PRÉSENTATION RAPIDE - CCMS

# Adobe Experience Manager Guides

Gestion du contenu des produits, de l'aide et de l'assistance, de la création à la diffusion

# Adobe Experience Manager Guides

Adobe Experience Manager Guides est un système de gestion de contenu par composant (CCMS) cloud-native qui permet aux professionnels de la documentation et du contenu d'adapter la création, d'assurer une gestion efficace et une livraison plus rapide de la documentation produit, de l'aide en libre-service, des guides d'utilisation, des bases de connaissances, du contenu d'assistance, etc. Il fournit une plateforme de bout en bout pour dynamiser les entreprises digitales et aider les organisations à offrir des expériences cohérentes et attrayantes sur tous les points de contact.

## Relever les défis liés au contenu dans tous les cas d'utilisation

### Documentation produit

Adaptez facilement la création de contenu et proposez rapidement des expériences cohérentes et attrayantes sur tous les points de contact.

À mesure que les entreprises créent davantage de produits et de références, la demande de documentation associée ne cesse d'augmenter. Lorsque les équipes de documentation sont sous-équipées ou en sous-effectif, elles ne sont pas en mesure de faire évoluer efficacement la création de contenu et de suivre les mises à jour, et finissent par surpayer la traduction, ce qui entraîne des dizaines d'autres complications et défis.

- **Optimisation de la productivité de création**

  Permettez aux rédacteurs de produire un contenu attrayant pour les mises à jour plutôt que de le réécrire de zéro pour répondre aux changements incrémentiels. La création structurée dans Experience Manager Guides simplifie la réutilisation du contenu, élimine la redondance et permet aux auteurs de créer rapidement plusieurs variantes de contenu à partir d'une source unique. Un module de révision en ligne permet aux rédacteurs, aux experts et aux éditeurs de collaborer facilement en temps réel.

- **Diffusion de contenu plus rapide sur plusieurs canaux**

  Accélérez le cycle de vie du contenu grâce à des workflows personnalisables qui permettent d'attribuer des rôles, de recueillir des commentaires et d'importer des modifications en un clic. Publiez sur des pages web publiques, des portails en libre-service, des documents PDF et bien plus encore avec une assistance informatique minimale. Publiez du contenu dans des bases de connaissances et des CRM afin que les représentants de vos clients puissent facilement trouver et transmettre les mêmes informations que les sources écrites.

- **Réduction des coûts de traduction**

  Une réutilisation efficace du contenu réduit les efforts et les coûts de traduction en éliminant la retraduction de blocs de documentation volumineux contenant des modifications incrémentielles. Réduisez les frais généraux en automatisant les processus de traduction à l'aide de connecteurs imbriqués qui s'intègrent facilement aux principaux fournisseurs de traduction. Les tableaux de bord détaillés permettent d'identifier rapidement le contenu non traduit.

- **Garantie d'expériences client de qualité**

  Aidez vos clients à trouver des informations grâce à des métadonnées riches qui facilitent les recherches dans le contenu et améliorent l'optimisation du moteur de recherche (SEO). Experience Manager Guides s'intègre en natif à Adobe Experience Cloud afin d'offrir une expérience client inégalée. Des fonctionnalités d'analyse puissantes fournissent des informations qui aident à améliorer continuellement le contenu. Offrez des expériences personnalisées en diffusant du contenu digital pertinent en fonction des profils ou des habitudes de consommation des utilisateurs.

**Types de contenu**

- Documentation produit et technique
- Caractéristiques techniques
- Guides de l'utilisateur
- Manuels de formation
- Guides de dépannage et de maintenance

## Aide en libre-service et contenu d'assistance

Améliorez les indicateurs de service client et la conformité grâce à des informations facilement consultables, pertinentes et cohérentes sur tous les canaux.

