

Adobe® LiveCycle® ES : Édition Business Transformation

Simplifier les opérations et réduire les coûts avec des applications sophistiquées d'interaction avec la clientèle, au sein d'environnements multiplates-formes permettant de collecter les données et d'étendre la portée de vos processus métier

Créez des applications d'interaction avec les clients pour :

- éliminer la saisie manuelle des données et les coûts associés à la collecte, au pré-renseignement et au traitement de données ;
- améliorer l'exactitude des données en les validant et en mettant en œuvre une logique applicative et de règles de gestion complexes ;
- écourter les temps de réponse et la durée des cycles grâce à des applications sophistiquées d'interaction avec les clients au sein d'environnements multiplates-formes ;
- étendre les processus au-delà du pare-feu pour en faire bénéficier les clients, administrés, partenaires et fournisseurs ;
- simplifier les processus intégrés à un système d'entreprise ;
- instaurer des flux de production structurés et sur mesure, en ligne et hors ligne ;
- automatiser la production de documents personnalisés respectant des critères stricts de sécurisation des informations et de fidélité documentaire.

Les entreprises ont investi massivement dans l'automatisation de leurs processus métier. Résolument plus efficaces, les flux de production vous permettent de réagir plus vite et de façon plus souple à l'évolution de la conjoncture. Ceci est vrai en interne. Mais, dès que vous étendez ces processus au-delà du pare-feu, la plupart des échanges avec les clients, partenaires et fournisseurs continuent à s'effectuer par téléphone ou de visu. De fait, 60 % des individus préfèrent s'adresser directement à un interlocuteur même lorsque les services sont proposés en ligne. De même, seulement 10 % des clients d'un établissement bancaire effectuent leurs opérations sur Internet.

En impliquant les clients dans vos processus métier, vous contribuez à réduire les taux d'abandon, à gérer les informations plus rapidement et plus efficacement, à améliorer la qualité de service et à écourter les cycles de traitement coûteux. Mais les clients se montrent réticents car les informations et services commerciaux ne leur sont pas présentés en contexte, de manière intuitive et claire, encourageant les échanges. En éliminant la complexité et en présentant les informations de manière interactive et personnalisée, vous facilitez le rapprochement avec la clientèle et simplifiez vos processus de bout en bout.

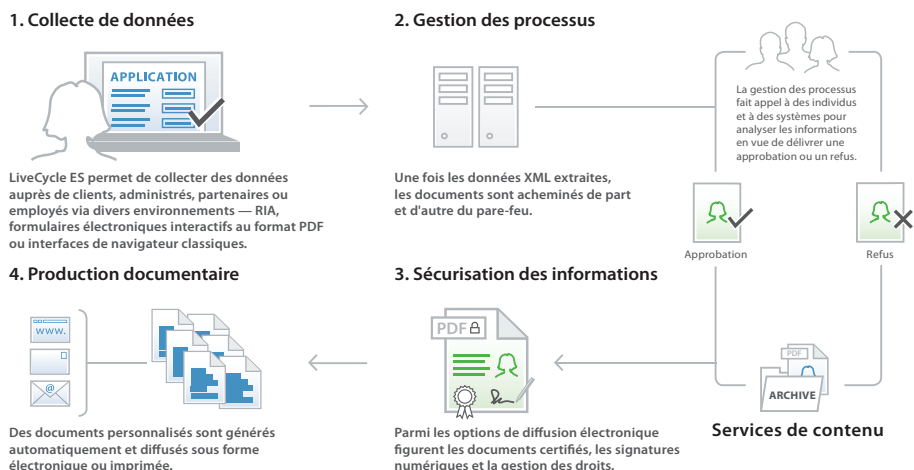
Impliquer davantage de personnes dans des échanges riches et interactifs

Adobe LiveCycle ES Édition Business Transformation offre une solide panoplie de composants dédiés à la création d'applications Internet riches (RIA) et à l'automatisation de processus métier s'étendant aux clients, partenaires et fournisseurs. Une fois les données collectées, Adobe LiveCycle ES Édition Business Transformation révèle toute la puissance de ses fonctionnalités pour automatiser leur traitement dans le cadre d'une application d'interaction avec les clients. Cette solution comprend la conception du processus, le déploiement de l'application et son optimisation après sa mise en service.

De la collecte des données à la gestion des processus en passant par la sécurisation des informations et la production documentaire, Adobe LiveCycle ES Édition Business Transformation permet aux entreprises d'adopter un environnement commun faisant le lien entre leurs systèmes internes — progiciels de gestion intégrés (ERP), systèmes de gestion de la relation client (CRM) et transactionnels — en vue de créer des applications attrayantes garantissant les résultats de bout en bout.

