



Visão geral.

Ter o conteúdo certo no formato certo para seus clientes e oferecer experiências personalizadas é essencial; no entanto, já não é suficiente. A Cisco prevê um aumento de 50% no número de dispositivos por pessoa até 2023, o que significa que as empresas têm o desafio de enviar conteúdo para o destino certo – site, aplicativo, redes sociais, assinatura digital, dispositivos IoT, para citar alguns – no momento exato em que o cliente deseja. Quando você pode ativar o conteúdo mais relevante na ocasião perfeita, você transforma engajamento em lucro.

Com a tecnologia certa que capacita sua produção de conteúdo e fornece conteúdo dinâmico em tempo real para qualquer ponto de contato na jornada do cliente.

A personalização provou seu valor. Personalizar em escala agrega ainda mais valor aos clientes, individualizando suas experiências, ofertas e conteúdo em todos os canais – e em momentos críticos.

Estatística

- Segundo o Gartner, 14,2 bilhões de coisas conectadas devem estar em uso até 2020; e o Gartner prevê que o total chegará a 25 bilhões até 2021.
- Todos os dias, 5,5 milhões de dispositivos inteligentes novos entram na internet.



Desafios

Com mais canais de comunicação do que nunca, as organizações estão lutando com um número enorme de requisitos para conteúdo de personalização em escala — campanhas de e-mail, páginas da web, conteúdos de conversão, pop-ups, banners, newsletters, postagens, notificações push, anúncios digitais — em todos os momentos e em todos os canais.

O desafio para praticamente todas as organizações é que a operação de conteúdo é fragmentada em sistemas separados e softwares não integrados, dificultando a colaboração produtiva de marketing, criativos, TI e outras equipes.

Solução

Conteúdo independente do canal

Crie seu conteúdo e permita que ele seja reutilizado em qualquer canal que você precise e seja adaptado em qualquer dispositivo que seu cliente esteja usando. Dê um passo à frente e reutilize o conteúdo com base no seu público e reduza o esforço de personalização.

Suporte para canais novos e emergentes

A tecnologia está mudando em um ritmo acelerado e seus clientes exigem novos canais e soluções da sua empresa. Aproveitar uma plataforma que sempre tenha recursos inovadores à sua disposição é fundamental. Você pode gerar conteúdo independente de canais utilizando APIs e usar conteúdo como JSON para criar SPA (Single Page Application) ou aplicativos móveis nativos para usuários de iOS ou Android.

Principais características

O que é conteúdo em escala?

Criação e colaboração de conteúdo:

- A estratégia de conteúdo escalável é baseada em personas e necessidades.
- Processo de criação interativo, colaborativo e com taxonomia de recuperação escalável e capacidade de descoberta.

Conteúdo omnichannel:

O conteúdo dinâmico é projetado para vários canais.

Optimização de conteúdo:

- Experiência otimizada para personalização em escala

Produto

- Criação de conteúdo para ser independente do canal, e que possa ser reutilizado e adaptado em todos os lugares.
- Capacidade de entregar conteúdo para qualquer canal em tempo real.
- Suporte à novas tecnologias e canais, como SPA, JSON, Headless etc.
- Criação e conteúdo reutilizável ao máximo em todos os canais.

Headless

Exportar nativamente conteúdo (ou fragmentos) em JSON para ser consumido em qualquer lugar. Exponha conteúdo puro, e mesmo assim, aplique testes A/B e variáveis e, em seguida, aproveite a personalização baseada em IA alimentada pelo Adobe Sensei.

Caso de uso

O CIBC é um dos maiores bancos do Canadá e criou uma jornada personalizada para seus usuários em qualquer canal.

- As taxas de conversão em dispositivos móveis aumentaram 1,5x e as conversões de sites quase dobraram.
- As equipes economizam dezenas de horas por dia no desenvolvimento e gerenciamento de conteúdo.
- JD Powers classificou CIBC em 1º lugar para satisfação do cliente entre aplicativos bancários móveis em 2020.

Con esto en mente, T-Mobile reajustó visual experience composer (VEC) aprovechando la modularidad de los fragmentos para proporcionar contenido diferente para cada individuo. El siguiente paso es ir más allá de las experiencias web.



Nosso objetivo é oferecer experiências altamente personalizadas tanto online quanto por meio de interações presenciais e segmentação direta.

Peter Papageorgiou
Gerente Sênior de Audiências da CIBC.

O banco levou a personalização a outro nível, entregando mensagens personalizadas do site para o aplicativo e caixas eletrônicos.

[Saiba mais](#)



Para pensar!

À medida que cresce o número de canais usados por clientes e parceiros, seu negócio precisa de uma plataforma capaz de fornecer conteúdo em todos os lugares. Você pode se perguntar o seguinte para entender se uma mudança é necessária:

- Quantos canais preciso para entregar conteúdo?
- Preciso criar personalização para cada canal?
- O que acontece se um novo canal surgir amanhã? Minha plataforma será capaz de oferecer uma experiência completa?
- Quantos conteúdos criados podem ser reutilizados por todos os canais, sendo pontos de contato digitais ou físicos?

Ter o conteúdo certo, no formato certo e na hora certa é fundamental para atender às necessidades de personalização 1:1. Para gerenciar a crescente complexidade do trabalho hoje em dia, as empresas precisam de um lugar centralizado onde possam produzir, publicar e armazenar conteúdo que represente seu capital intelectual. Elas precisam de uma plataforma de criação, entrega e otimização de conteúdo de alta potência – [conteúdo em escala](#).

Saiba mais





© 2022 Adobe. Todos os direitos reservados.

Adobe, Adobe Experience Manager e o logotipo da Adobe são marcas registradas ou marcas comerciais da Adobe nos Estados Unidos e/ou em outros países.