

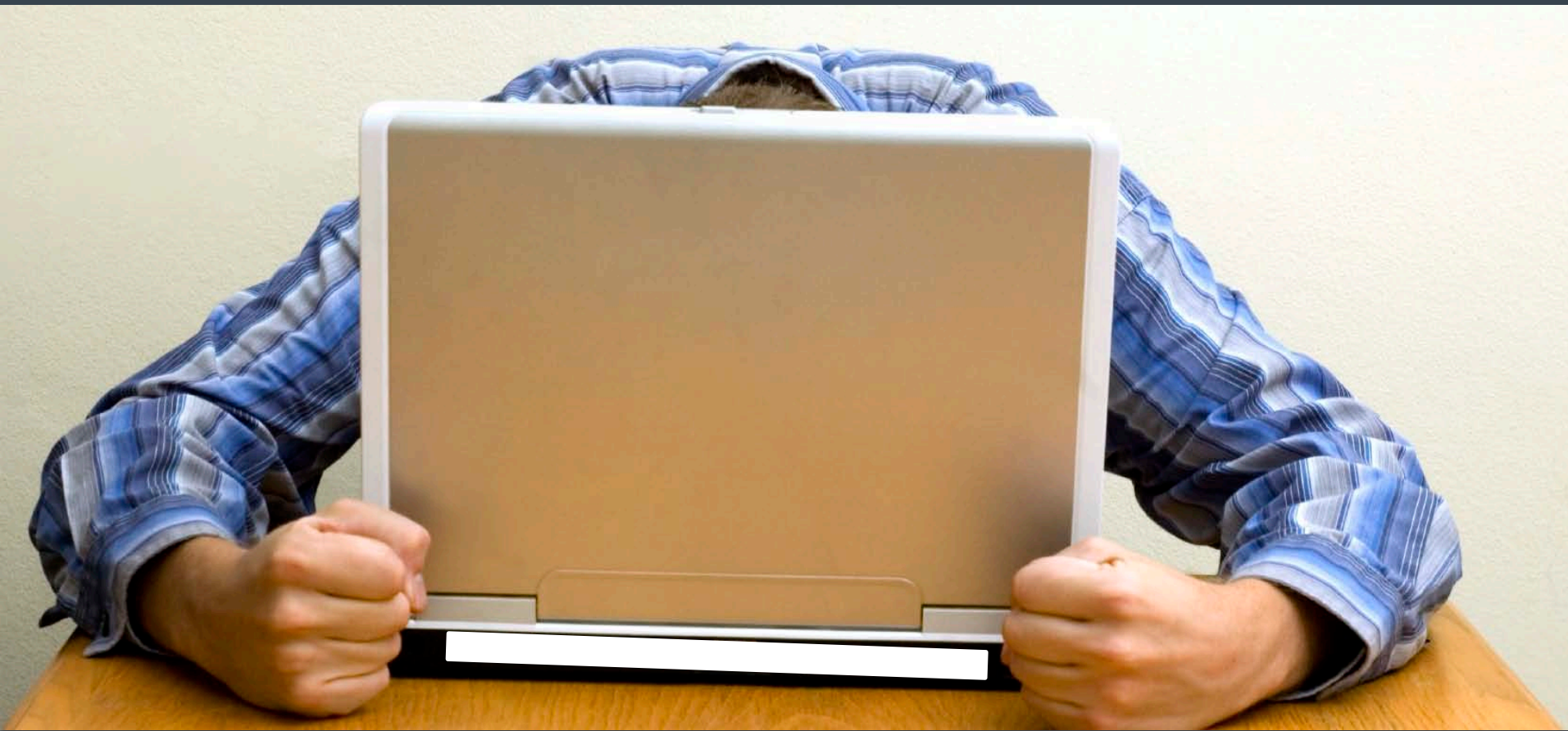
L'ENTREPRISE AXÉE SUR LA CLIENTÈLE :

Automatisation des processus et amélioration des communications

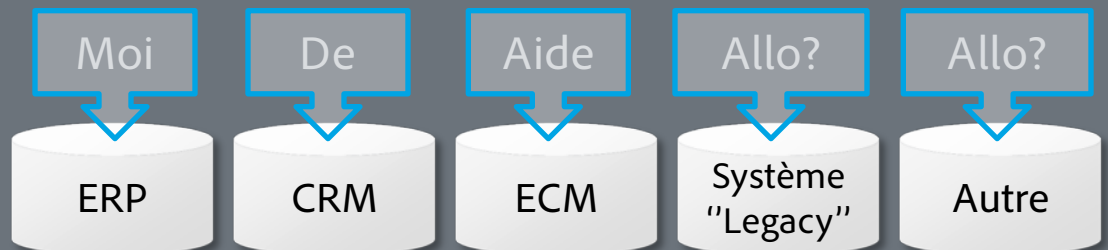
Comment les interactions riches aident à la croissance de l'entreprise



