



GUIA

Guia de Conversação de TI



Se você estiver pensando em implementar o Adobe Target, é útil para o marketing e TI trabalharem juntos no processo de avaliação. Este guia de conversação foi projetado para ajudar a promover um diálogo produtivo entre suas equipes de marketing e TI sobre os pontos-chave que você precisará considerar. Ele fornece respostas básicas para algumas das perguntas iniciais que o TI fará. O guia também ajudará você a tomar decisões conjuntas sobre a implantação do Adobe Target de uma maneira que melhor se encaixe nas necessidades de ambas as equipes.



“ Embora os profissionais de marketing possam desempenhar um papel fundamental na liderança da carga CX, a capacidade de encantar os clientes transcende a sua função... Uma abordagem de equipe cruzada significa, em última análise, garantir que os funcionários estejam motivados a trabalhar juntos em todos os departamentos a fim de trazer a melhor experiência para os clientes”

Econsultancy 2018 Digital Trends

Coisas que o TI vai querer saber.

O que é importante saber sobre a implementação do Target?

A implementação é um processo bem simples. Isso é feito referenciando o arquivo da biblioteca *at.js* Target no cabeçalho de suas páginas web. A maneira mais fácil de fazer isso é através de uma solução de gestão de tags, mas isso não é obrigatório. Você pode usar uma solução de gerenciamento de tags de terceiros ou Adobe Cloud Platform Launch, que facilita ainda mais o gerenciamento de tags e está inclusa em todas as soluções Adobe Experience Cloud (veja mais detalhes a seguir) Uma vez terminada a referência no *site.js* em suas páginas, você pode configurar suas atividades na interface do usuário do Target. Se você tiver um aplicativo de uma página, será necessário um pouco mais de trabalho, dependendo da estrutura que você estiver usando, como o Angular JS ou o React.



Você tem a opção de ter a Adobe hospedando o arquivo da biblioteca ou você pode fazer isto por conta própria. Você também pode informar à sua equipe de TI que o arquivo *at.js* não requer atualizações frequentes.

Como o Adobe Target funciona com aplicativos de página única?

Se você estiver usando aplicações de página única, o TI vai querer saber se o Adobe Target tem extensões que já funcionam com as frameworks de aplicações de página única que o TI usa atualmente ou se eles precisarão fazer algo por conta própria para que funcione. A biblioteca de clientes *at.js* para Adobe Target foi construída desde o início com aplicativos de página única em mente.

A Adobe também desenvolveu extensões Angular JS e React para se ligar a essas frameworks de aplicação de página única. A biblioteca *at.js* também inclui uma extensão Universal SPA independente de framework que pode acionar chamadas do Target, tanto no carregamento inicial da página como nas seguintes mudanças de visualização. A biblioteca inclui outras extensões de aplicações de página única para eventos personalizados, alterações de hash, ofertas remotas e ofertas seguras.



Que tipo de dados podem ser usados para personalização?

Uma grande variedade de dados pode ser usada para personalização, mas é importante saber que a Adobe não quer receber qualquer informação diretamente identificável (por exemplo nome, e-mail, telefone, etc.). Você será responsável por garantir que nenhuma informação diretamente identificável seja enviada à Adobe. Você pode usar dados indiretamente identificáveis (por exemplo cookies, IDs declarados) do seu próprio sistema de gestão de relações com clientes (CRM), plataforma de gerenciamento de dados (DMP), os dados ambientais que o Target já extrai dos navegadores da Web, Adobe Audience Manager, Adobe Analytics e uma variedade de outras fontes.

Onde está realmente hospedado o conteúdo?

Você pode hospedar recursos de imagem ou trechos de código HTML na Biblioteca de Conteúdo de Destino do Adobe Target ou hospedá-los você mesmo e simplesmente referenciar a localização do recurso usando o Adobe Visual Experience Composer. Você também tem a opção de referenciar locais de recursos diretamente em seu HTML ou em seus arquivos CSS. Uma das vantagens de hospedar seus recursos na Biblioteca de Conteúdo do Target é que facilita a publicação de novos recursos, permitindo que você tenha suas atividades funcionando rapidamente. Não importa onde você hospede seu conteúdo, o Visual Experience Composer pode simplificar sua capacidade de criar, testar e alterar seu conteúdo através da interface visual.

Como o Adobe Target impacta o desempenho do site da loja?

A Adobe construiu uma rede de margens geograficamente distribuídas, que garantem os melhores tempos de resposta para usuários finais que solicitam conteúdo, independente de onde estejam localizados no planeta. Emprega centros de dados em vários continentes, incluindo várias localidades regionais na América do Norte, Europa e Ásia. O Adobe Target aplica várias outras práticas para melhorar ainda mais os tempos de resposta, incluindo a atualização contínua dos dados de atividades em cache, o armazenamento de modelagem um a um em cada margem, o encaminhamento dos pedidos dos usuários para o nó de margem mais próximo e muito mais. Onde está realmente hospedado o conteúdo?