Les organisations financières, les gouvernements, les services de santé et d'autres secteurs disposent d'informations complexes qu'ils doivent transmettre à leurs clients ou employés. Les différents services ont tendance à documenter leurs propres informations, ce qui résulte en un contenu incohérent. Ces informations stratégiques peuvent être obsolètes, difficiles à trouver et encore plus difficiles à suivre. Les risques sont élevés : baisse de la productivité, non-respect des objectifs, perte de clientèle, non-respect de la conformité ou pertes financières.

- **Amélioration de la visibilité du contenu**
  Les métadonnées riches rendues possibles par Experience Manager Guides facilitent les recherches dans le contenu et améliorent l'optimisation du moteur de recherche (SEO). Un référentiel de contenu unique doté de puissantes fonctionnalités de publication permet d'étendre facilement la portée du contenu sur les canaux digitaux. Les analyses avancées optimisées par Adobe Experience Cloud permettent d'améliorer la qualité et l'accessibilité du contenu.

- **Amélioration de la conformité réglementaire**
  L'utilisation d'un langage et d'une structure cohérents pour le contenu et sa diffusion sur plusieurs canaux réduit les risques de non-respect de la conformité en raison d'erreurs ou d'un manque de participation de la part des employés et partenaires. Assurez la précision du contenu et assurez la conformité grâce aux rapports d'intégrité, à la gestion des versions, aux journaux d'audit et à l'historique des documents. Maintenez la précision grâce à des processus de révision et de publication qui facilitent la mise à jour du contenu.

- **Amélioration des indicateurs du service client et réduction des coûts**
  Un contenu de qualité, cohérent, à jour et rapidement consultable réduit le nombre d'appels à votre service d'assistance. Des politiques et des procédures faciles à suivre améliorent le temps de réponse et la satisfaction des clients. La création structurée dans Experience Manager Guides facilite la réutilisation du contenu, ce qui réduit les coûts de rédaction et de traduction.

- **Réduction des risques**
  Réduisez les risques d'erreurs dans le contenu qui pourraient nuire à la réputation ou à la situation financière de votre entreprise. Un référentiel centralisé permet aux auteurs de modifier le contenu source en un seul endroit et de s'assurer qu'il est rapidement et précisément répercuté sur tous les canaux. Les rapports sur l'intégrité et la préparation du contenu inclus dans Experience Manager Guides vous aident à garantir la cohérence et la disponibilité de votre contenu pour publication.

## Types de contenu

- Politiques et procédures
- Portails d'assistance
- Articles de base de connaissances
- Procédures d'exploitation normalisées
- Directives réglementaires et légales

# Découvrez ce que vous pouvez faire

Utilisez la gestion de contenu structuré pour créer, gérer et offrir une expérience cohérente et attrayante pour la documentation produit, l'aide et l'assistance en libre-service, les guides d'utilisation et bien plus encore.

## Création de contenu en ligne

Commencez avec un éditeur web WYSIWY facile à utiliser, une migration efficace du contenu existant, des outils de création DITA intuitifs pour tous les niveaux d'expertise, et un éditeur de cartes complet pour que votre équipe de création puisse gagner du temps et réduire ses efforts sans pour autant sacrifier la qualité.

- Migration facile du contenu
- Éditeur web intégré
- Expérience de création simplifiée
- Création DITA simple
- Création DITA avancée
- Éditeur de cartes complet

## Gestion de contenu structuré

Prenez le contrôle total de votre contenu grâce à des fonctionnalités de gestion de pointe comme la réutilisation avancée du contenu, la gestion des versions, la gestion des références, la gestion des balises de recherche et de métadonnées, les processus de traduction et les rapports d'intégrité du contenu.

