

Contacts Presse

Pour toute information complémentaire, contacter :

Agence Burson-Marsteller i&e - 32 rue de Trévis - 75009 Paris

Kenza Remaoun

01.56.03.14.21

kenza.remaoun@bm.com

Vincent Darricarrere

01.56.03.12.62

vincent.darricarrere@bm.com

ALERTE PRESSE

Un rapport Adobe révèle que les entreprises qui valorisent le design dominant largement le marché

Paris, France – 31 octobre 2016 – Adobe publie un nouveau rapport intitulé « *Design Led Firms Win The Business Advantage* » et révèle que les entreprises qui valorisent le design et qui placent l'expérience client au cœur de leurs activités obtiennent une plus grande part de marché que celles dont l'approche du design est moins mature, et comptent des clients plus satisfaits et plus fidèles.

L'étude réalisée par Forrester Consulting pour Adobe révèle que ces entreprises obtiennent les meilleurs retours sur investissement sur le marché par rapport aux autres :

- La moitié (50 %) des entreprises ayant participé à l'étude font état de clients plus satisfaits et plus fidèles ;
- Près de la moitié d'entre elles (46 %) estiment gagner en compétitivité ;
- Plus de deux responsables du design sur cinq (41 %) mentionnent l'augmentation de la part de marché.

L'étude révèle également que ces entreprises appliquent davantage les pratiques suivantes :

- **Implication des équipes de design dans l'élaboration d'une stratégie d'expérience client digitale.** Plus de quatre entreprises qui valorisent le design sur cinq (86 %) impliquent souvent ou toujours leurs équipes de design dans l'élaboration de l'expérience client digitale.
- **Utilisation d'outils ou de systèmes pour tester des idées avec les clients.** Quatre entreprises qui prennent le design en compte sur cinq (83 %) disposent actuellement d'outils ou de systèmes pour tester des idées avec les clients.
- **Reconnaissance du design en tant que composant clé de l'expérience client digitale et de la marque, et investissement dans les outils et la formation.** Neuf entreprises qui valorisent le design sur dix (91 %) estiment que celui-ci est un composant clé de la stratégie d'expérience client digitale, tandis que plus des quatre cinquièmes d'entre elles (85 %) considèrent qu'il est un composant clé de la marque. Enfin, plus de quatre entreprises sur cinq (84 %) investissent dans les outils, les services et la formation pour promouvoir le design.

Bien que ces entreprises tirent profit de ces pratiques, l'étude révèle également que celles qui accusent un retard en matière de design en paient le prix. D'après l'étude, ces entreprises :

- **Proposent une expérience digitale inférieure ou à peine équivalente à celle de leurs concurrents.** Près de la moitié (46 %) des entreprises qui n'intègrent pas le design dans leur stratégie d'expérience client digitale ont indiqué que celle-ci était équivalente ou inférieure à celle de leurs concurrents. En revanche, près des trois quarts (70 %) des entreprises qui prennent le design en compte ont indiqué avoir une expérience client digitale supérieure voire optimale par rapport à celle de leurs concurrents.
- **Sont pénalisés par les processus en interne.** Près d'un tiers (32 %) des entreprises ayant participé à l'étude ont indiqué que les systèmes et processus en place nuisaient au développement ou à l'amélioration des pratiques du design.
- **Semblent moins se focaliser sur le développement de leurs talents et compétences en interne.** Les entreprises qui valorisent le design ont, sans surprise, indiqué qu'elles employaient davantage de designers, se focalisant davantage sur le développement de leurs talents et compétences en interne. A contrario, les entreprises moins orientées design ont plus recours à la ressources externes.

###

À propos d'Adobe Systems Incorporated

Adobe révolutionne les expériences numériques à travers le monde. Pour plus d'informations, consultez le site www.adobe.com/fr.