



アドビシステムズ社、LiveCycle Enterprise Suite 2.5 を発表

様々な画面や機器に応じた コンテンツとアプリケーションの配信が実現

【2010年10月25日】

米国カリフォルニア州ロサンゼルス ADOBE MAX 2010 発 (2010年10月25日) – Adobe Systems Incorporated (Nasdaq: ADBE) (本社: 米国カリフォルニア州サンノゼ、以下アドビシステムズ社) は本日、同社の世界的な開発者向けカンファレンスである「Adobe MAX 2010」にて、Adobe® LiveCycle® Enterprise Suite 2.5 (ES2.5) を発表しました。これによりアドビシステムズ社はソリューションを拡張し、カスタマーエクスペリエンス (Web やアプリケーションの利用経験を通じて、顧客が得る価値) の向上を支援します。LiveCycle ES2.5 で新機能には、様々な種類の画面へのアプリケーション配信を改善するエンタープライズ向けのモバイル機能やエンタープライズ向け RIA (リッチインターネットアプリケーション) の構築用に最適化されたフレームワーク、そして企業や組織と顧客や市民との間のやり取りをよりユーザー本位で効率的なものにするリアルタイムのコラボレーション機能が含まれています。アドビシステムズ社は、短い開発期間で高品質なエンタープライズアプリケーションを実現する、品質向上のための3つの次世代 Solution Accelerator も発表しました。

顧客経験価値を一人ひとりの顧客ごとに改善

複数のチャネルや機器を通じ、複雑なやり取りを顧客との間で行う必要のある企業や組織では、顧客が期待するモバイルやソーシャルネットワークの普及、顧客体験の向上への対応が求められています。サービスを通じて得られる体験に顧客が満足しなければ、ブランドに対するロイヤルティが失われてしまいます。公共サービスに市民が満足しなかった場合には、サービスを提供した公的機関が市民に十分な価値を提供できていないことを意味します。Adobe LiveCycle ES2.5 は、企業や組織がそれぞれの顧客の嗜好に応じて、さまざまなチャネルや機器を通じて一貫性のある、または柔軟性のある顧客経験価値を提供できるようにします。

•LiveCycle ES2.5 ファミリーで新たに加わった Adobe LiveCycle Mobile ES2 は、プロセス管理、データ取得、コンテンツ サービスをモバイル機器にも拡大し、真のエンタープライズ向けのモバイル機能を実現します。LiveCycle Mobile ES2 はバックエンドのシステムとの連携も容易なので、Android、Blackberry、iPhone、Windows Mobile 機器でも直観的なモバイル体験を提供します。

•企業や組織はまた、チャット、音声、ビデオ、画面、アプリケーションの共有といったリアルタイムのコラボレーション機能を組み込んだユーザー中心の RIA を作成することで、より一層社会に根ざした経験を提供することができます。開発者向けには、LiveCycle ES2.5 はユーザー中心のエンタープライズ向け RIA を設計、モデリング、開発するための標準的なツールセットと手法を提供します。

•LiveCycle ES2.5 は広く普及した Adobe® Flash® Platform と Adobe® Reader® を活用し、従来のビジネスプロセスを顧客とのやり取りを行う機器にまで対応することで、企業のカスタマーサービスと業務効率を改善します。

価値実現までの期間を短縮

アドビ システムズ社は次世代の Solution Accelerator をリリースします。これにより、企業や組織は顧客経験価値を迅速に改善できるようになります。Solution Accelerator は LiveCycle ES2.5 を基盤として構築され、プロジェクトの計画立案を加速し、商用のアプリケーション開発に必要な期間を短縮します。また、サポートとアップグレードが可能なフレームワークによりリスクを軽減します。Solution Accelerator は、ベストプラクティスに基づく手法、ソリューションのためのテンプレート、LiveCycle ES2.5 拡張のためのコンポーネントを提供します。Solution Accelerator には次の 3 種類があります。

• Correspondence Management Solution Accelerator：企業ユーザーは、事前に承認されたレイアウトとコンテンツを使用してパーソナライズされた文書を動的に構築し、カスタマイズされたクレームレターをはじめとする、高品質なカスタマー対応文書を作成することができます。

• Interactive Statements Solution Accelerator：クレジットカード利用明細、電話料金明細、e 請求書など、セキュリティの確保された PDF フォーマットに組み込まれた、パーソナライズされた RIA 機能を使った文書を通じて顧客とのやり取りを行います。