- Gestion avancée des ressources numériques
- Gestion de la traduction leader sur le marché
- Gestion avancée des liens et des dépendances
- Gestion complète de la recherche et des balises
- Gestion efficace des versions
- Intégration native avec Adobe FrameMaker
- Connexion avec Oxygen XML Editor
- Automatisation facile à l'aide d'API
- Gestion de documents évolutive
- Rapports d'intégrité du contenu détaillés
- Prise en charge de Schematron

## Documentation optimisé par l'IA

Utilisez l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique, optimisés par Adobe Sensei, pour une diffusion ultra-rapide et une découverte de contenu simplifiée pour les clients.

- Balisage intelligent
- Recadrage intelligent

## Révision et collaboration en ligne

Gagnez du temps et réduisez vos efforts grâce à un workflow de révision en ligne. Permettez à plusieurs auteurs et réviseurs de collaborer simultanément en temps réel, même à distance. Utilisez les projets pour attribuer des rôles et suivre la progression via les tableaux de bord d'administration.

- Expérience de relecture en ligne simplifiée
- Gestion de projet et de workflow performante
- Suivi des modifications
- Tableau de bord du réviseur

## Expériences de contenu omnicanal

Accélérez la vitesse du contenu sur tous les points de contact en diffusant facilement du contenu sur Adobe Experience Manager Sites, les applications mobiles, les bases de connaissances, les plateformes CRM, les applications IoT, les chatbots, ainsi qu'aux formats PDF, HTML5, EPUB, KINDLE, et bien plus encore.

- Importation de fichiers DITA sur Experience Manager Sites
- Publication multicanal exceptionnelle
- Publication professionnelle
- Intégration à des solutions de publication
- Diffusion de contenu sans affichage

# Éléments distinctifs d'Adobe Experience Manager Guides

### Intégration native avec les produits Adobe

Accès facile aux actifs digitaux  et à l'analyse de contenu avancée. Reciblez les lecteurs avec du contenu marketing pertinent en contexte en fonction du type de contenu technique consulté.

### Gestion de contenu optimisée par l'IA

Le seul CCMS qui propose le machine learning et l'intelligence artificielle pour améliorer les workflows de documentation.

### Publication directe de XML/DITA sur Experience Manager Sites

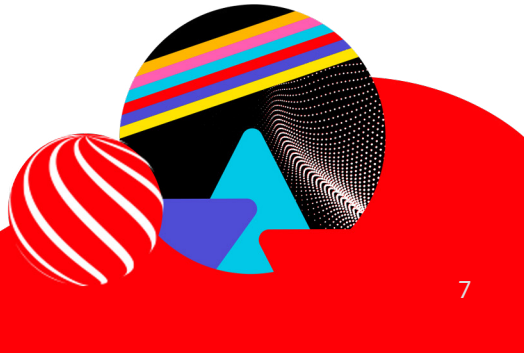
Le seul CCMS qui publie du contenu XML/DITA directement sur Experience Manager Sites, sans conversion intermédiaire ni dépendance vis-à-vis des équipes informatiques.

### Framework d'intégration de contenu prêt à l'emploi

Migrez du contenu Word, HTML, InDesign et XML personnalisé, et convertissez-le automatiquement dans un format standard tel que DITA.

## Rationalisation de la gestion de contenu avec une plateforme unique pour un retour sur investissement maximal

- Dynamisez vos activités digitales avec une plateforme de contenu Adobe unifiée.
- Offrez une expérience cohérente et attrayante sur tous les points de contact.
- Réduisez le coût total de possession.
- Commercialisez vos produits plus rapidement grâce aux workflows optimisés par l'IA.



# Gagnez en flexibilité et en contrôle grâce au modèle de déploiement de votre choix

## Cloud Service : une base toujours à jour et évolutive pour Adobe Experience Manager

Les entreprises gèrent des volumes de contenu toujours plus importants tout en offrant des expériences client cohérentes et pertinentes. Pour cela, vous avez besoin d'une plateforme modulaire, agile, accessible partout dans le monde et facilement évolutive.