Quais APIs e SDKs o Adobe Target tem disponíveis?

Além da biblioteca *at.js*, a Adobe fornece uma variedade de bibliotecas, SDKs e APIs, incluindo uma API de entrega pelo servidor para aplicativos do servidor, SDKs nativos para iOS e Android, além de uma variedade de outras APIs e serviços.

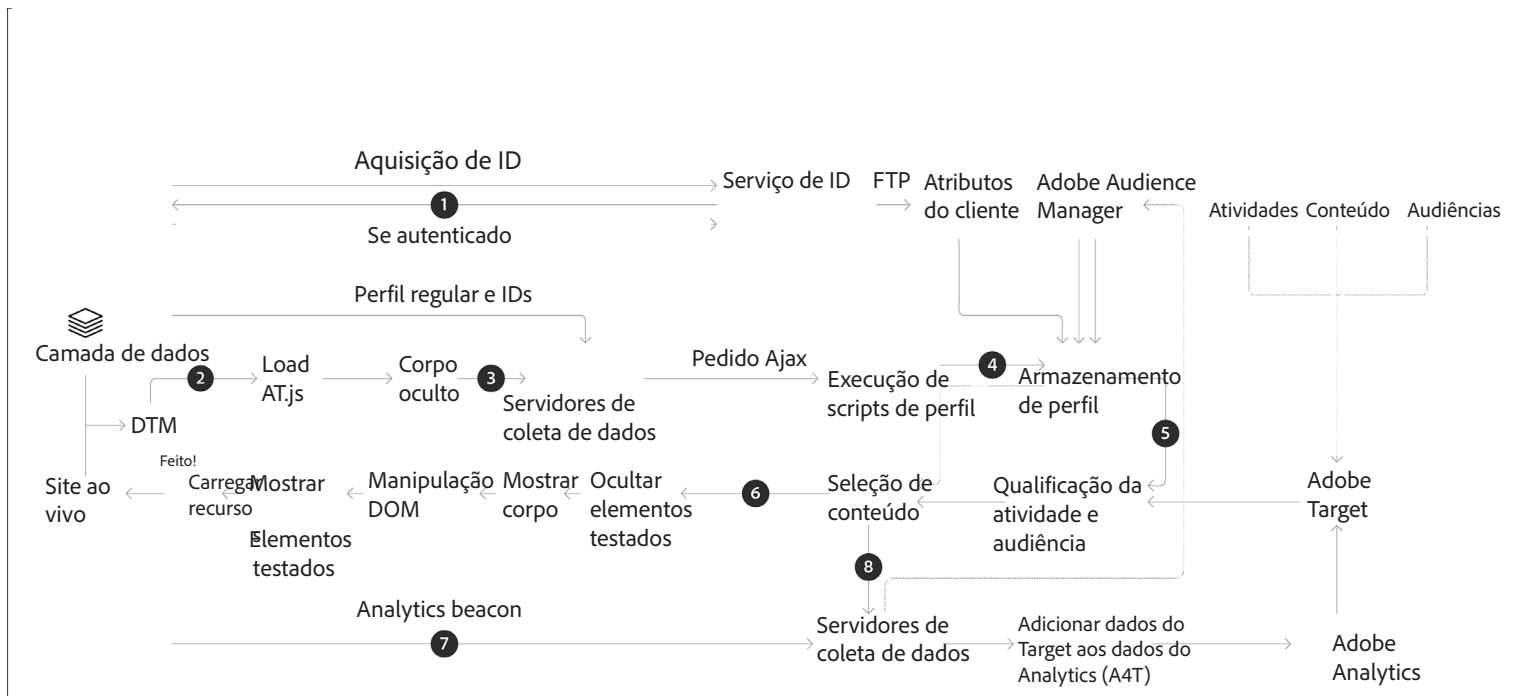


Que nível de permissões os usuários podem ter no Adobe Target?

O Adobe Target usa as quatro principais funções como base para estabelecer o que os usuários podem ou não fazer:

-  O papel padrão para todos os usuários do Target é o de Observador e fornece acesso somente à leitura. Observadores podem visualizar atividades, mas não podem criá-las ou editá-las. Um Observador pode ser aquele que analisa relatórios ou realiza testes de GQ de atividade em experiências no Target antes de entrar em operação.
-  Os Editores podem criar e editar atividades do Target antes de estarem ao vivo e editar recursos. Mas eles não podem aprovar o GoLive de uma atividade. Os Editores também herdam todas as permissões do Observador.
-  Os Aprovadores são os únicos usuários que podem realmente mover o conteúdo para a produção e fazer com que uma atividade entre em atividade, também como prioridades de mudança. Eles também herdam as permissões de Editor e Observador.
-  Os Administradores do Sistema podem adicionar usuários do Target, gerenciar suas funções e permissões e remover usuários. Para utilizar realmente quaisquer recursos dentro do Target, um administrador de sistema também precisa ser designado como Observador, Editor ou Autorizador.