Les clients n'ont aucun intérêt pour les logiciels d'entreprise



Leur façon de penser ne
ressemblent pas au
fonctionnement des
systèmes



L'avancement dans le développement web rend possible une nouvelle classe d'applications



Des logiciels dont le fonctionnement est calqué sur la façon de faire des **gens**

ECM

CRM/SFA

ERP

RH

Autre

Le moment de vérité



Des applications orientées système aux applications orientées utilisateur

Application orientée système

Les gens se conforment au système

Se limite aux usagers internes

La collaboration est décousue

Difficile à modifier

Application orientée utilisateur

Adaptée à la façon de travailler des gens

Accessible à tous

La collaboration est de mise

Conçue pour être modifiée

Applications orientées utilisateur

Des applications qui offrent des expériences utilisateur convaincantes qui sont personnalisées, intuitives, réactives et accessibles à partir du canal choisi en mode hors ligne ou en ligne.

Comment les entreprises clientes d'Adobe répondent-elles?

- Améliorer l'interaction avec les client pour **stimuler la croissance du chiffre d'affaires**
 - Adoption à 80 % d'un nouveau service en ligne par une population cible
 - 90 % des occasions de vente du web à l'agent se terminent par une vente
 - Réduction de 88 % du temps d'activation du client
- Améliorer l'interaction avec les clients pour **entraîner la rentabilité et la satisfaction**
 - Réduction de 66 % des coûts liés à la prise en charge des demandes adressées au service à la clientèle
 - Économies de 20 M\$/année liées à la réduction du temps de prise en charge des agents
 - Économies de 10 M\$/année en offrant un accès plus faciles aux données du client

« Améliorer l'expérience client de 10 % peut entraîner une hausse du revenu de 206 M\$ provenant des clients existants »

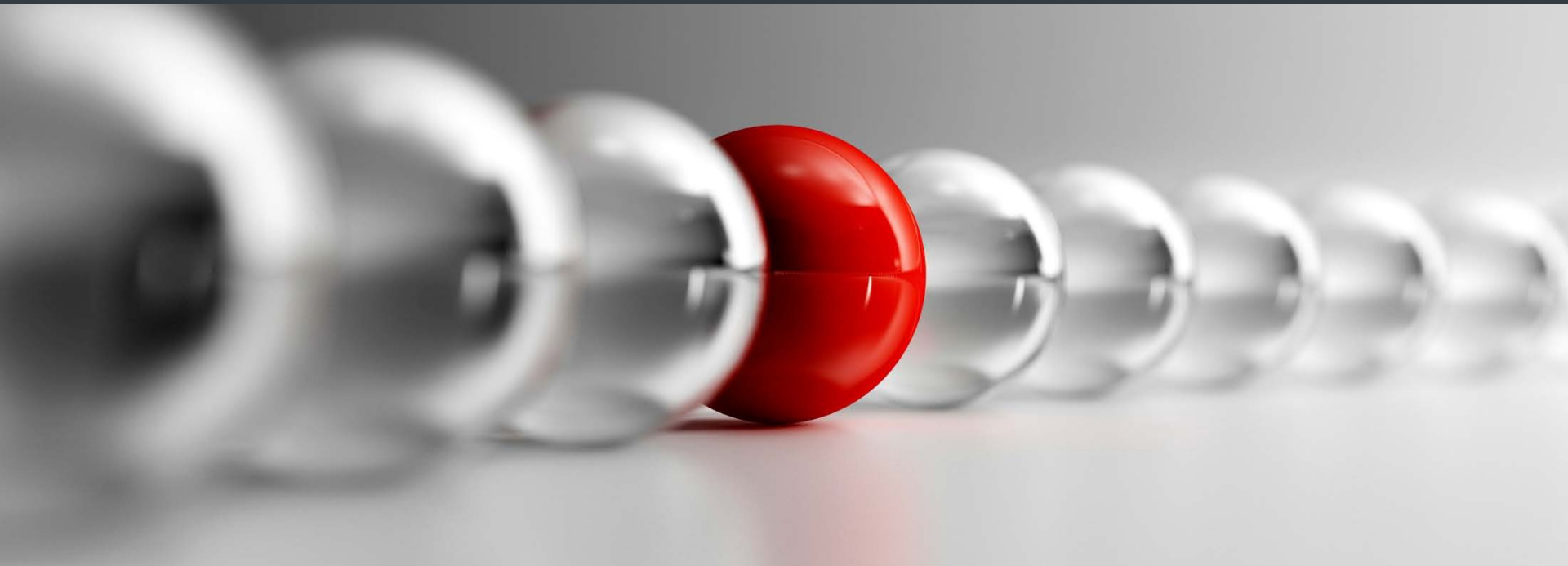
-Forrester Customer Experience Index (moy.)

