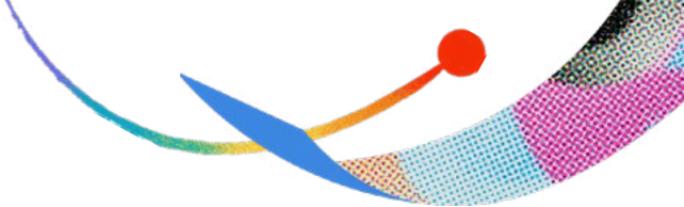




# Guía de conversación para TI de Adobe Experience Platform





Si estás pensando en implementar Adobe Experience Manager, ten en cuenta que es de gran utilidad que los departamentos de marketing y TI colaboren en el proceso de evaluación. Esta guía de conversación se ha diseñado para ayudar a fomentar una comunicación productiva entre tus equipos de marketing y TI, por lo que trata aspectos importantes que tendrás que considerar para ello. Además, ofrece respuestas básicas a algunas de las preguntas iniciales que hará el equipo de TI. La guía también te ayudará a tomar decisiones de forma conjunta sobre cómo implementar Experience Manager de la forma que mejor se ajuste a las necesidades de ambos equipos.



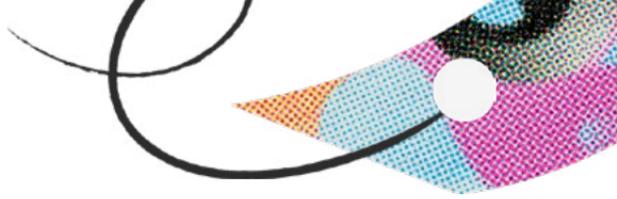
De aquí en adelante, los directores de Informática tendrán que pensar en las herramientas y los marcos de trabajo integrados necesarios para ayudar a sus organizaciones a recopilar datos de los clientes de forma eficaz y a convertirlos en información valiosa que poder utilizar para dar forma a experiencias de cliente personalizadas y mejoradas”.



**Cynthia Stoddard**

Directora de Informática, Adobe





# Cuestiones importantes para el equipo de TI

## ¿Qué ventajas clave ofrece Experience Manager desde el punto de vista de la nube?

Experience Manager ofrece a las empresas grandes y medianas todas las ventajas características de una solución en la nube, como agilidad y escalabilidad. La herramienta simplifica y reduce el coste de las actualizaciones, supervisa de forma proactiva la disponibilidad y el rendimiento del nivel de servicio, minimiza las amenazas de seguridad y el tiempo de inactividad, y se escala automáticamente para ofrecer un rendimiento óptimo. Con ella, el equipo de TI dispone de un canal de CI/CD completamente configurable y ampliable para automatizar las pruebas funcionales y de carga, las comprobaciones de calidad del código y la promoción del código personalizado desde entornos inferiores de no producción (desarrollo o clasificación) hasta el entorno de producción. La conectividad API de Experience Manager complementa a los sistemas existentes y a los canales de notificación externos. Mediante la aplicación de las prácticas recomendadas de ingeniería de Adobe, esta solución lleva a cabo de forma automatizada la inspección, prueba y validación de seguridad del código a fin de agilizar el lanzamiento sin sufrir pérdidas de calidad.

## ¿Cómo refuerza Experience Manager la seguridad en la nube?

Las operaciones de Experience Manager están respaldadas por una infraestructura de supervisión, generación de informes y activación de

alertas que permite a Adobe mantener el servicio en buen estado de forma proactiva. Algunos elementos de la arquitectura cuentan con comprobaciones de estado; si alguno de ellos presenta problemas, se elimina discretamente del servicio y se sustituye por otro nuevo.

Hemos preconfigurado Experience Manager Cloud Service con reglas de seguridad básicas basadas en las prácticas recomendadas y los marcos de seguridad probados por la empresa. Si a tu equipo de TI le interesa, también puede echar un vistazo a nuestro informe sobre [seguridad de Experience Manager](#), así como otros documentos sobre [prácticas recomendadas en materia de seguridad](#).

## ¿Cómo garantiza Experience Manager la disponibilidad?

Garantizamos una disponibilidad alta del nivel de servicio mediante una supervisión proactiva y mecanismos sólidos de defensa. Nuestros clientes disfrutan de una interrupción mínima o inexistente del servicio, incluso durante las labores de mantenimiento, como la aplicación de parches, las actualizaciones de seguridad y las mejoras. Estas labores están completamente automatizadas, de modo que no se producen las típicas interrupciones del servicio necesarias para que los profesionales hagan su trabajo, ni para la gestión ni para la entrega multicanal del contenido.

## ¿Experience Manager se integrará con los distintos servicios y herramientas de terceros que usamos actualmente?

Sí, Experience Manager se ha diseñado y desarrollado como sistema abierto con el fin de que se pueda integrar en muchos de los sistemas o servicios de terceros que puedas usar. Tanto nosotros como nuestro amplio ecosistema de partners ofrecemos varios conectores prediseñados que facilitan la integración con una amplia variedad de

servicios, como AWS, Salesforce, Facebook, Twitter y YouTube. Además, nuestro marco de integración, nuestras API abiertas y nuestros kits de desarrollo de software mejoran más si cabe tu capacidad de integrar la solución de forma sencilla y eficaz con diferentes CRM, bases de datos de servicios de fondo, [motores de comercio electrónico](#) y mucho más.

## ¿Qué lenguajes de programación o de secuencias de comandos tienen que conocer nuestros desarrolladores para crear nuestro sitio con Experience Manager?

Experience Manager es un entorno basado en Java. Sin embargo, con respecto a la creación, edición y publicación de contenido, hace falta muy poca codificación (si se da el caso). Por lo general, no es necesario codificar para realizar cambios a nivel de página, ya que se puede hacer desde la interfaz de Experience Manager. Sin embargo, en el caso de las personalizaciones que vayan más allá de la interfaz o para crear integraciones que requieran codificación, tus desarrolladores deberán usar Java y estándares basados en Java. Ahora bien, con esto en mente, Experience Manager no te pone límites a la hora de diseñar el aspecto de tu sitio. Puedes establecer la disposición de tus páginas como quieras, ya sea a través de la interfaz de Experience Manager o haciendo los ajustes que necesites o prefieras en el código.

Los equipos de TI utilizan cada vez más JavaScript, como Angular y React, para desarrollar experiencias web de alto rendimiento, proceso que impide a los responsables de marketing editar el contenido o las experiencias sin antes pasar por el equipo de TI. No obstante, con el editor de aplicaciones de página única Experience Manager, los responsables de marketing podrán editar por su propia cuenta sin salirse de los límites de control que establezca el equipo de TI.



## ¿Cómo podemos migrar nuestro contenido a Experience Manager?

Ninguna migración de ningún tipo carece de complicaciones, pero el equipo de Experience Manager ha realizado satisfactoriamente numerosas migraciones a clientes de todo el mundo. Adobe cuenta con la experiencia, las prácticas recomendadas, las herramientas y los profesionales de servicio necesarios para que la migración resulte lo más fluida y sencilla posible. Revisaremos la instalación y la estructura del contenido actuales de tu entorno, y trabajaremos contigo para elaborar un plan de migración que se adapte a tus circunstancias. Si lo crees conveniente, pide a tu equipo de TI que consulte la [Guía de migración a AEM como Cloud Service](#) para conocer mejor el proceso de migración en sí.

## ¿Experience Manager funcionará con nuestro sistema de autenticación actual?

El equipo de TI debe estar informado sobre si tendrá que volver a crear nombres de usuario y contraseñas para Experience Manager o si podrá usar el sistema de autenticación de inicio de sesión único del que ya dispone la empresa. Dependerá del caso. En primer lugar, los creadores de contenido deben utilizar un Adobe ID para poder usar el inicio de sesión único en todo el ecosistema de Adobe. Por tanto, estas actividades no funcionarán con tu sistema actual de autenticación.

Al margen de la creación de contenido, Experience Manager permite al equipo de TI emplear el sistema de autenticación de su elección mediante distintos métodos. Si no se utiliza un proveedor de identidades de Adobe, Experience Manager es compatible con SAML 2.0, LDAP, SSO, OAuth 1.0a y OAuth 2.0. Aunque Experience Manager no ofrece compatibilidad directa con OpenID, existen varios proyectos de la comunidad que sí la proporcionan.

Además, si se opta por Adobe como proveedor de identidades, Experience Manager es compatible con la autenticación básica, con la basada en formularios y con la basada en tokens.

## ¿Cómo podemos implementar Experience Manager rápidamente?

Hemos invertido en la mejora de la rentabilidad de nuestros clientes en cada etapa, desde la implementación hasta la incorporación y el impulso del ROI. Con nuestro marco de plan de acción, puedes reducir el tiempo de puesta en marcha, y obtener un sitio que funciona, realiza un seguimiento de los KPI relevantes y ejecuta actividades de personalización desde el primer día. Este marco se basa en las mejores prácticas que hemos ido aprendiendo a lo largo de todos estos años, en los que hemos realizado implementaciones satisfactorias a nuestros clientes, y te permite arrancar con una base sólida y preparada para el futuro. Además, una experiencia de incorporación simplificada, seguida de un itinerario de aprendizaje guiado paso a paso, os ayudará a ti y a tu equipo a adquirir las habilidades que necesitáis para poneros en marcha rápidamente.



# Arquitectura de Adobe Experience Manager



**Usuarios empresariales**

**Creación de contenido y gestión de experiencias**



**Servicio de repositorio de contenidos**



**Entrega de contenido y experiencias (descentralizada o tradicional)**



**Clientes de todo el mundo**

## Gestión de identidades

- Sistema de gestión de identidades de Adobe: inicio de sesión único
- Funciones y permisos centralizados

## Nivel de creación

- Interfaz fácil de usar
- Autoescalado con las actividades de creación
- Microservicios para la ingesta y el procesamiento masivos de activos
- Tiempo de inactividad mínimo para el mantenimiento rutinario

## Capa de persistencia

- Contenido almacenado y disponible en el almacenamiento de datos en la nube

## Nivel de publicación

- Servicio inmediato de red de entrega de contenido
- Autoescalado basado en la detección automática del tráfico para mantener un rendimiento óptimo

## CMS unificado

- Compatible con la web moderna y una entrega descentralizada



# Aspectos que los equipos de marketing y TI deben considerar

## ¿Cómo se adapta Experience Manager a una estrategia de CMS descentralizada?

En el mundo omnicanal de hoy en día, se han abierto candentes debates sobre las ventajas de desacoplar los sistemas de gestión de contenidos (CMS) de la interfaz: es lo que se conoce como arquitectura descentralizada. Una de sus principales ventajas es que facilita la entrega de contenido en el canal deseado a los desarrolladores. Teniendo esto en cuenta, los equipo de TI podrían sugerir que, si se ha desarrollado o se tiene la intención de desarrollar un sistema de CMS descentralizado, no hace falta implementar Experience Manager.

No obstante, como los entornos descentralizados dificultan al equipo de marketing la realización de las actualizaciones pertinentes, por no mencionar la gestión de la experiencia del cliente, los equipos de TI y marketing deben plantearse algunas preguntas: ¿cómo hace el equipo de marketing los cambios pertinentes cuando se requieren?, ¿el equipo de marketing puede realizar pequeñas ediciones de forma rápida o fácil? o ¿el equipo de TI quiere volver a redactar o compilar el código cada vez que un miembro del equipo de marketing quiera añadir ofertas de productos nuevas o referencias de clientes al sitio?

Experience Manager ofrece el equilibrio necesario actuando como un CMS híbrido. Aunque Experience Manager puede usarse con un enfoque tradicional, híbrido o completamente descentralizado, lo más recomendado es adoptar un enfoque híbrido que ofrezca una gestión

del contenido centrada en los canales y proporcione la funcionalidad de CMS descentralizado al mismo tiempo.

Si optas por la opción descentralizada de Experience Manager, puedes integrar aplicaciones de página única (SPA) y permitir que tanto a los responsables de marketing como los desarrolladores sigan trabajando de la forma que prefieran. Los desarrolladores pueden decantarse por codificar en React, Angular u otro entorno, y pueden acceder al repositorio de contenidos directamente con la API de Experience Manager Assets HTTP para extraer el contenido que se encuentra por debajo del nivel de la página como JSON. Además, los responsables de marketing pueden crear y editar contenido de SPA en el editor de SPA de Experience Manager. Por tanto, todos pueden trabajar en el contenido de SPA al mismo tiempo, lo que mejora la colaboración, reduce las solicitudes de TI, y agiliza la creación y la entrega de contenido.

Los desarrolladores también pueden introducir contenido en numerosos puntos de contacto con las API de GraphQL, que permiten una entrega descentralizada. Con GraphQL, los desarrolladores obtienen el contenido que se ajusta mejor a las necesidades de su aplicación. A partir de ahí, pueden distribuir el contenido en cualquier punto de contacto desde el marco que prefieran. Esto permite a los responsables de marketing añadir y editar el contenido con flexibilidad desde distintos dispositivos y puntos de contacto, así como ahorrar tiempo y recursos.