### Avantages

**Toujours à jour**
Concentrez-vous sur l'innovation plutôt que sur la planification des mises à niveau de version. Les nouvelles fonctionnalités de la plateforme sont validées sans heurt et accessibles instantanément à vos équipes.

**Modulaire, évolutif et mondial**
Adaptez-vous aussi rapidement que la demande des clients. Maintenez des performances élevées à l'échelle mondiale avec une architecture conçue pour évoluer automatiquement en quelques secondes.

**Performances résilientes**
La redondance intégrée et les fonctions de surveillance proactive assurent la disponibilité des niveaux de service critiques et protègent contre les pannes imprévisibles du cloud.

**Conception sécurisée par défaut**
La sécurité est au cœur de nos préoccupations. Nous offrons une sécurité de niveau professionnel avec des normes standard du secteur pour garantir que toutes les données et tous les contenus restent privés et protégés.

## Managed Services : pour les besoins cloud gérés de qualité professionnelle

Nos services gérés leaders sur le marché associent l'évolutivité et l'expertise issues de l'exploitation de centaines de clients Adobe Experience Manager dans le cloud. Managed Services permet un cloud agile, un retour sur investissement plus rapide et un coût de possession réduit. Nos experts du cloud vous aident à tirer le meilleur parti des avantages d'une solution cloud-native, de l'évolution des environnements à la mise à niveau transparente, en passant par la transformation en solution entièrement cloud-native.

## Le déploiement sur site est également disponible pour les entreprises préférant ce modèle

# Favoriser la réussite des clients

Adobe Experience Manager Guides aide les entreprises à rationaliser les workflows de contenu complexes, à réduire les coûts d'exploitation, à offrir des expériences exceptionnelles, et bien plus encore.

**Palo Alto Networks améliore l'expérience, la portée et la rapidité du contenu.**

- Publication accélérée de la documentation complexe
- Expérience web uniforme pour les clients, quel que soit le contenu
- Augmentation de 250 % de l'audience grâce à la diffusion de plus de contenu
- Productivité accrue grâce à des workflows simplifiés

Lire le récit  Regarder la vidéo de l'étude de cas

**Briggs & Stratton crée des manuels PDF et web en responsive design grâce à des workflows DITA flexibles et efficaces.**

- Contenu DITA publié sur de nombreuses plateformes, y compris des manuels PDF et web en responsive design
- Réduction des coûts de traduction de 25 % grâce à la rationalisation du temps de gestion et des traductions redondantes
- Augmentation de 15 % de la réutilisation du contenu en six mois
- Création d'une source unique de contenu, éliminant ainsi l'utilisation de contenu non structuré
- Migration de 90 000 éléments de contenu à partir du CCMS existant

Lire le récit

**Grundfos fournit des informations produit cohérentes et précises sur tous les canaux avec Adobe.**

- Accélération des délais de mise sur le marché grâce à des mises à jour plus rapides et à une réduction des redondances
- Amélioration de la qualité du contenu en permettant aux rédacteurs de se concentrer sur le texte, et non sur la mise en page ou le design
- Plus de 750 000 sujets gérés qui peuvent être réutilisés sur l'ensemble des documents et des canaux pour une plus grande cohérence
- Réduction du temps de traduction des mises à jour de 7 semaines à moins d'une heure

Lire le récit

# Ce qu'Adobe Experience Manager Guides peut apporter à votre entreprise

**Demander une démonstration gratuite**

- Regarder les e-séminaires
- Parcourir les livres blancs et les blogs
- Accéder au guide de l'utilisateur
- Parcourir tous les guides
- Rejoindre la communauté Experience League
- Obtenir de l'aide
- S'abonner à notre newsletter

Pour toute question, contactez-nous à l'adresse techcomm@adobe.com

Adobe

Adobe Systems Incorporated
112, avenue Kléber
75784 Paris Cedex 16
France
www.adobe.com/fr

© 2023 Adobe. All rights reserved.

Adobe, the Adobe logo, and Experience Manager are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries.