



WEB EXPERIENCE MANAGEMENT QUALE PARADIGMA ADOBE PER L'ATTUALE PA DIGITALE

Giuseppe Borgonovo Solution Consultant Manager

Customer Experience Management

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

Trasformare il modo in cui
la PA interagisce con i
cittadini attraverso efficaci
esperienze digitali



Amministrazione pubblica con il cittadino al centro

Una organizzazione governativa che cerca di trasformare le interazioni con i cittadini in esperienze interattive, multicanale che stimolano la partecipazione e la collaborazione; il risultato sarà un cittadino informato e soddisfatto per I servizi offerti

Trasparenza

- Fornire informazioni che il pubblico può:
 - Trovare
 - Usare
 - Fidarsi

Partecipazione

- Coinvolgere le persone attraverso:
 - Esperienze intuitive
 - Interazioni tempestive

Collaborazione

- Indirizzare la cooperazione per:
 - Innovare
 - Aumentare efficienza ed efficacia

ROI per Digital Government



Four Hours to Seconds

Information from Clerk to Sheriff



\$100+ Million

Savings in Data Capture



200 to 90 Days

To Process Claims in Contention



923% ROI

From Shared Service e-Forms



36 Days to One Day

Processing of Benefits



80% Reduced Time

For Secure Document Delivery

The Adobe Customer Experience Management Platform



CONSISTENT CUSTOMER CONTEXT ACROSS MULTISCREEN USER EXPERIENCES



PROCESS



SOCIAL



CONTENT +
APPLICATIONS



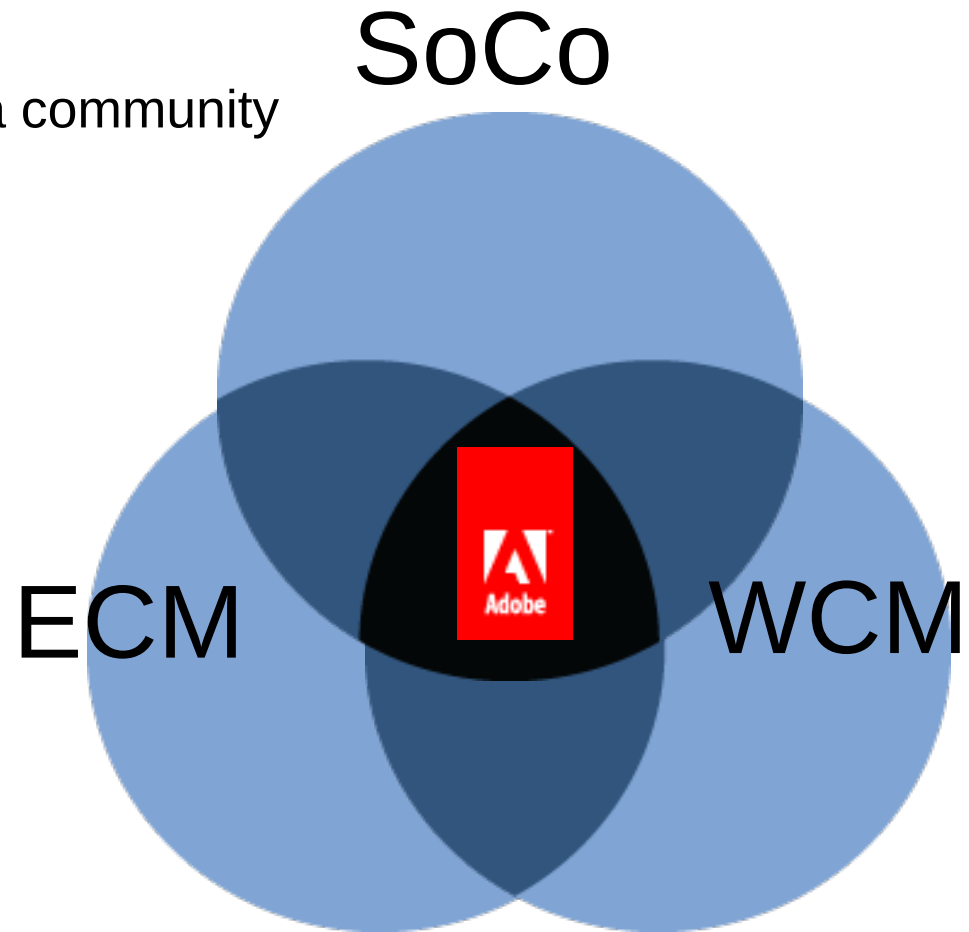
ANALYTICS +
OPTIMIZATION



TRANSACTIONAL SYSTEMS AND STRUCTURED DATABASES (ERP, CRM, ECM, PLM)

