

Adobe® Digital Enterprise Platform

顧客の期待に応え、魅了し、行動を促すような顧客アプリケーションの構築により、カスタマーエクスペリエンスソリューションを実現



「顧客、そして顧客に接する従業員やパートナーたちが望むエクスペリエンスを提供し、必要な情報を望み通りの形で提供することができたら、そのようなアプリケーションは直ぐさま喜んで受け入れられるでしょう。さらに、すぐに導入してくれる人々へと評判が広まっていくでしょう」

The Patricia Seybold Group

顧客の期待は今、これまで以上に高まっています。競合他社に差をつけたいと考えている企業は、顧客が情報にアクセスしたり、企業や接客担当者と接する際に、彼らを引き込むことができるアプリケーションを提供しなければならないことに気が付いています。そして顧客は、多様なデバイス、チャネルからのアクセスを望んでいます。その目標を達成するために重要なものは、顧客の期待する情報やプロセス（たとえそれが企業システムに含まれるものでも）にアクセスすることができる、シンプルで魅力的なインターフェイスです。そのような試みがこれまで成功しなかった要因は、顧客や現場の接客担当者などに向けてではなく、専門家に向けてデザインされた複雑なユーザーインターフェイスにあります。企業は、この課題を克服するために、既存のシステムと上手く連動しつつ、しかもコンテンツとアプリケーションをまとめて判りやすく提示してくれるような、利用者中心にデザインされたプラットフォームを模索しています。

カスタマーエクスペリエンスマネジメントの基盤

Adobe Digital Enterprise Platform (ADEP) は、コンテンツとアプリケーションを統合、開発し、魅力的なアプリケーションを構築、展開するためのツールとサービスを提供します。これにより、顧客それぞれの目的達成を支援します。ADEP は、既存のシステムに取って代わるものではなく、既存システムを活用しつつ、企業の多様な能力を引き出す、消費者ならではの楽しいエクスペリエンスをもたらします。

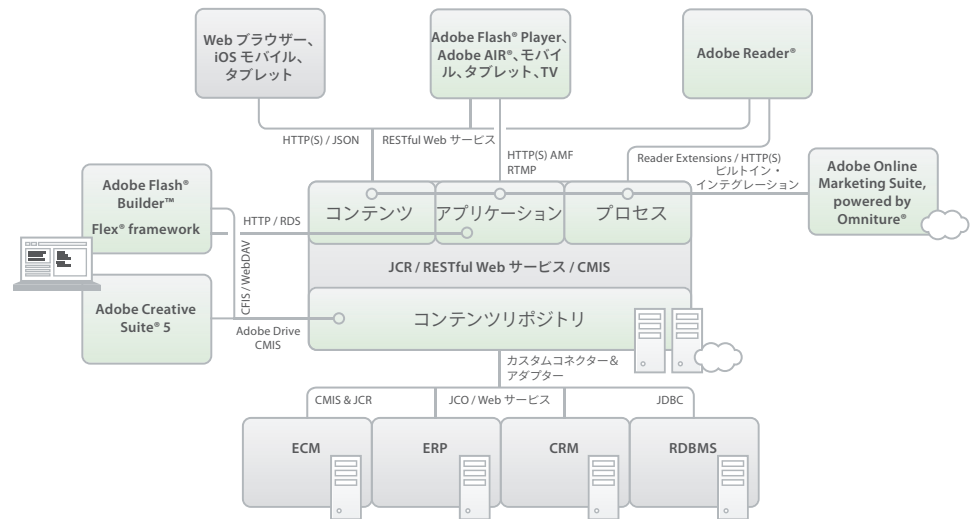
ADEP の内容：

- ・ 標準ベースのコンテンツリポジトリと拡張可能な Web 2.0 用アプリケーションプラットフォーム
- ・ モバイル、Web、デスクトップ使用の表現豊かなアプリケーションを迅速に構築するためのツール
- ・ 既存のアプリケーションやデータ、インフラストラクチャとつなぐことができる動的アプリケーションサービスやツール
- ・ 様々なソースからなる、カスタマイズされた動的コンテンツを作成、共有するためのリッチコンテンツサービス

Web スケールデプロイメントを展開

ADEP は、標準ベースの Java™ コンテンツリポジトリやモジュール構造のアプリケーションフレームワーク、ランタイム環境といった基盤アプリケーション上に構築されています。最新モジュラープラットフォームに標準化することで、IT 部門はより敏捷にビジネスからの要望に応えることができます。

- ・ 主要コンテンツリポジトリと接続可能なオープンアプリケーションアーキテクチャを通して、あらゆる企業システムやリソースへのアクセスを統一
- ・ 統合型の開発者ツールやソースコード管理、展開機能が、迅速な開発を支援
- ・ パッケージング、共有、インストールが容易な、既成アプリケーションサービスや、クラウドホスティングのパッケージ・共有サービスとセットになった複合コンテンツアプリケーションを利用し、開発時間を削減
- ・ 停止時間のないシステムアーキテクチャ、オンデマンドのストレージ、さらにクラウドサーバーのプロビジョニングが、基幹業務のサービス品質保証契約 (SLA) に対応
- ・ インフラストラクチャに影響せずに編集を行えるようコンテンツを作成
- ・ コンテンツやサービスをシステム全般で再利用、共有できる拡張可能な環境により、リスクを減少
- ・ 1 つのエクスペリエンスインターフェイスを既存システムへと利用することにより、複数の異なるシステムを統合、転用、拡張可能



Adobe Digital Enterprise Platform は、多種のインターフェイスやツール、統合アプローチをサポートしており、Web スケールの展開に対応できるように設計されています。

誰もが使いやすくなるインターフェイスを提供

ADEP は、複数の Web プラットフォームやデバイスにわたってコンテンツとアプリケーションをまとめる、各種インターフェイスの開発ツールを提供します。状況に応じ、またユーザーのニーズや好みに合わせて、適切なインターフェイスを選択できます。各ソリューションにおいて、最適なインターフェイスと必要な機能を特定するために、利用者中心のデザインアプローチを取ることが理想です。

このプラットフォームは、下記に対応しています：

- Flex テクノロジー、Flash Builder を使って、主要デスクトップや Web、さらに Android™、BlackBerry® Tablet OS™、iOS™といったモバイルプラットフォーム用の、表現豊かな、使いやすいアプリケーションを構築
- Adobe AIR を使用して、ローカル、オンライン、オフラインを問わず、プラットフォーム全般にインストール可能なスタンドアロン型アプリケーションを作成
- カスタマーエクスペリエンスの簡易化を目的として、エラー検出、条件付きフィールド、アクセシビリティオプションといったビルトイン機能を持つ、企業内外で展開可能な PDF、HTML フォームを開発
- Android、BlackBerry Tablet OS、iOS といった主要モバイルプラットフォームで展開するコンテンツやアプリケーションをデザイン
- リッチアプリケーション内に、ソーシャル機能を直接統合
- 複数のソースから収集された情報やアプリケーションをまとめた複合アプリケーションを構築
- RESTful Web アプリケーションフレームワークと OSGi 対応 Java アプリケーションフレームワークをベースにした、標準かつ最新のアーキテクチャを基盤に構築

動的アプリケーションサービスにより、機能を強化

企業の環境では、優れたユーザーインターフェイスでも、既存のインフラストラクチャと結合できなければ意味がありません。ADEP は、アプリケーション統合のための様々な手段を提供します。

- 顧客からの情報を受け取り、その情報の処理を担当する様々な部門の人員や関連システムへと送信
- サービス志向アーキテクチャ
- 協力的なチーム志向の開発環境によるソリューションのデザインを支援し、開発を合理化、変化を加速
- JMS や Web サービスなどの標準ベースのアプローチを使用し、既存のシステムと統合
- 必要に応じ、データサービスを使用して更新データを配信し、処理または共有可能

訴求力が高く、魅力的なコンテンツを開発

顧客は、必要な情報を手早く簡単に取得できることを期待しています。結果として、最新のソリューションは、コンテンツとアプリケーションを透過的にブレンドし、動的にユーザーへと情報を提供するようになっています。ADEP は、ユーザーを引き込むリッチコンテンツサービスを提供します。

- ・ クラス最高のフレームワークで、コンテンツや共有コンポーネントを再利用し、モバイルや Web などの多様なチャンネルで使用可能なアプリケーションを構築
- ・ 既存の企業コンテンツ管理 (ECM) システムと統合し、全社リポジトリのコンテンツにアクセス
- ・ SWF や HTML などの様々なフォーマットで、リッチコンテンツと個別データを組み合わせることができる、複数チャンネルの情報配信用テンプレートをデザイン
- ・ オフラインでもユーザーを引き込むことができる対話型の PDF ポートフォリオを生成
- ・ 機密情報をポリシーベースの権限管理により保護し、誰がアクセス権を持つのか、何ができるのか、そしてどれくらいの期間使用可能なかをコントロール
- ・ ドキュメントの組み立てや大量出力機能により、困難な要求にも対応

迅速な導入と高い満足度のエクスペリエンス

ADEP は、主要なモバイル、Web、デスクトッププラットフォーム向けの魅力的で使いやすいアプリケーションをデザイン、開発するためのツールを提供します。バックエンドでは、動的アプリケーションサービスを提供し、ビジネスプロセスの自動化、リアルタイムなデータへのアクセス、様々なシステムやデータベースと統合して既存の IT インフラストラクチャへの接続、といった作業を可能にします。リッチコンテンツサービスを利用すると、動的 Web サイト、複合アプリケーション、ファイアウォールの外から無事に届いた個別の対話型ドキュメントといった様々なエクスペリエンスを通して、コンテンツを取り込むことができます。

ADEP は、人々が使いたいと思うソリューションを提供し、利用率や満足度を高めると同時に、ユーザーエクスペリエンスを反映しデザインさせたシステムにより、競合他社との差別化を図ることができます。

詳細情報

ソリューションの詳細:

www.adobe.com/go/adep_jp



アドビシステムズ 株式会社
〒141-0032 東京都品川区大崎 1-11-2
ゲートシティ大崎 イーストタワー
www.adobe.com/jp
Adobe Systems Incorporated
345 Park Avenue
San Jose, CA 95110-2704
USA
www.adobe.com

Adobe, the Adobe logo, Adobe AIR, Creative Suite, Flash, Flash Builder, Flex, and Reader are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. Android is a trademark of Google Inc. Java is a trademark or registered trademark of Oracle and/or its affiliates. The trademark BlackBerry is owned by Research In Motion Limited and is registered in the United States and may be pending or registered in other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

© 2011 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. Printed in Japan.

91049728 8/11