Você também pode criar grupos de usuários que lhe permitem atribuir privilégios em várias funcionalidades Adobe. Tais grupos podem incluir desenvolvedores, analistas, profissionais de marketing e executivos.



Pontos que o marketing e o TI devem considerar juntos.

Que tipo de dados de perfil de visitante você usará?

Ao considerar como fornecer ao Adobe Target dados que possam ser usados para segmentação e personalização, você vai querer falar sobre como você pode adicionar informações de clientes que você já tem ao sistema. O serviço principal de Pessoas no Adobe Experience Cloud permite que você mova seus dados do cliente para outras soluções da Adobe. Usando o aspecto Atributos do Cliente deste serviço principal, você pode obter informações de várias fontes, e que, você pode ter armazenado em seu banco de dados de CRM para fornecer o conteúdo mais relevante e estratégico ao Adobe Target para análise, teste e otimização.

Que tipos de campanhas o marketing vai querer executar e como isso afetará nossa capacidade de executar essas atividades?

Marketing e TI precisam ter conversas abertas sobre as implicações da execução de certos tipos de campanhas. As perguntas para considerar incluirão quais mudanças precisarão ser feitas para executar uma atividade? Quem será responsável por tais mudanças? Coisas como mudar a cor do botão em uma página única devem ser bastante simples e podem ser facilmente feitas pelo marketing, mas mudar um processo de checkout de três páginas para duas, seria mais complicado e exigiria assistência do TI. Testes que envolvem alterar drasticamente o layout ou o número de páginas também podem estar muito mais envolvidos. O mesmo pode ser verdade para sites que foram construídos como um aplicativo de uma página única.

Ao considerar diferentes tipos de campanhas para serem executadas, outras perguntas úteis para se discutir incluem: Quais páginas precisam ser testadas? O teste será aplicado a uma única página ou várias? Essas páginas ou ações já estão marcadas com o Target? As páginas a serem testadas usam um framework de aplicativo de página única? Como vamos medir o sucesso? Como devemos informar sobre o sucesso de nossos testes? No Target? No Analytics?



Se o TI tiver dúvidas sobre quais tipos de páginas são compatíveis com o Visual Experience Composer (VEC) e como você pode otimizar suas páginas para funcionar melhor com o Target, a Adobe fornece algumas diretrizes úteis sobre as melhores práticas e limitações do VEC. Você será menos propenso a encontrar problemas inesperados com as experiências que você projeta se seguir as melhores práticas nesta página.




Para implementação do Target, devemos usar uma solução de gerenciamento de tags como o Adobe Cloud Platform Launch ou fazê-la nós mesmos?

As soluções de gerenciamento de tags podem simplificar a maneira como você implanta e gerencia todas as suas soluções de análise, marketing e publicidade. O Adobe Cloud Platform Launch automatiza recursos de gerenciamento de tags específicos das soluções Adobe que podem facilitar ainda mais a implementação, mas não é obrigatório. O que for decidido deve ser baseado nos tipos de coisas que o marketing quer adicionar ou modificar no Target e como o uso de uma solução de gerenciamento de tags ou não afetará sua capacidade de fazê-los.







Você pode usar JavaScript se estiver usando outra solução de gerenciamento de tags, mas isso pode adicionar peso à sua página, resultando em tempos de carregamento mais lentos. A implantação também pode ser um pouco mais complicada sem a conexão incorporada entre o Adobe Cloud Platform Launch e o Target. Todos esses fatores, além de considerar os tipos de coisas que o marketing precisará adicionar ou modificar no Target, ajudará você a tomar a melhor decisão para sua implementação.

Diferenças nas permissões entre Target Standard e Premium.