Web 2.0 : componenti

- ECM realizza un comune enterprise-class repository
- WCM interagisce con I clienti
- So Co costruisce e mantiene la community



Trasformare Online Customer Experience



Web Experience Management

A new Web Content Management release



CQ 5.4 from Adobe

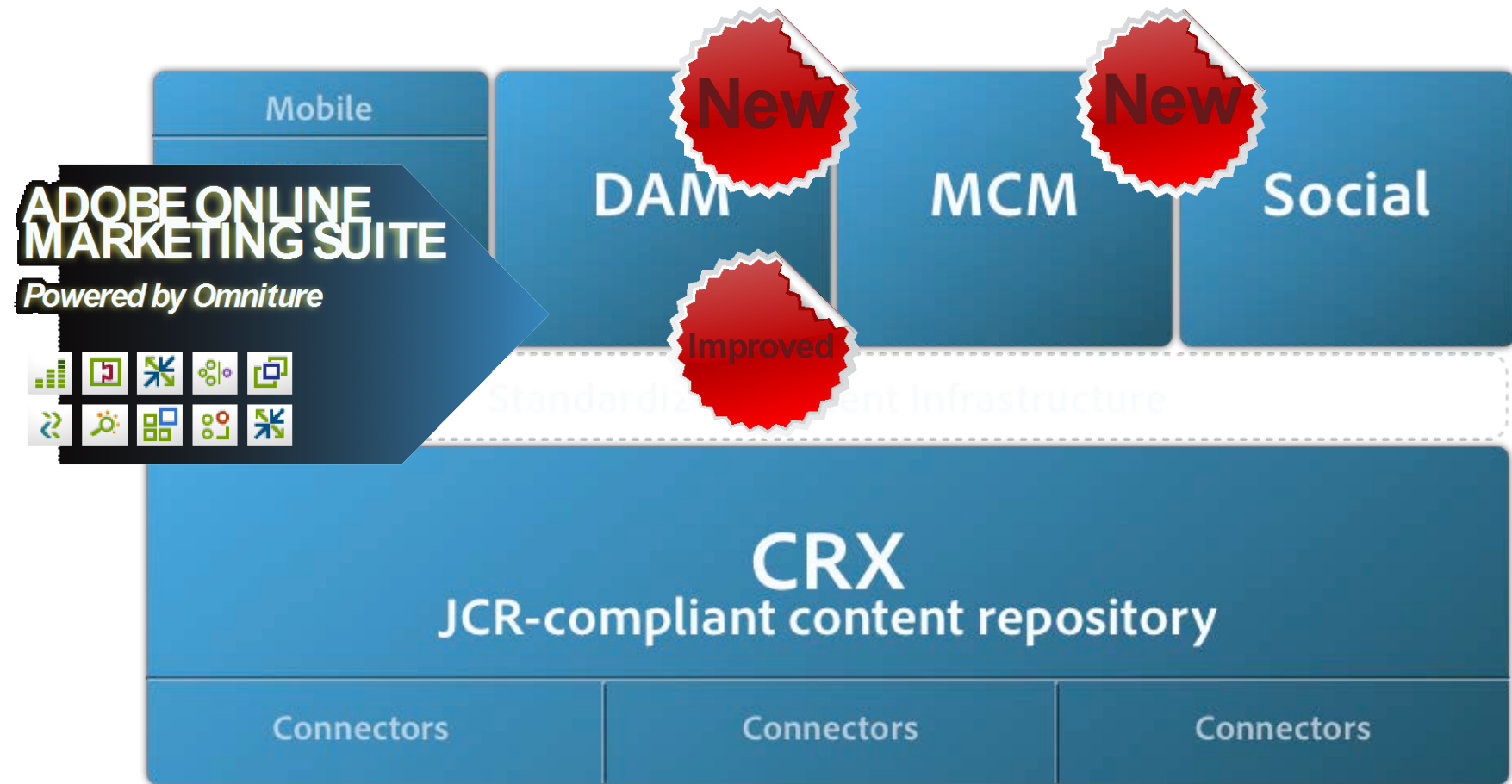
Market-leading Web Analytics & Business Optimization