...basées sur nos avantages d'affaires centrés sur le client

PORTÉE

EXPÉRIENCE

RÉPONSE



Là où les clients
interagissent, vous
faites des affaires

De nombreux contextes,
une seule mesure
d'expérience

Fiable et basée sur
les préférences des
clients

Qu'est-ce que LiveCycle ES2?

- LiveCycle ES2 est une **plateforme** qui permet de concevoir des **applications orientées client**
 - qui sont intuitives et faciles à utiliser,
 - qui communiquent clairement l'information,
 - et qui sont adaptées selon la manière de fonctionner des gens.
- LiveCycle ES2 est une plateforme "Service Oriented" qui regroupe les systèmes "back-end" et les données comme une seule application unifiée.



Opportunités

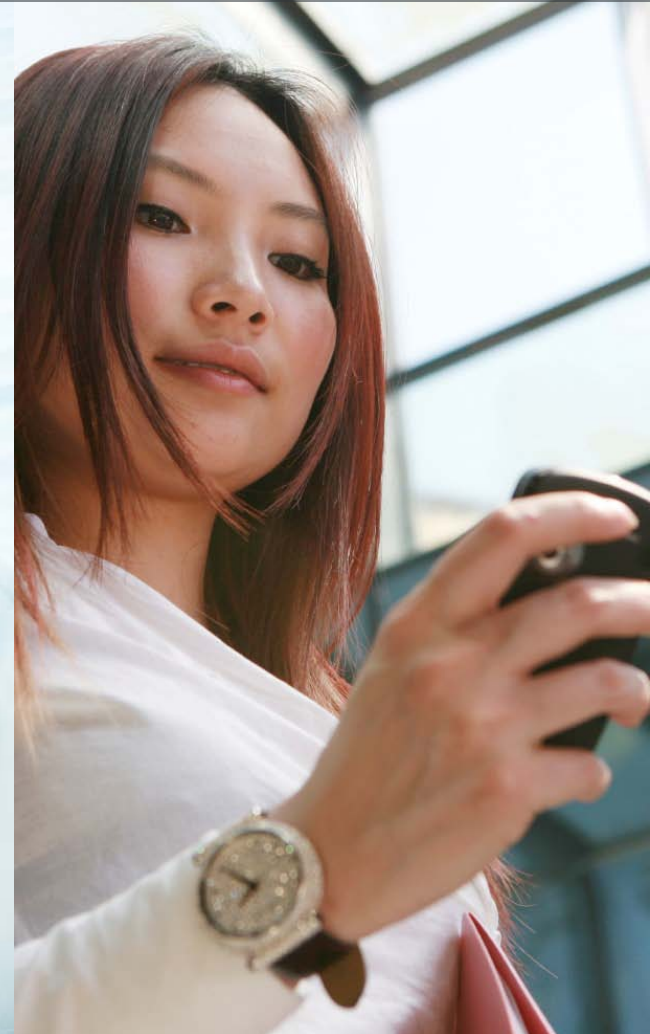
Acquisition

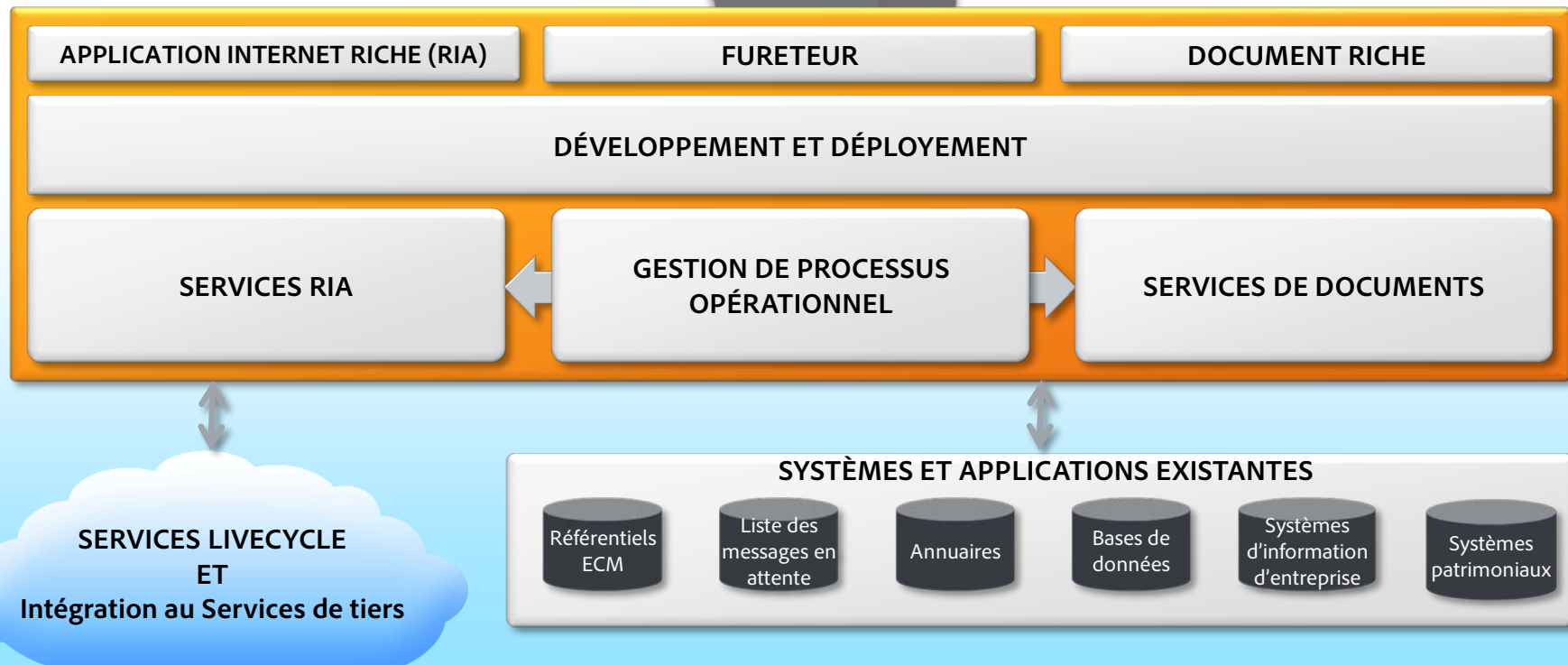


Service



Communication






Communication avec les citoyens

DirectGouv, bureau du Premier ministre français



Processus d'intégration des employés

« Boire notre propre champagne »



Username
rwoodard
Password

Sign In


Home
Summary
Compensation
Employment Policies
Time Off
Traning & Development
Staffing


Total Rewards Application

Genuine, Exceptional, Innovative and Involved

Welcome to the Total Rewards Application. At Adobe, we take pride in creating an environment in which the company shares its success with employees who help us achieve and exceed our business goals while role-modeling our values: genuine, exceptional, innovative and involved. This application is designed to be a one-stop-shop that showcases all of the rewards and benefits that Adobe offers to you. We invite you to explore and learn more about your individual rewards package, including compensation, stock and ESPP, profit sharing, health benefits and other rewards, that helps make Adobe a great place to work. Before you review your Total Rewards you can go into the site and view a short [5 minute overview](#) that will highlight some of the key feature.

This site is designed to showcase the comprehensive Total Reward programs that Adobe offers. For a snapshot of your individual rewards package, view the Summary page. For detailed information, navigate to the appropriate section, as described below.





Compensation

All about compensation, including incentive and recognition programs

Employment Policies

Review corporate Standard Operating Policies (SOPs) and employee conduct policies

Time Off

Check out the comprehensive Benefit offerings, including medical, dental and life

Training & Development

Use the new Talent Profile Tool (TPT) and detailed list of regional and functional training

Staffing

Find your staffing levels, as well as information on many other Cost Center-related expenses

Chez Adobe nous buvons notre propre champagne



- Portail pour les représentants en centres d'appels Adobe

Faites le saut : Pensez client d'abors !



- Élaborez des processus orientés client
- Offrez de la valeur à travers les différents points de service par le biais d'une couche d'interaction commune
- Mesurez et optimisez l'expérience client



Adobe