



# Adobe Experience Manager – Guide de discussion avec le service IT

Si vous envisagez de mettre en œuvre Adobe Experience Manager, vos services marketing et IT ont tout à gagner à évaluer la solution ensemble. Ce guide de discussion est conçu pour favoriser des échanges constructifs entre les équipes marketing et IT autour des points essentiels à prendre en considération. Vous trouverez des pistes de réponses aux premières questions que votre service IT risque de vous poser. Ce guide vous aidera également à prendre des décisions communes pour déployer Adobe Experience Manager dans les meilleures conditions pour les deux équipes.

« Pour les professionnels de l'IT interrogés [...], la priorité absolue en 2019 est la "diffusion de meilleures expériences client grâce au déploiement de nouvelles technologies." »

— Édition 2020 du rapport *Tendances digitales d'Econsultancy*

## Ce que l'équipe IT souhaitera savoir.

### Quels sont les principaux avantages d'Adobe Experience Manager du point de vue du cloud ?

Adobe Experience Manager apporte aux moyennes et grandes entreprises tous les avantages d'une offre cloud, tels que l'agilité et l'évolutivité. Le système simplifie les mises à jour et réduit leur coût, exerce une surveillance proactive sur la disponibilité et les performances des services stratégiques, limite les menaces pour la sécurité et les temps d'immobilisation, et utilise des fonctions de mise à l'échelle automatique pour optimiser les performances. En l'adoptant, le service IT peut tirer parti d'un pipeline CI/CD totalement configurable et extensible pour automatiser les tests fonctionnels et de charge, les contrôles qualité du code et la promotion du code personnalisé, des environnements de bas niveau hors production (dev/stage) jusqu'à l'environnement de production. Les API connectables d'Adobe Experience Manager complètent les systèmes en place et les canaux de notification externes. Sur la base des bonnes pratiques d'ingénierie d'Adobe, Experience Manager procède à l'inspection automatisée du code, aux tests et à la validation de la sécurité afin d'accélérer la publication de nouvelles versions sans compromettre la qualité.

### Comment Adobe Experience Manager prend-il en charge la sécurité dans le cloud ?

Les opérations d'Adobe Experience Manager sont soutenues par une infrastructure de surveillance, de reporting et d'alerte qui permet à Adobe de maintenir la bonne santé du service de façon proactive. Divers éléments de l'architecture sont assortis de contrôles de dynamisme et, en cas de mauvais résultat, sont automatiquement retirés du service et remplacés par d'autres.

Nous avons préconfiguré le service cloud d'Adobe Experience Manager avec des règles de sécurité fondées sur des bonnes pratiques testées en entreprise et des frameworks de sécurité. Sur ce thème de la sécurité, votre équipe IT peut également consulter notre article technique consacré à la sécurité dans Adobe Experience Manager,<sup>1</sup> ainsi que la documentation sur nos bonnes pratiques<sup>2</sup> et nos listes de contrôle.<sup>3</sup>

### Comment Adobe Experience Manager garantit-il la disponibilité ?

Nous garantissons un niveau de disponibilité élevé grâce à un contrôle proactif et à de solides mécanismes de protection. Nos clients subissent peu ou pas d'interruptions de service, même pendant les opérations de maintenance (correctifs, mises à jour de sécurité, mises à niveau, etc.). Ces opérations sont entièrement automatisées de manière à n'entraîner aucune interruption de service pour les professionnels, tant au niveau de la gestion du contenu que des fonctionnalités de diffusion cross-canal.

## Adobe Experience Manager s'intégrera-t-il avec les différents outils et services tiers que nous utilisons déjà ?

Oui, Adobe Experience Manager a été conçu et élaboré comme un système ouvert s'intégrant à de nombreux outils ou services tiers que vous pourriez utiliser. Avec notre vaste écosystème de partenaires, nous fournissons plusieurs connecteurs préconfigurés qui simplifient l'intégration avec un large choix de services, parmi lesquels AWS, Salesforce, Facebook, Twitter et YouTube. Avec nos API ouvertes, nos kits SDK et notre framework d'intégration, vous disposez de moyens supplémentaires pour intégrer simplement et efficacement d'autres CRM, bases de données back-end, moteurs d'e-commerce, etc.