Réduire les taux d'abandon grâce aux interactions en ligne intuitives

Les interactions en ligne découragent bien souvent les clients, qui ne savent pas par où commencer. Ils s'interrogent également sur la sécurité des informations communiquées. Agacés, ils abandonnent le processus en ligne, ce qui engendre retards de traitement, saturation des centres d'appels et manque à gagner. Le recours à des palliatifs peut également se traduire par une collecte des données incomplète et la multiplication des erreurs, puisque les informations doivent être recueillies manuellement avant d'être ressaisies dans les systèmes d'entreprise.



Afin de limiter les contrariétés côté clients, utilisez LiveCycle ES Édition Business Transformation pour développer et déployer des formulaires guidés de type RIA, exploitables par toute personne en possession du logiciel Adobe Flash® Player. Au travers d'une interface sophistiquée et attrayante, ces formulaires accompagnent pas à pas les utilisateurs extérieurs à votre établissement tout au long des processus en ligne de manière logique, en s'assurant de la validité, de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations saisies. Résultat : les clients sont plus détendus et aussi plus enclins à aller jusqu'au bout du processus.

Dans le cas d'administrations ou d'activités réglementées, où la fidélité du formulaire est essentielle, les clients peuvent suivre tout le processus à l'aide de formulaires guidés et créer un document PDF pour leurs archives. Le format PDF préserve l'apparence de l'imprimé d'origine. Les clients ont également la possibilité de passer aisément d'un formulaire guidé à un formulaire PDF dynamique en temps réel, afin de sauvegarder leurs informations et de compléter le document hors ligne au moment qui leur convient. Il leur suffit de revenir au formulaire guidé lors d'une connexion ultérieure pour que les données saisies hors ligne soient automatiquement synchronisées avec le formulaire en ligne.

Accélérer le développement avec des modules applicatifs et un framework normalisé

Il est parfois difficile de développer des applications qui allient la souplesse et la simplicité d'emploi d'une application bureautique intelligente à l'envergure d'une application web traditionnelle — en particulier s'il faut les créer de toutes pièces à l'aide d'outils particuliers.

Avec LiveCycle ES Édition Business Transformation, les développeurs disposent d'un large éventail de ressources — LiveCycle ES Foundation ainsi que plusieurs outils — écourtant significativement les délais de développement. Ces ressources, parmi lesquelles figure Adobe LiveCycle Workbench ES, permettent aux développeurs d'installer, configurer et déployer des applications dans les meilleurs délais, avec un minimum d'effort. L'architecture intégrée et le nouvel environnement de développement intégré basé sur Eclipse™ accélèrent et optimisent la création d'applications d'interaction avec les clients. Développeurs, concepteurs et analystes métier coopèrent pour élaborer et déployer des applications de ce type, compatibles avec les architectures existantes. Un modèle XML unique sert à déployer documents ou formulaires et processus dans le format le plus pratique pour le client, notamment HTML, PDF, Flash, PostScript®, PCL et Zebra Label. LiveCycle Data Services ES fait appel à un protocole binaire très performant pour connecter ces RIA aux systèmes back-end LiveCycle et J2EE.

Transformer tout type de document en support de communication attrayant et personnalisé

Avec Adobe LiveCycle ES Édition Business Transformation, les établissements améliorent la satisfaction de leur clientèle grâce à des communications ultra-personnalisées et se conforment à leurs obligations réglementaires en maintenant des spécifications de production documentaire précises et en automatisant la génération de rapports périodiques. Pour la conservation de vos documents, les formats de sortie conformes aux normes ISO tels que PDF/A-1a respectent les critères d'archivage les plus stricts. Les signatures numériques et la gestion de droits permettent aux entreprises de perpétuer les processus de signature sous forme électronique et de contrôler les contenus sensibles, même après leur diffusion.

Prendre part à des transactions électroniques confidentielles en toute confiance

Adobe LiveCycle ES Édition Business Transformation offre les services, fonctionnalités, règles et procédures assurant un échange fiable d'informations électroniques. Cette solution aide les établissements à protéger leurs informations sensibles en misant sur la confidentialité, le respect de la vie privée, l'authentification, l'intégrité, la non-répudiation et la disponibilité. Désormais, vous êtes à même d'impliquer véritablement vos clients, partenaires et fournisseurs, en toute sécurité, tout en protégeant le cycle de vie de l'information. Des règles de sécurité peuvent être appliquées en permanence aux documents, indépendamment des conditions de stockage et de circulation, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'établissement. Le réseau de partenaires constitué par Adobe dans le domaine de la sécurité assure l'interopérabilité avec de nombreuses infrastructures de sécurité, y compris la gestion des identités et des accès, l'authentification unique, les infrastructures à clé publique, les cartes à puce et la biométrie.

