



Contenido Omnicanal para lograr Contenido a Escala

Haz que tu contenido esté disponible en
todas partes





Visión General.

Tener el contenido correcto en el formato correcto para tus clientes y ofrecer experiencias personalizadas es empírico, sin embargo, no es suficiente. Cisco predice que de 2018 a 2023 vamos a aumentar en un 50% el número de dispositivos por persona, lo que significa, que las empresas tienen el reto de enviar contenido al destino adecuado – website, app, redes sociales, firma digital, dispositivos IoT, por mencionar algunos—en el momento exacto en que el cliente lo quiera. Cuando puedes activar el contenido más relevante en la ocasión perfecta, conviertes el engagement en ganancias.

Con la tecnología adecuada que empodera tu producción de contenido, puedes entregar contenido dinámico en tiempo real a cualquier punto de contacto en el recorrido del cliente.

La personalización ha demostrado su valor. Personalizar a escala agrega aún más valor a los clientes al individualizar sus experiencias, ofertas y contenido en todos los canales en los momentos críticos.

Estadísticas

- Según Gartner, 14.200 millones de dispositivos conectados deberían estar en uso para 2020; y [Gartner predice](#) que en total alcanzará los 25 mil millones para 2021.
- Cada día, 5,5 millones de nuevos dispositivos inteligentes se conectan.

Desafíos

Con más canales de comunicación que antes, las organizaciones están teniendo dificultades con los colosales requisitos de contenido de personalización a escala—campañas de email, páginas web, imanes de prospectos, pop-ups, banners de display, anuncios, publicaciones, notificaciones push, anuncios digital—a todas horas y en todos los canales.

El desafío para prácticamente todas las organizaciones es que su funcionamiento de contenido está fragmentado a través de sistemas separados y software no integrado, lo que dificulta la colaboración productiva de equipos de marketing, creativos, TI y otros.

Solución

Contenido Independiente del canal

Crea tu contenido y permite que sea reutilizado en cualquier canal que necesites y también para ser adaptado en cualquier dispositivo que tus clientes estén utilizando. Ve un paso adelante y reutiliza el contenido en función de tu audiencia y reduce el esfuerzo de personalización.

Compatibilidad con canales nuevos y emergentes

La tecnología está cambiando a un ritmo rápido y tus clientes exigen de tu empresa nuevos canales y soluciones. Aprovechar una plataforma que siempre tiene características innovadoras a tu disposición es la clave. Puedes generar contenido independiente del canal aprovechando las API HTTP para ser creadas en contexto e ir más allá usando contenido como JSON para crear SPA (Single Page Application) o aplicaciones móviles nativas para los usuarios iOS o Android.

Características principales

¿Qué es el contenido a escala?

Creación de contenidos y colaboración

- La estrategia de contenido escalable se basa en los deseos y necesidades de las personas
- Proceso de creación interactivo y colaborativo. Recuperación escalable y capacidad de descubrimiento

Contenido omnicanal:

- El contenido dinámico está diseñado para adaptarse en cualquier canal y dispositivo

Optimización de contenido:

- Plantillas optimizadas para la personalización a escala

Beneficios

- Crear un contenido para ser independiente del canal, reutilizarlo y adaptarlo en todas partes.
- La capacidad de entregar contenido a cualquier canal en tiempo real
- Aprovecha las nuevas tecnologías y canales, como SPA, JSON, Headless, etc.
- Crea fragmentos de tu contenido para su máxima reutilización en todos los canales.

Headless

Exporta de forma nativa contenido (o fragmentos) en JSON para ser consumido en cualquier lugar. Incluso estando expuesto como contenido en bruto, puedes aplicar pruebas A/ B y variables a los fragmentos y luego aprovechar la personalización de la IA impulsada por Adobe Sensei.

Caso de éxito

CIBC es uno de los bancos más grandes del TOP5 en Canadá y crearon un viaje personalizado para sus usuarios en cualquier canal

- Las tasas de conversión móvil han aumentado 1.5x y las conversiones de páginas web casi se han duplicado.
- Los equipos ahorran decenas de horas al día en desarrollo y gestión de contenidos.
- JD Powers clasificó CIBC #1 para la satisfacción del cliente entre las aplicaciones de banca móvil en 2020

De esta forma, CIBC es capaz de proporcionar servicios bancarios individuales y empresariales a más de 10 millones de clientes en Canadá y Estados Unidos.



Nuestro objetivo es ofrecer experiencias altamente personalizadas tanto en línea como a través de interacciones en persona y segmentación directa”.

Peter Papageorgiou
Gerente Senior, Audiencias en el CIBC

El banco llevó la personalización a otro nivel, entregando mensajes personalizados desde el sitio web a la aplicación y a los cajeros automáticos.

[Ve el caso completo](#)



¿Por qué Adobe?

A medida que crece el número de canales utilizados por los clientes y socios, tu empresa necesita una plataforma que sea capaz de ofrecer contenido en todas partes. Es posible que quieras preguntarte lo siguiente para entender si se necesita un cambio:

- ¿Cuántos canales necesito para entregar contenido?
- ¿Necesito crear personalización para cada canal?
- ¿Qué sucede si un nuevo canal surge mañana? ¿Mi plataforma será capaz de entregar una experiencia completa?
- ¿Cuántos de los contenidos creados pueden ser reutilizados por todos los canales, siendo puntos de contacto digitales o físicos

Tener el contenido correcto en el formato correcto en el momento adecuado es fundamental para satisfacer las necesidades de personalización 1:1. Para gestionar la creciente complejidad del trabajo hoy en día, las empresas necesitan un lugar centralizado donde puedan producir, publicar y almacenar contenido que represente su capital intelectual. Necesitan una plataforma de creación, entrega y optimización de contenido de alta potencia de contenido a escala. Adobe Experience Manager puede ayudarte con eso.

[Conoce más](#)





© 2022 Adobe. Todos los derechos reservados.

Adobe, Adobe Experience Manager y el logo de Adobe son marcas registradas o marcas de Adobe en los Estados Unidos y otros países.