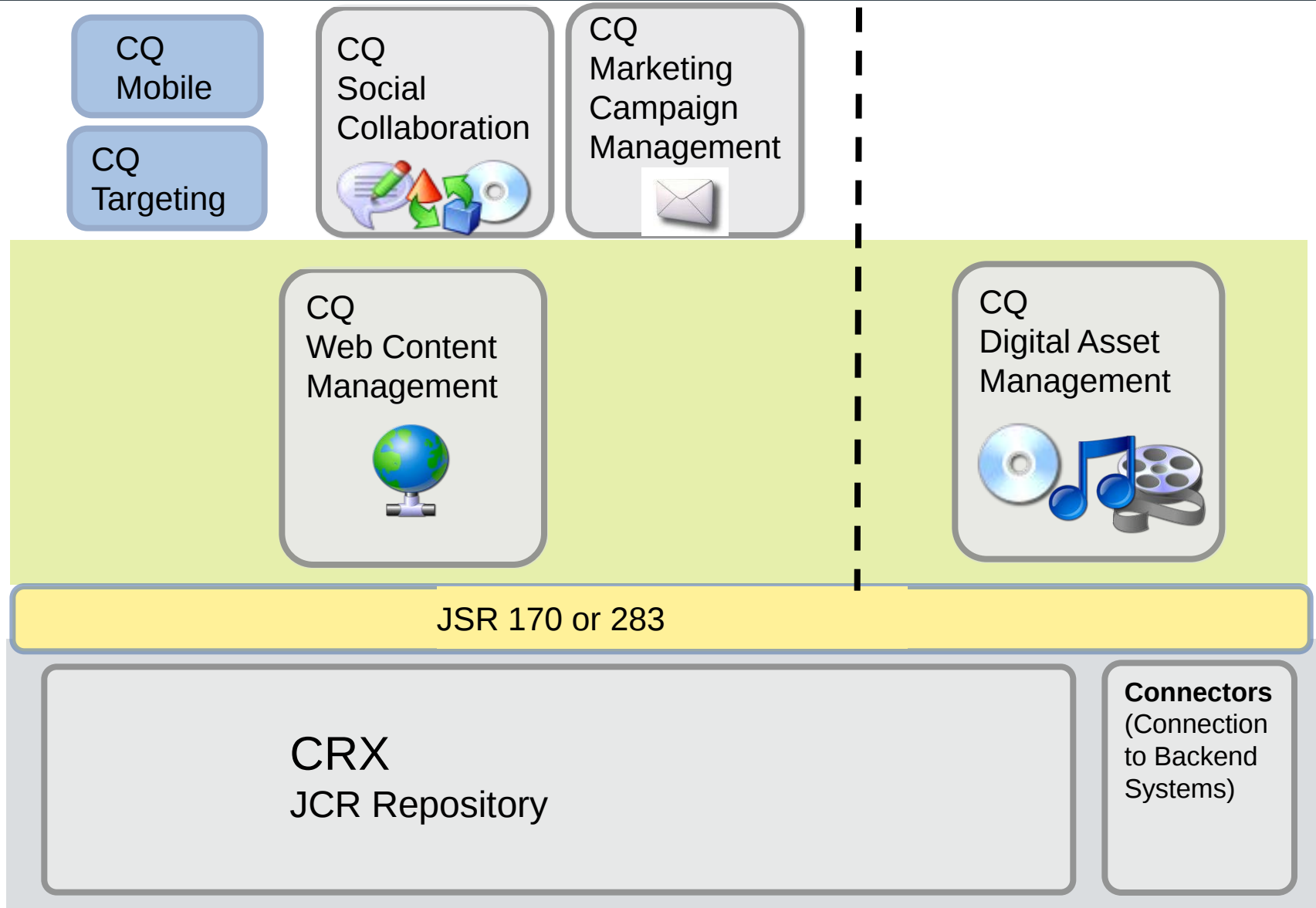
Adobe Online Marketing Suite
powered by Omniture