## Quels langages de programmation ou de script nos développeurs doivent-ils maîtriser pour créer notre site avec Adobe Experience Manager ?

Adobe Experience Manager est un environnement Java. Toutefois, il n'est pratiquement pas nécessaire de programmer pour créer, modifier et diffuser du contenu. En principe, vous n'aurez à programmer aucune des personnalisations destinées à s'afficher sur les pages, car l'interface d'Adobe Experience Manager peut généralement s'en charger. Pour les personnalisations qui dépassent le cadre de l'interface ou pour les intégrations nécessitant une programmation, vos développeurs devront utiliser Java et les standards correspondants. Cela dit, Adobe Experience Manager ne pose aucune limite concernant l'apparence de votre site. Pour vos mises en page, vous avez le choix entre utiliser l'interface d'Adobe Experience Manager ou programmer vos personnalisations, en fonction de vos contraintes ou préférences.

Les équipes IT utilisent de plus en plus Javascript, par exemple avec des outils tels qu'Angular et React, pour développer des expériences web ultraperformantes. Or, ce processus empêche souvent les responsables marketing de modifier le contenu ou les expériences sans faire appel au service IT. Grâce à l'éditeur d'applications monopages d'Adobe Experience Manager, ils peuvent désormais effectuer des modifications de leur côté, dans le respect des garde-fous de gouvernance mis en place par le service IT.

## Comment faire migrer notre contenu actuel vers Adobe Experience Manager ?

Une migration est tout sauf évidente, mais l'équipe d'Adobe Experience Manager a déjà réussi de nombreuses migrations pour des clients du monde entier. Adobe dispose

de l'expérience, des bonnes pratiques, des outils et des professionnels pour rendre votre migration aussi fluide et simple que possible. Nous étudierons la configuration et la structure du contenu de votre environnement et collaborerons avec vous pour développer le plan de migration le mieux adapté à votre contexte. De son côté, votre équipe IT peut consulter le Guide de migration des ressources vers Adobe Experience Manager pour en savoir plus sur le processus de migration lui-même.<sup>4</sup>

## Adobe Experience Manager fonctionnera-t-il avec notre système actuel d'authentification ?

Le service IT souhaitera savoir s'il doit créer des noms d'utilisateur et des mots de passe pour les utilisateurs d'Adobe Experience Manager ou s'il peut utiliser le système d'authentification unique (SSO) déjà en place. Cette question appelle une double réponse. Tout d'abord, les créateurs de contenu sont tenus d'utiliser un Adobe ID pour pouvoir mettre en œuvre l'authentification unique dans tout l'écosystème Adobe. Ils ne pourront pas exercer leurs activités avec votre système d'authentification actuel.

Pour les activités autres que la création de contenu, Adobe Experience Manager permet au service IT d'utiliser le système d'authentification de leur choix via diverses méthodes. Si vous utilisez un fournisseur d'identités autre qu'Adobe, sachez que notre solution prend en charge SAML 2.0, LDAP, SSO, OAuth 1.0a et OAuth 2.0. Si la prise en charge directe d'OpenID n'est pas proposée dans Adobe Experience Manager, elle est en revanche disponible via différents projets communautaires. En outre, lorsque vous choisissez Adobe comme fournisseur d'identités, Adobe Experience Manager prend en charge différentes méthodes d'authentification : classique, à base de formulaire et à base de jeton.

## Comment être rapidement opérationnel avec Adobe Experience Manager ?

Nous investissons de façon à optimiser le délai de rentabilisation de nos clients à chaque étape, de l'implémentation à l'augmentation du ROI en passant par l'intégration. Avec notre framework Blueprint, vous pouvez accélérer la mise en service, avec un site fonctionnel qui suit les KPI pertinents et gère les tâches de personnalisation dès le premier jour. Ce framework, qui repose sur les bonnes pratiques acquises au fil de nombreuses années de déploiements Adobe réussis, vous met le pied à l'étrier avec des bases solides et pérennes. En outre, une expérience d'intégration simplifiée, suivie d'un parcours d'apprentissage guidé, permettra à vos équipes d'acquérir les compétences nécessaires pour être rapidement opérationnelles.

## Architecture d'Adobe Experience Manager.



### Gestion des identités

- Système de gestion des identités d'Adobe : authentification unique (SSO)
- Centralisation des droits et des autorisations

### Création

- Interface facile à utiliser
- Mise à l'échelle automatique avec l'activité de création
- Microservices pour le chargement et le traitement d'assets en masse
- Temps d'immobilisation minimale pour les opérations de maintenance régulières

### Couche de persistance

- Contenu enregistré dans et fourni à partir d'un espace de stockage dans le cloud

### Publication

- Service CDN prêt à l'emploi
- Mise à l'échelle automatique en fonction du trafic détecté pour garantir des performances optimales

### CMS unifié

- Prise en charge du web moderne et de la diffusion headless

## Points à prendre conjointement en considération par les équipes marketing et IT.

### Comment Adobe Experience Manager s'inscrit-il dans une stratégie headless CMS ?

Dans notre monde omnicanal, les discussions vont bon train concernant les avantages qu'il y aurait à découpler les systèmes de gestion du contenu (CMS) de la partie frontale, dans une architecture dite headless. Pour les développeurs, l'un des principaux atouts de cette approche serait de simplifier la diffusion du contenu, quel que soit le canal souhaité. Sachant cela, l'équipe IT pourrait suggérer qu'il est inutile de mettre en œuvre Adobe Experience Manager puisqu'elle a déjà développé un headless CMS ou prévoit de le faire.

Compte tenu des difficultés accrues rencontrées par le marketing pour effectuer des mises à jour en environnement headless, sans parler de gérer l'expérience client, il est toutefois indispensable que les équipes IT et marketing s'interrogent sur certains points. Comment l'équipe marketing modifie-t-elle les

contenus ? A-t-elle la possibilité d'effectuer des modifications mineures aisément ou rapidement ? Le service IT est-il prêt à reprogrammer et recompiler le code à chaque fois qu'un membre de l'équipe marketing souhaite ajouter une offre de produit ou une référence client sur le site ?

Adobe Experience Manager vous procurera l'équilibre nécessaire en jouant le rôle de CMS hybride. Vous pouvez certes l'utiliser en mode traditionnel, headless hybride ou 100 % headless, mais il offrira le meilleur de lui-même dans une approche hybride qui prend en charge une gestion de contenu orientée canal tout en offrant les fonctions d'un headless CMS.

Si vous choisissez l'option headless uniquement dans Adobe Experience Manager, vous pouvez intégrer des applications monopages (SPA), et permettre ainsi aux responsables marketing et aux développeurs de travailler comme ils l'entendent. Les développeurs peuvent décider de programmer dans React, Angular ou tout autre framework, et accéder directement au référentiel de contenu avec l'API HTTP d'Adobe Experience Manager Assets pour extraire au format JSON le contenu situé en dessous du niveau de la page. De leur côté,

les responsables marketing peuvent créer et modifier du contenu SPA dans l'éditeur dédié d'Adobe Experience Manager. Autrement dit, tout le monde peut travailler sur le contenu SPA en même temps, ce qui garantit une meilleure collaboration, limite le nombre de demandes adressées au service IT, et accélère la création et la diffusion de contenu.

De plus, les responsables marketing peuvent créer et modifier le contenu destiné à une diffusion headless avec les fragments de contenu et les fragments d'expérience d'Adobe Experience Manager. Les fragments de contenu sont indépendants du canal et peuvent être extraits à l'aide de l'API HTTP d'Assets. Ils permettent aux responsables marketing de procéder eux-mêmes à des modifications du contenu sur tous les canaux : IoT, écrans sur site, voix, chat, etc.

## Quels sont les processus de gouvernance du contenu d'Adobe Experience Manager ?

Adobe Experience Manager aide le service IT à gérer les processus métier et à assurer l'intégrité du contenu en

mettant en œuvre deux types de gouvernance des workflows d'entreprise : prête à l'emploi et personnalisable. Ainsi, les responsables marketing peuvent créer et modifier du contenu indépendant du canal dans le respect des politiques de gouvernance définies par le service IT à l'aide de l'éditeur de workflow. Les workflows prêts à l'emploi comprennent les révisions, les validations, les publications, etc. Les workflows automatisés, prêts à l'emploi, comprennent plusieurs étapes automatiques telles que le taggage des assets. Le service IT peut désigner quels contenus sont modifiables et quels groupes d'utilisateurs (marketing, développement, juridique, etc.) peuvent accéder aux contenus.

## Comment gérer nos besoins d'évolutivité ?

Le système assure une veille permanente du service, détecte les besoins en capacité supplémentaire et s'adapte en conséquence. Que le trafic soit prévu ou imprévisible, vous avez ainsi l'assurance que les performances seront optimales pour les consommateurs.

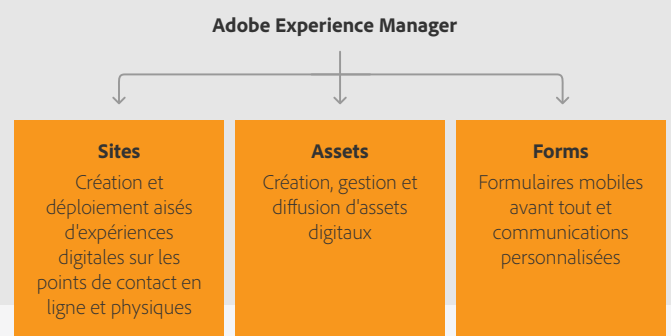
## Conformité d'Adobe Experience Manager.

- SOC 2–Type 2 (sécurité et disponibilité)
- ISO 27001:2013
- FedRAMP (Federal Risk and Authorization Management Program)\*
- Prêt pour le GLBA (Gramm-Leach-Bliley Act)
- Prêt pour le RGPD (Règlement général sur la protection des données)
- Prêt pour le FERPA (Family Education Rights and Privacy Act)
- HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act)\*

Remarque : un service Adobe « prêt pour le GLBA », « prêt pour le RGPD », « prêt pour le FERPA », conforme à la réglementation 21 CFR Part 11 de la FDA ou « prêt pour la loi HIPAA » signifie qu'en l'utilisant, le client se conforme aux obligations légales lui incombant au titre du recours à des prestataires de services. Il appartient, en définitive, au client de se conformer à ses obligations légales, c'est-à-dire de veiller à ce que le service Adobe réponde aux impératifs de conformité en le sécurisant convenablement.

\* Nécessite une licence en plus de la licence standard Adobe Experience Manager.

## Adobe Experience Manager assure la gestion et le déploiement d'expériences digitales connectées sur la totalité des canaux.



