurs en fonction d'une variété de critères de personnalisation ou de contextes de visiteurs, tels que leur parcours de clic sur le site, des détails sur les téléchargements effectués, leur emplacement physique, le type d'appareil qu'ils utilisent ou toute préférence qu'ils ont explicitement indiquée. De cette façon, le contenu peut être personnalisé même pour les visiteurs anonymes ou les clients qui ne sont pas connectés.



Qu'est-ce que l'orchestration de parcours ?

Chez FFW, nous parlons de l'orchestration de parcours en tant qu'étape suivante de la personnalisation. La personnalisation se fait principalement sur votre site et par courriel, tandis que l'orchestration de parcours couvre une plus grande variété de points de contact. Une plateforme d'orchestration de parcours reliera votre site web avec vos médias sociaux, votre email et vos campagnes marketing sortantes, votre CRM, vos canaux hors ligne comme les kiosques, les centres d'appels, le publipostage et ainsi de suite.



Une plateforme d'orchestration de parcours n'est pas un système autonome : elle s'intègre à l'ensemble de votre écosystème numérique et observe le comportement des clients sur l'ensemble des canaux. Au lieu de décomposer les silos de données, il assimile des données provenant de nombreuses sources différentes et choisit les prochaines étapes en fonction du cheminement idéal du client que l'équipe de marketing a intégré.

Essentiellement, l'orchestration de parcours consiste à automatiser la livraison d'une expérience client réellement connectée. Le but est de tirer parti de toutes les données disponibles sur un client spécifique pour répondre en temps réel à ce qu'il dit et fait sur tous les canaux.

Personnalisation en temps réel, orchestration de parcours et contenu de votre site

Si vous voulez personnaliser et optimiser l'expérience utilisateur sur l'ensemble des canaux, vous devrez vous assurer que l'ensemble de votre contenu est en ordre. Et puisque la personnalisation en temps réel et l'orchestration de parcours nécessitent une approche ancrée à la fois dans la stratégie marketing et l'expertise technique, vous devrez vous assurer que votre agence partenaire possède les connaissances stratégiques nécessaires pour vous aider à concevoir un système efficace et l'expertise technique requise pour construire et intégrer votre plateforme. La bonne agence digitale peut vous aider à concevoir une feuille de route à long terme dès le début de votre projet pour s'assurer que vous utilisez les bons outils et stratégies de marketing.

Lorsque vous faites le bilan de vos initiatives actuelles de marketing numérique, une bonne règle de base est :

- **Si vous n'êtes pas encore prêt à implémenter une stratégie de personnalisation basée sur les données**, vous pouvez commencer dès aujourd'hui en déployant une plateforme de personnalisation pour collecter les données. Une fois que vous disposez d'une base solide, vous et les conseillers de votre agence peuvent commencer à élaborer un plan de personnalisation en temps réel.
- **Si vous menez déjà des initiatives de personnalisation sur de nombreux canaux** et que vous testez et améliorez vos campagnes en fonction des données, la mise en œuvre d'une plate-forme d'orchestration de parcours est une suite logique pour votre organisation.

Les plateformes de personnalisation sont dotées de fonctions de profilage qui stockent des données sur les utilisateurs et leur comportement ; les plateformes d'orchestration de parcours, d'autre part, couvrent une variété de systèmes et utilisent les données stockées dans chacun d'eux pour déclencher de nouvelles actions sur différents canaux.

Même si vous ne disposez pas déjà d'une plateforme de personnalisation en temps réel, il est préférable de commencer à élaborer une stratégie. Concevoir des parcours dès le début de votre projet permettra à votre organisation de contrôler de façon plus granulaire tous les aspects de l'expérience. Par la suite, l'utilisation combinée de logiciels de personnalisation de données et d'orchestration de parcours vous aidera à offrir la meilleure expérience omnicanal possible.

Bénéficiez de notre support et de notre expertise

La mise en place de marketing numérique telle l'orchestration de parcours nécessite une double approche : un partenaire comme FFW peut vous aider à déterminer la stratégie autour des campagnes marketing et les intégrations à faire pour exploiter au mieux votre plateforme. Nous pouvons vous aider à créer les outils dont vous avez besoin, aider votre équipe à déterminer comment segmenter votre public et configurer vos outils et vous aider à définir une stratégie pour faciliter l'orchestration de parcours ou la personnalisation des données dans votre organisation.

Puisqu' il n'y a pas de solution unique, nous offrons des services de consultation en matière de stratégie et de mise en œuvre pour aider les organisations à déterminer leurs besoins spécifiques. Pour les organisations qui ne testent et n'améliorent pas leurs initiatives marketing régulièrement, il est important de faire appel à un partenaire comme FFW pour vous aider à déterminer et à mettre en œuvre des tests et des techniques de marketing axées sur les données.

La personnalisation et l'orchestration de parcours sont des pratiques continues qui gravitent autour de l'utilisation incessante de données pour mieux comprendre vos clients et de l'adaptation ou de l'expérimentation de votre contenu pour augmenter les conversions. Que vous débutiez avec la personnalisation ou que vous ayez l'habitude d'améliorer le contenu et que vous soyez prêt à vous lancer dans le monde de l'orchestration de parcours, contactez FFW. Nous sommes à vos côtés pour vous aider à déterminer comment optimiser votre nouvelle plateforme afin que votre organisation puisse atteindre au mieux ses objectifs commerciaux spécifiques, aujourd'hui comme demain.

À propos de FFW

FFW est une agence digitale qui se concentre sur la création de sites et plateformes numériques qui assurent le succès de nos clients tout en avançant au rythme de l'innovation numérique.

Nous sommes un partenaire privilégié d'Acquia et avons été plusieurs fois reconnus pour notre engagement envers les produits Acquia, notre expertise et la qualité de notre travail. Nous avons été 3 fois sponsors d'Acquia Engage, 3 fois vainqueur du Acquia Partner Site of the Year et 3 fois vainqueur du MVP Acquia, avec 120 développeurs certifiés Acquia au sein de l'équipe.

Depuis le début des années 2000, les plus grandes marques mondiales comptent sur nous pour créer des solutions numériques accessibles, créatives, intuitives et performantes. Nous sommes plus de 375+ dans 10 pays, avec un historique de plus de 1 000 solutions numériques livrées.

Pour en savoir plus :

 [FFWagency.com](https://ffwagency.com)

 [Drupal.org](https://drupal.org)

 [Facebook](#)

 [Twitter](#)

 [LinkedIn](#)