LiveCycle ES Foundation

LiveCycle ES Foundation fournit les fonctionnalités serveur sous-jacentes nécessaires au déploiement, à l'exécution et à la gestion des composants LiveCycle ES. Parmi ces fonctions, un référentiel centralisé où des ressources communes — formulaires, fragments, images, processus, composants et schémas — peuvent être partagées et gérées depuis un point central. Foundation propose également des outils d'administration — LiveCycle Configuration Manager et LiveCycle Administration Console — simplifiant la gestion du déploiement LiveCycle dans son ensemble.

Outils de développement

LiveCycle Workbench ES avec LiveCycle Designer ES

LiveCycle Workbench ES est un environnement de développement intégré (IDE) basé sur Eclipse, servant d'environnement unifié pour la création de formulaires HTML et PDF, de formulaires guidés de type RIA, de processus et de modèles de sortie. LiveCycle Workbench ES simplifie la gestion de formulaires, fragments, images, processus, composants et schémas. Les fragments de formulaires accélèrent et facilitent l'actualisation de gigantesques collections de modèles de formulaires ; à chaque fois qu'un fragment est actualisé, les modèles s'y rapportant sont automatiquement mis à jour. À partir du schéma de conception de processus dans LiveCycle Workbench ES, les développeurs créent des cartographies qui représentent visuellement les processus métier à automatiser.

Adobe LiveCycle Designer ES, intégré à LiveCycle Workbench ES, facilite la création de formulaires et de documents sophistiqués et attrayants conjuguant fidélité de présentation et gestion de données XML. À l'aide de son interface graphique, les concepteurs créent en un clin d'œil des formulaires électroniques intelligents pouvant être déployés au format Adobe PDF, SWF ou HTML, et garantissant une collecte et un traitement mieux sécurisés des données. Ils définissent tout aussi aisément une logique applicative, élaborent des formulaires guidés intuitifs et instaurent des liaisons entre les champs. Tout ceci leur permet de générer des formulaires interactifs ainsi que des archives au format PDF, PostScript, PCL ou Zebra Label conformes aux obligations réglementaires et aux impératifs d'accessibilité.

Composants

LiveCycle Forms ES

Avec Adobe LiveCycle Forms ES, vous étendez vos processus métier stratégiques à l'extérieur de l'entreprise — en toute sécurité et à moindre coût. Déployez des modèles de formulaires reposant sur le langage XML au format HTML, PDF ou SWF sur tout équipement ou plateforme. Collectez ensuite les données des formulaires envoyés et transférez-les directement dans les systèmes stratégiques de votre établissement — vous simplifiez ainsi les processus métier à formulaires et améliorez l'exactitude des données. En associant ce composant à Adobe LiveCycle Output ES, votre établissement est à même d'automatiser l'impression de documents personnalisés et d'intégrer les sorties imprimées aux processus de communication existants.

LiveCycle Data Services ES

Adobe LiveCycle Data Services ES offre une panoplie très complète de fonctionnalités orientées données exploitables avec des formulaires guidés de type RIA. Sa puissante architecture de services de données et son modèle de programmation permettent aux applications RIA d'opérer la synchronisation des données entre le client et le serveur, de rappeler automatiquement de volumineux jeux d'enregistrements, de contrôler les transactions et de gérer les conflits. Ces fonctionnalités contribuent à optimiser les interactions avec les clients, en réduisant les tâches de programmation, en limitant les risques et en écourtant les délais de mise sur le marché. La robustesse de l'infrastructure de messagerie en temps réel permet de créer des applications de collaboration, hors ligne et de push de données de manière fiable et évolutive. Déployé sous la forme d'une application web J2EE standard, LiveCycle Data Services ES s'intègre parfaitement aux applications existantes et données back-end, ainsi qu'aux services de gestion documentaire et de processus LiveCycle ES.

LiveCycle Reader® Extensions ES

Avec Adobe LiveCycle Reader Extensions ES, vous incorporez dans des fichiers Adobe PDF des droits d'utilisation qui vont activer des fonctionnalités interactives dans le logiciel Adobe Reader (versions 7 et ultérieures). Les fichiers PDF ainsi activés par Reader permettent à leurs destinataires d'enregistrer des copies des formulaires complétés, d'ajouter des commentaires et des notes, de signer électroniquement des documents et de soumettre des formulaires en ligne et hors ligne. Votre établissement étend ainsi facilement à ses clients, administrés ou partenaires les processus applicables aux formulaires électroniques interactifs, en optimisant tout simplement les fonctionnalités de vos formulaires PDF.

LiveCycle Process Management ES

Adobe LiveCycle Process Management ES donne aux entreprises un contrôle sans précédent sur leurs processus métier et la gestion de leurs tâches — en ligne et hors ligne. LiveCycle Process Management ES intègre les nombreux composants des processus métier (utilisateurs, systèmes, documents, règles de gestion et services web) dans des flux de production complètement automatisés.

LiveCycle Digital Signatures ES

Grâce à ses fonctions de signature numérique en environnement serveur, Adobe LiveCycle Digital Signatures ES intensifie la dématérialisation des processus papier pour les transférer en ligne, réduit les coûts et améliore la satisfaction de la clientèle — tout en garantissant l'authenticité et l'intégrité des documents.

LiveCycle Rights Management ES

Adobe LiveCycle Rights Management ES constitue une solution performante pour la gestion et le suivi permanents des documents électroniques. Les établissements peuvent appliquer des règles de confidentialité, de respect de la vie privée et de protection qui garantissent le contrôle des accès à leurs documents électroniques, leur révocation, la gestion de leurs révisions et leur traçabilité — en ligne ou hors ligne, en amont comme en aval du pare-feu — tout au long de leur cycle de vie.

LiveCycle Output ES

Adobe LiveCycle Output ES permet aux entreprises de générer de manière dynamique des documents personnalisés sous forme électronique ou imprimée. Produisez des relevés électroniques, des contrats, des dossiers d'accueil, des devis, des bordereaux d'emballage, etc. en fusionnant automatiquement des modèles avec des données extraites de progiciels ERP, de systèmes CRM ou propriétaires ou encore d'autres applications stratégiques. Assemblez des documents nouveaux à des fichiers PDF existants pour constituer des dossiers personnalisés, ou convertissez automatiquement vos fichiers à des fins d'impression ou d'archivage. Enregistrés au format PDF, PostScript, PCL ou Zebra Label et diffusés dans le cadre d'un processus LiveCycle ES organisé, ces documents contribuent à mettre en place des communications attrayantes, dans le respect des réglementations.

LiveCycle Content Services ES

Adobe LiveCycle Content Services ES propose des fonctionnalités de gestion de contenu complétant la plate-forme LiveCycle. Les établissements créent en un clin d'œil des applications sophistiquées d'interaction avec la clientèle à un faible coût total de possession. Parfaitement intégré aux autres composants LiveCycle, LiveCycle Content Services ES autorise la mise en œuvre rapide de processus de bout en bout qui interagissent largement avec les contenus applicatifs, et constituent un ensemble de services de contenu intégrés — depuis le référentiel de contenus d'entreprise jusqu'aux outils de collaboration sociale (forums et blogs d'entreprise).

Collaborez au-delà de l'entreprise

Avec Adobe LiveCycle ES Édition Business Transformation, vous développez des applications assurant la présentation et la collecte des données client de manière intuitive et innovante, ce qui favorise les échanges et la proximité avec les clients. Adobe réunit un framework normalisé, des modules applicatifs et des composants performants afin de vous aider à accélérer le développement applicatif, à transformer des documents en communications attrayantes et à prendre part à des transactions électroniques confidentielles en toute confiance. Vous êtes désormais en mesure d'étendre la portée de vos applications métier stratégiques, de réduire vos coûts et de simplifier vos opérations.

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur Adobe LiveCycle ES Édition Business Transformation, consultez le site www.adobe.com/fr/products/livecycle.



Adobe Systems France
112, avenue Kléber
75784 Paris Cedex 16
France

www.adobe.com/fr, www.adobe.com

Adobe, le logo Adobe, Flash, LiveCycle, PostScript, Reader et « Engaging beyond the Enterprise » sont des marques ou des marques déposées d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et / ou dans d'autres pays. Eclipse est une marque d'Eclipse Foundation. Toutes les autres marques citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

© 2008 Adobe Systems Incorporated. Tous droits réservés. Printed in France.

95010931 6/08