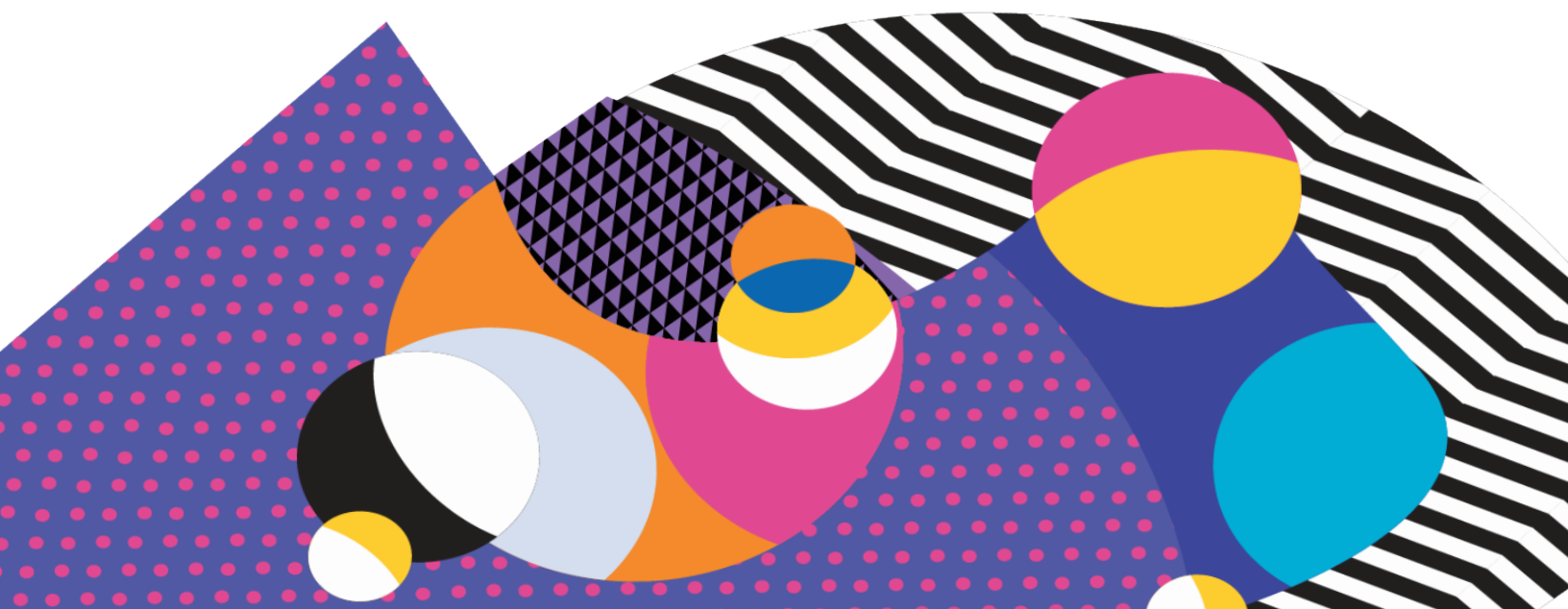
-  O Target Premium oferece o controle granular adicional das Permissões Corporativas:
-  Crie permissões em nível de propriedade que estabeleçam limites para onde os usuários possam executar atividades de Target (ou seja, entre domínios geográficos, aplicativos móveis ou diferentes tipos de conteúdo em vários tipos de página).
-  Separe permissões de propriedade em grupos (também conhecidos como espaços de trabalho) que podem ser acessados por conjuntos específicos de usuários.



Certificações de segurança e conformidade do Adobe Target.

-  SOC 2–Tipo 2 (Segurança e Disponibilidade)
-  ISO 27001:2013
-  Lei Gramm-Leach-Bliley (GLBA)-Pronta
-  Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) -Pronto

Nota: Um serviço da Adobe considerado pronto para atuação conforme as leis GLBA, GDPR, FERPA, em conformidade com a norma FDA 21 CFR Parte 11 ou com a HIPAA significa que ele pode ser usado para permitir que o cliente ajude a cumprir suas obrigações legais relacionadas ao uso de prestadores de serviços. Em última análise, o cliente é responsável por assegurar o cumprimento das obrigações legais, que o serviço Adobe satisfaz as suas necessidades de conformidade e que o cliente assegura o serviço de forma adequada.





Adobe Experience Cloud

		28,887	Instâncias virtuais
1	Central de dados da Adobe	30,453	Instâncias de nuvem pública
27	Polos globais		
		3,982	Dispositivos de rede
27	Zonas de nuvem pública		
		1,949	Dispositivos de armazenamento
4	Provedores de serviços gerenciados		
		39,302	Servidores físicos
405	Gbps largura de banda global provisionada		
		98,000+	Hosts

Também processamos mais de 258 bilhões de transações para o Target apenas em 2017.

Para mais informações, acesse:

<https://business.adobe.com/br/products/target/adobe-target.html>

Fontes

1 Melhores Práticas e Limitações do Visual Experience Composer

2 “e Business Impact of Investing in Experience,” um estudo encomendado pela Adobe e conduzido pela Forrester Consulting, de fevereiro de 2018.

Direitos autorais © 2018 Adobe Systems Incorporated. Todos os direitos reservados. Adobe, o logotipo da Adobe e o logotipo Adobe Experience Cloud são marcas comerciais registradas ou marcas comerciais da Adobe Systems Incorporated nos Estados Unidos e/ou em outros países.



© 2022 Adobe. Todos os direitos reservados.

Adobe Adobe Target e o logotipo da Adobe são marcas registradas ou marcas comerciais da Adobe nos Estados Unidos e/ou outros países.