### Plateforme de diffusion d'expériences digitales unifiées

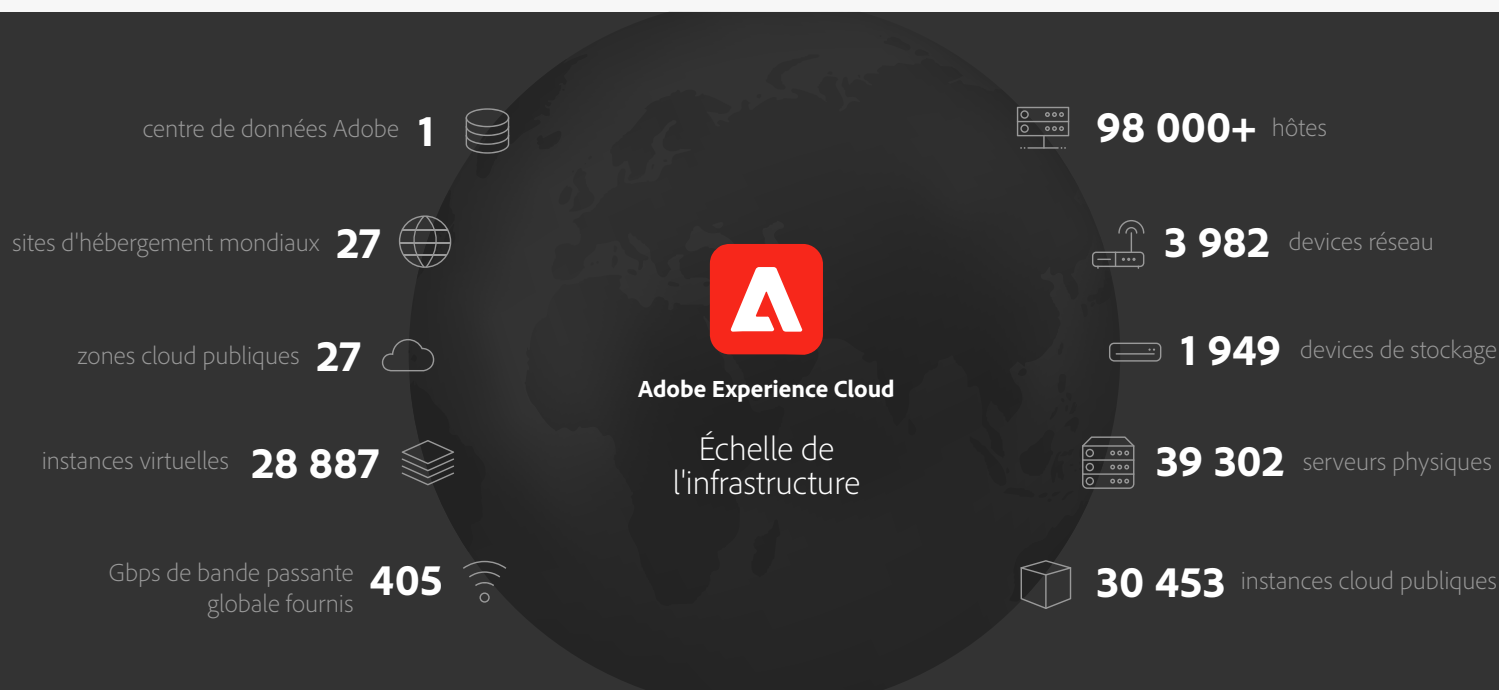
**Cloud Manager** — Application de gestion des opérations cloud

**Intelligence de contenu** — Optimisée par Adobe Sensei

Accès dans Adobe Experience Manager aux fonctionnalités d'Adobe Target, d'Adobe Analytics, d'Adobe Campaign et d'Adobe Sign

Les entreprises orientées expérience (qui adoptent de bonnes pratiques en matière d'expérience client, tant au niveau des personnes que des processus et de la technologie) surpassent leurs concurrentes au regard des indicateurs d'activité, tout au long du parcours client. Leurs résultats commerciaux sont en outre supérieurs : chiffre d'affaires **x 1,4**, taux de fidélisation de la clientèle **x 1,7** et valeur client sur sa durée de vie **x 1,6**.<sup>5</sup>

## Infos sur les opérations techniques.



Durant le seul premier trimestre 2018, [Adobe Experience Manager](#) a traité plus de 1 300 milliards de transactions.

Pour plus d'informations, consultez le [site Adobe consacré à la sécurité](#), [www.adobe.com/fr/security/compliance.html](http://www.adobe.com/fr/security/compliance.html) et le [Centre de données Adobe](#), [www.adobe.com/fr/trust.html](http://www.adobe.com/fr/trust.html), ou nos présentations d'[Adobe Managed Services](#) et d'[Adobe Cloud Service](#).

1 [Présentation de la sécurité d'Adobe Experience Manager](#)

2 [Bonnes pratiques de développement applicables à la sécurité d'Adobe Experience Manager 6.4 Sites](#)

3 [Liste de contrôle de sécurité d'Adobe Experience Manager 6.5 Sites](#)

4 [Adobe Experience Manager 6.4 - Guide de migration des ressources](#)

5 « [The Business Impact of Investing in Experience](#) », étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, février 2018