• Managed Review & Approval Solution Accelerator：コンテンツレビュー作業を複数の関係者にわたって効率化します。

ソーシャルウェブのコンテンツ管理、測定の最適化、視覚化のパイオニアとなるソリューション

カスタマーエクスペリエンスマネジメント (Customer Experience Management、CEM) に関するアドビ システムズ社のソリューションは、企業向け Web エクスペリエンスマネジメントのソリューションを提供する Day Software 社の買収計画によってさらに強化されます。アドビ システムズ社は LiveCycle の今後のバージョンに動的およびソーシャルな Web コンテンツ管理ソリューションだけでなく、強化された測定、解析、視覚化ツールも追加し、顧客経験価値を創造、提供、最適化するためのプラットフォームを構築していく計画です。企業や組織は顧客の行動やプロセスの指標を簡単に追跡や分析し、アプリケーションとプロセスの継続的な改善ができるようになります。そして、Day Software 社の業界をリードする Web アプリケーションとアドビ システムズ社のエンタープライズポートフォリオを組み合わせ、顧客企業は Web とビジネスアプリケーションを統合し、マーケティングや営業、サービスにわたるマルチチャネルコミュニケーションの価値を高めます。

Adobe LiveCycle Enterprise Suite 2.5 の発表に対するコメント

アドビ システムズ社ビジネスプロダクティビティ事業部門担当上級副社長兼ゼネラルマネージャー、ロブ ターコフ (Rob Tarkoff)

「エンタープライズシステムの多くはオンライン上でスムーズかつ直観的な顧客体験を提供できていません。企業は顧客に直接対応する従業員の生産性を低下させているだけでなく、顧客もサービスへのアクセスに満足していないのが現状です。顧客は、買い物、同僚や友人

への連絡、旅行の予約などと同じように、ビジネス アプリケーションやサービスでやり取りできることを期待しています。また、顧客それぞれに最適化された体験を提供する作業をデスクトップで行い、それをモバイル機器にも端末の分断を感じさせずに引き継げることが必要不可欠です。先見性のある企業や組織は、顧客への様々な画面を通じた一貫性のある顧客体験の提供が市場での競争を優位にすることを認識しています。LiveCycle ES 2.5 と新しい Solution Accelerator により、アドビ システムズ社は企業がこのような直観的な顧客体験を提供し、Web を顧客獲得やサービス、そしてコミュニケーションのための真の双方向ハブに変えることができます」

Info-Tech Research Group のリードアナリスト、ティム ヒッカーネル (Tim Hickernell)
「公益事業や金融機関はインターネットが登場して以来、顧客のための e- ステートメントと分析ポータルを開発してきました。しかしユーザーが主に目にしているインターフェイスは、取引明細書と、分析用ポータルサイトです。アドビ システムズ社の新しい双方向取引明細書用 Solution Accelerator を使用すれば、これらのユーザーインターフェイスを従来のビジネス文書と同様であるだけでなく、取引明細書のデータ内容に合わせて分析を追加した、一つの双方向な取引明細書にまとめることが可能になります。これにより、ユーザーは契約内容の管理と最適化にそれぞれ別々のインターフェイスを使用する必要がなくなります。消費者にとっての利便性が高まるだけでなく、まとめることで消費者の e- ステートメントへの移行も加速していきます」

Interfile for the South African Revenue Service の CIO、クリストファー ベルフォード氏 (Christopher Belford)
「South African Revenue Service (南アフリカ政府歳入庁) では、市民からの要請に迅速に答える必要があることを定めています。アドビ システムズ社のソリューションを使用し、当庁は印刷媒体や Web ポータルから、出張所やオンデマンドでの印刷やオフラインまで、複数のチャンネルで利用できるシステムの提供を開始しました。このシステムによって税務申告や処理が迅速、かつ容易になりました。当庁の税務と徴収業務における直観的で魅力あるユーザー体験は、プロセスの近代化や南アフリカ国民からのニーズに答えている点において、まさに世界をリードしています」

impuls Systems GmbH の CEO、マーカス ハンバーグ氏 (Markus Humberg)
「ドイツの金融サービス市場の競争は極めて激しいものになっています。impuls 社が市場リーダーとしての地位を維持するためには、顧客からの期待を上回るサービスの提供以外にありません。アドビ システムズ社のソリューションを使用することにより、impuls 社は代理店が潜在顧客をオンラインで探して作業プロセス全体を通じてガイドし、また顧客が自宅や外出先から携帯機器上でデジタル署名し、それを送付することのできる、完全にデジタル化された登録システムを構築しました。このソリューションによって、もたらされた成果は素晴らしいもので、オンライン上での営業による契約成立率は対面ミーティングの 2 倍から 3 倍の 90% にも達しています。impuls 社は今後もアドビ システムズ社のソリューションにより様々な画面や機器で顧客体験を改善し、競争力を維持できるよう複雑な業務プロセスを合理化していきます」

提供予定

Adobe LiveCycle ES2.5 は米国市場では提供を開始しています。LiveCycle ES2.5 については、www.adobe.com/livecycle (英語) をご覧ください。

アドビ システムズ社について

アドビ システムズ社は、時間や場所、利用するメディアや機器を問わず、あらゆるユーザーの、アイデアや情報との関わり方に変革をもたらしています。アドビ システムズ株式会社はその日本法人です。同社に関する詳細な情報は、Web サイトに掲載されています。