Por último, los responsables de marketing pueden crear y editar contenido destinado a una entrega descentralizada con Experience Manager Content Fragments y Experience Fragments. Content Fragments es independiente de los canales y se puede acceder a él desde la API de Assets HTTP. Permite a los responsables de marketing editar por sí solos el contenido de cualquier canal, incluidos el IoT, las pantallas in situ, la voz y el chat.



## ¿Con qué procesos de control del contenido cuenta Experience Manager?

Experience Manager ayuda a los equipos de TI a gestionar los procesos empresariales y a garantizar la integridad del contenido mediante dos tipos de controles del flujo de trabajo a nivel empresarial: inmediato y personalizable. Los responsables de marketing pueden crear y editar contenido de manera independiente a los canales respetando los límites que establecen las políticas de control elaboradas por el equipo de TI con el editor de flujo de trabajo. Los flujos de trabajo inmediatos incluyen revisiones, aprobaciones, publicaciones y demás. Los flujos de trabajo programáticos se pueden utilizar de forma inmediata y constan de varios pasos automáticos, como el etiquetado de activos. El equipo de TI puede determinar el contenido que se editará y los grupos de usuarios (responsables de marketing, desarrolladores, equipo de asuntos legales, etc.) que podrán acceder a él.

### **Cumplimiento normativo de Adobe Experience Manager**

- SOC 2 de tipo 2 (seguridad y disponibilidad)
- ISO 27001:2013
- Programa federal de administración de riesgos y autorizaciones (FedRAMP, del inglés "Federal Risk and Authorization Management Program")\*
- Conforme con la GLBA (ley Gramm–Leach–Bliley)
- Conforme con el RGPD (Reglamento General de Protección de Datos)
- Conforme con la ley de derechos educativos y privacidad familiar (FERPA, del inglés "Family Educational Rights and Privacy Act")
- Ley estadounidense de responsabilidad y portabilidad de seguros médicos (HIPAA, del inglés "Health Insurance Portability and Accountability Act")\*

\* Requiere una licencia adicional, aparte de la licencia estándar de Adobe Experience Manager.

Nota: La conformidad de un servicio de Adobe con la GLBA, el GDPR, la FERPA, la HIPAA o la norma CFR 21, parte 11, de la FDA implica que dicho servicio puede utilizarse de un modo que permite al cliente cumplir con las obligaciones legales relacionadas con el uso de proveedores de servicios. En última instancia, el cliente es responsable de garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales pertinentes, la satisfacción por parte del servicio de Adobe de sus necesidades de conformidad y la protección adecuada de dicho servicio.

## ¿Cómo gestionamos la necesidad de escalado?

El sistema supervisa de forma continua el servicio, identifica la necesidad de mayor capacidad y se amplía en consecuencia. Así, independientemente de tu capacidad de predecir el tráfico de la web, tendrás en todo momento la seguridad de que el rendimiento que experimentan los clientes finales es óptimo.

## Adobe Experience Manager ofrece experiencias digitales conectadas en todos los canales.

### Adobe Experience Manager

- **Sitios:** elaboración y oferta sencillas de experiencias digitales en puntos de contacto físicos y online.
- **Activos:** creación, gestión y entrega de activos digitales
- **Formularios:** formularios pensados para dispositivos móviles y comunicaciones personalizadas

### Plataforma unificada de entrega de experiencias digitales

- **Cloud Manager:** aplicación de gestión de operaciones en la nube

- **Inteligencia aplicada al contenido:** con la tecnología de [Adobe Sensei](#)
- **Ecosistema conectado:** acceso desde las funciones de Adobe Experience Manager hasta las de Adobe Target, Adobe Analytics, Adobe Campaign y Adobe Sign



## ¿Por qué Adobe?

Las empresas que ofrecen experiencias (las que ajustan continuamente su personal, sus procesos y su tecnología en función de las mejores prácticas recomendadas sobre experiencia del cliente) superan a sus competidores en lo que se refiere a las métricas empresariales que abarcan todo el ciclo de vida del cliente. Según Forrester, también obtienen enormes ganancias, como unos ingresos 1,7 veces mayores, una tasa de retención de clientes 1,9 veces mejor y un valor de tiempo de vida del cliente 2,3 veces superior.

Para obtener más información, consulta los [Servicios gestionados de Adobe](#) y el [resumen general de Adobe Cloud Service](#).

# Fuentes

Forrester Consulting en nombre de Adobe, "The Business Impact of Investing in Experience" (El impacto comercial de invertir en la experiencia), mayo de 2021.



© 2022 Adobe. All rights reserved.

Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries.