



Rich Internet Application (RIA): il valore per le aziende e la piattaforma tecnologica Adobe

Adobe da tempo si impegna nello sviluppo di tecnologie innovative che mirano a ridefinire il business, l'entertainment e la comunicazione personale attraverso la definizione di nuovi standard per la produzione e la distribuzione di contenuti capaci di coinvolgere le persone a prescindere dai vincoli di tempo e di luogo. Da quando Adobe ha coniato nel 2002 il termine Rich Internet Application (RIA), i propri sforzi si sono concentrati sul miglioramento dell'esperienza del Web e sullo sviluppo delle tecnologie abilitanti alle realizzazione di siti e applicazioni Internet maggiormente espressivi e interattivi. Il modello di fruizione "RIA" si è ampiamente diffuso dimostrando alle aziende che lo hanno adottato la sua spiccata capacità nel garantire un ritorno tangibile dell'investimento (ROI), che si concretizza nella crescita del tasso di conversione dei clienti, nella maggiore produttività degli utenti e in un livello di fidelizzazione superiore.

La piattaforma tecnologica Adobe per le applicazioni RIA offre gli strumenti, i framework, i server, i servizi e i runtime necessari per dare vita a delle esperienze coinvolgenti sul web. Utilizzando le tecnologie Adobe RIA, designer e sviluppatori possono lavorare efficacemente insieme oltrepassando le barriere che attualmente limitano le possibilità offerte dai browser e dagli ambienti desktop.

Il valore delle applicazioni RIA

Negli ambienti aziendali globali di oggi, caratterizzati da clienti fortemente esigenti e in cui la fidelizzazione è diventato un obiettivo difficile da ottenere, il coinvolgimento dei clienti è strumentale al successo delle organizzazioni aziendali. Le applicazioni RIA sono in grado di rendere le interazioni con i consumatori coinvolgenti, dinamiche e utili. I dirigenti aziendali riconoscono il valore del coinvolgimento dei clienti. Un recente studio sul tema, condotto dall'Economist Intelligence Unit per conto di Adobe,¹ rivela ad esempio che, per l'80% dei dirigenti, migliorare il coinvolgimento eleva il livello di fidelizzazione dei clienti, mentre il 75% ritiene che incrementi i profitti. Il coinvolgimento è altrettanto importante per trasformare i clienti in sostenitori attivi del marchio e dell'azienda: il 79% degli intervistati afferma infatti che i clienti coinvolti raccomandano i prodotti e i servizi ai loro conoscenti.

Un report pubblicato nel 2007 da Forrester Research² sui provider e i designer di tecnologie RIA, nonché sui loro utilizzatori e clienti, "mostra che le Rich Internet Application sono in grado di produrre risultati sbalorditivi che non solo confermano il valore degli investimenti già in atto, ma inducono le aziende a impegnarsi su

futuri progetti RIA". Secondo i risultati rilevati, "le aziende che misurano le ricadute a livello di business delle loro applicazioni RIA affermano di riscontrare come queste applicazioni raggiungano pienamente, o addirittura eccedano, gli obiettivi stabiliti". Scendendo in dettaglio, si nota come l'uso di RIA rivolte direttamente ai clienti "elevi il tasso di conversione e l'entità degli ordini... un maggior numero di consumatori si trasforma in acquirente quando può facilmente scambiare in tempo reale opinioni sul prodotto e sul prezzo... E poiché completare le complesse ordinazioni online diventa più facile, si riduce il numero di clienti che rinunciano...". La capacità delle applicazioni di incorporare contenuti rich media favorisce anche i dividendi: "I contenuti rich media rinforzano i margini. Le applicazioni RIA non solo consentono lo sviluppo di configurazioni più efficienti, ma permettono alle aziende di inserire video e altre funzioni contestuali di aiuto all'interno delle applicazioni ... fra gli utenti che accedono a questo tipo di funzioni il tasso di conversione risulta maggiore rispetto a quelli che non le utilizzano".

La piattaforma tecnologica Adobe per le RIA

Adobe AIR, Adobe Flex e Adobe Flash Player sono i cardini della piattaforma tecnologica Adobe per le applicazioni RIA attraverso la quale sviluppatori e designer realizzano e distribuiscono con rapidità le applicazioni più coinvolgenti per browser e desktop. Adobe Flash Player è installato in quasi il 99% dei desktop mondiali abilitati Internet e su oltre 300 milioni di dispositivi. La versione più recente, Flash Player 9, è stata installata in più del 90% dei PC nel solo primo anno di rilascio ed è utilizzata dal 76% dei broadcaster che trasmettono video in streaming avvalendosi della tecnologia Flash.

Le applicazioni RIA distribuite con la tecnologia Adobe funzionano in modo omogeneo su tutti i browser e ora, con la recente introduzione di Adobe AIR – nuovo runtime multipiattaforma per le applicazioni che integra la tecnologia Flash Player con quella HTML e PDF – le applicazioni RIA possono essere estese con facilità agli ambienti desktop.

Per ulteriori informazioni su come le aziende utilizzano la piattaforma tecnologica Adobe per le RIA visitare il sito *Adobe AIR Showcase* (<http://labs.adobe.com/showcase/air/>) e le pagine dedicate ai clienti e ai partner di Adobe Flex (<http://www.adobe.com/products/flex/customers/>).

1 Indagine di The Economist Intelligence Unit sponsorizzata da Adobe Systems Incorporated: *The Engaged Constituent - Meeting the challenge of engagement in the public sector*, anno 2007, <http://www.adobe.com/engagement/pdfs/execsumadobe1.pdf>

2 Ron Rogowski, marzo 2007: *The Business Case for Rich Internet Applications*, Forrester Research.