DELIVERED ON ADOBE CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT PLATFORM

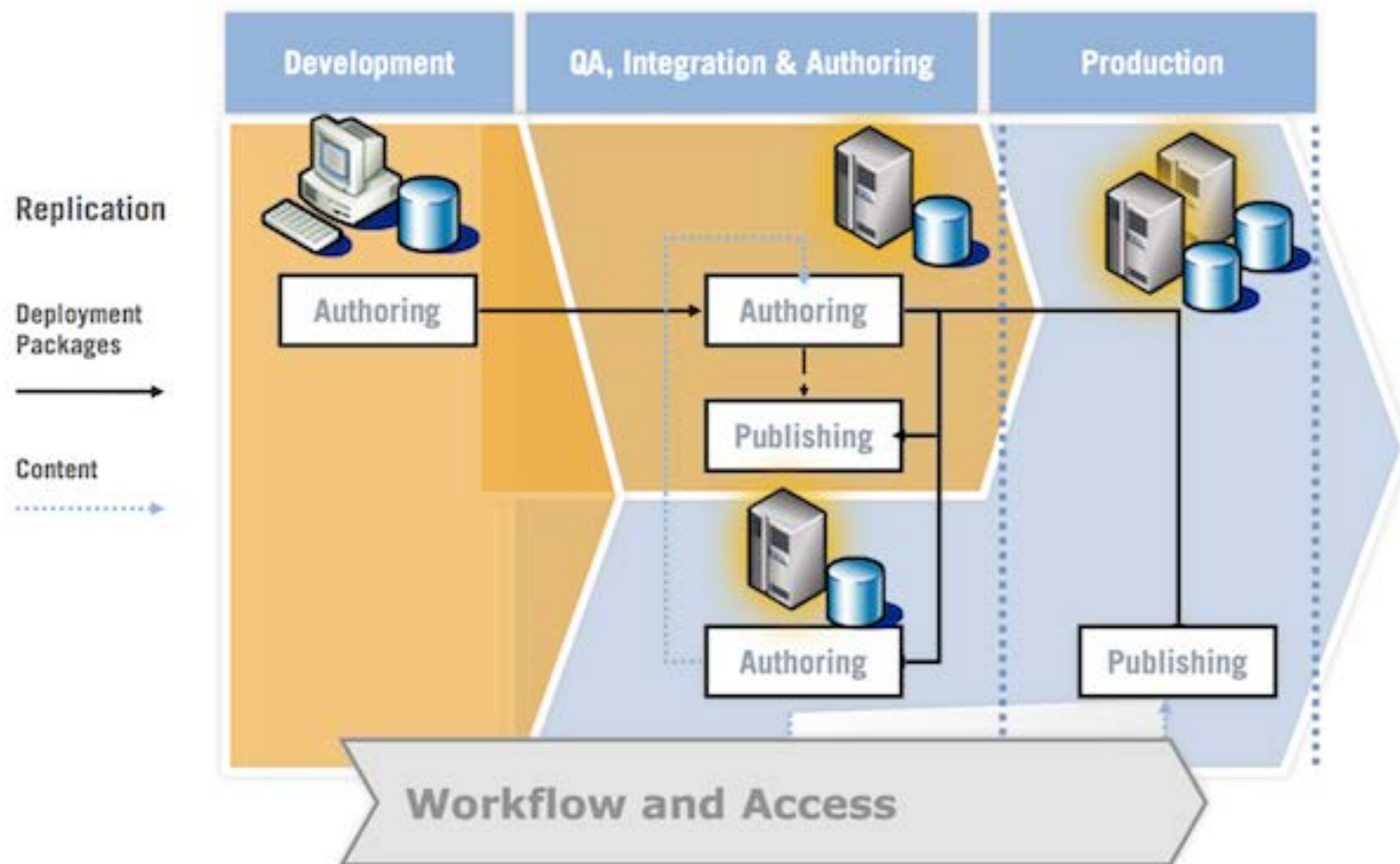
Adobe Web Experience Management: CQ5



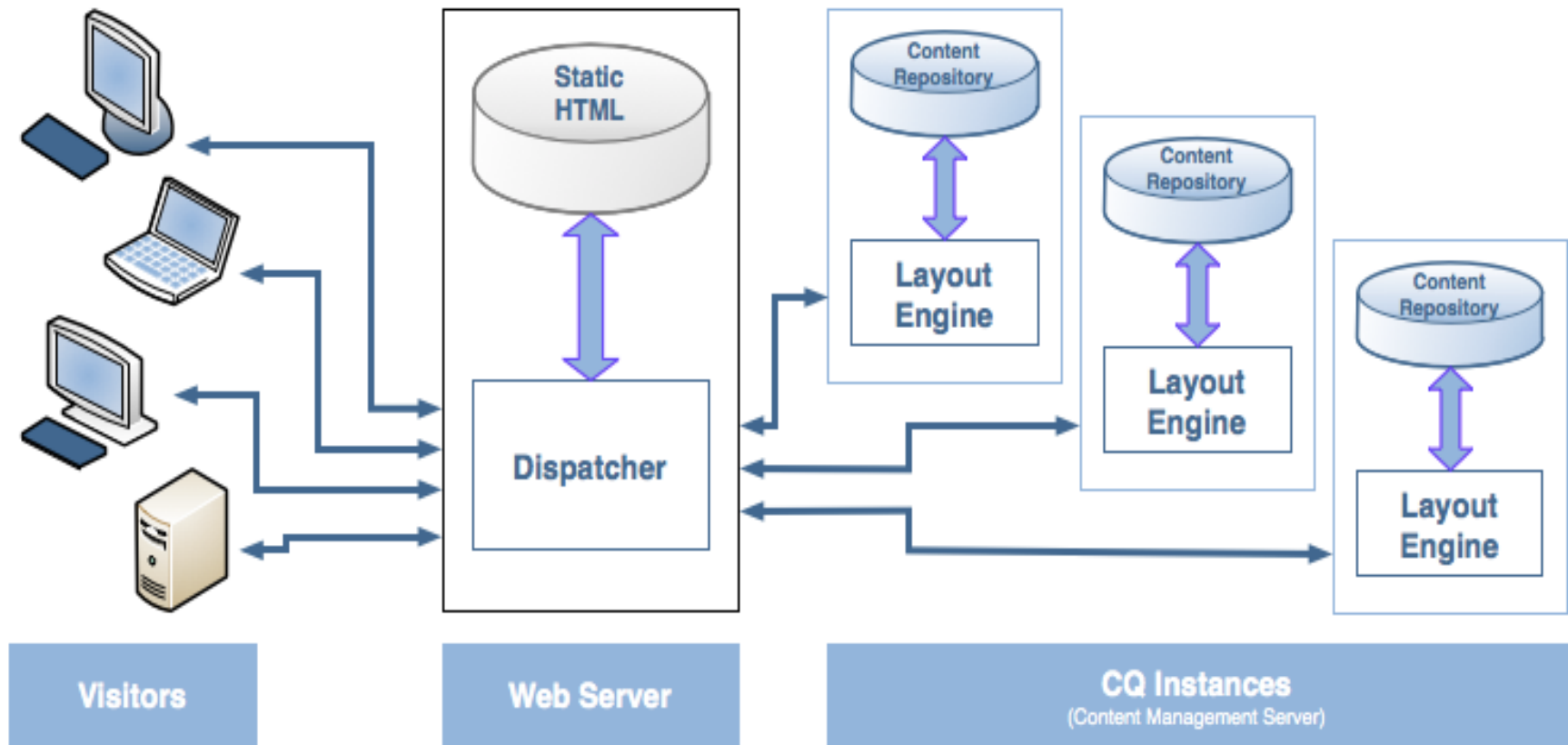
CQ 5.4 Packaging



Piattaforma authoring / publishing



Architettura sistemi





Dimostrazione



“Non possiamo risolvere problemi usando lo stesso tipo di logica che abbiamo usato quando li abbiamo creati”

Albert Einstein

Il cittadino al centro



Grazie per la partecipazione
giuseppe.borgonovo@adobe.com

