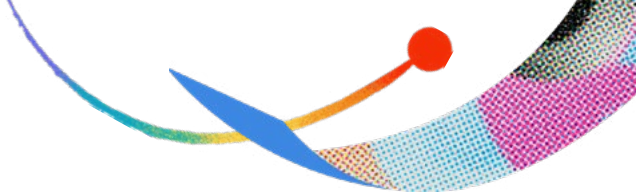




Guida alla conversazione su Adobe Experience Manager IT





Se stai pensando di implementare Adobe Experience Manager, è bene che marketing e IT collaborino al processo di valutazione. Questa guida alla conversazione è stata ideata per favorire un dialogo produttivo tra i team di marketing e IT sui punti chiave che andranno considerati. Offre risposte di base ad alcune delle domande iniziali che l'IT porrà. La guida ti aiuterà anche a prendere decisioni comuni sull'implementazione di Experience Manager nel rispetto delle esigenze di entrambi i team.

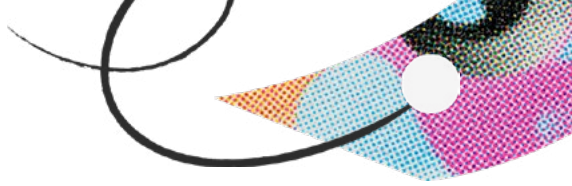
“

Andando avanti, i CIO devono pensare ai framework e agli strumenti integrati necessari per aiutare le loro organizzazioni ad acquisire efficacemente i dati dei clienti, a convertire quei dati in informazioni utili e a utilizzare quelle informazioni per migliorare e personalizzare l'esperienza cliente.

Cynthia Stoddard

CIO, Adobe





Quello che l'IT vorrà sapere.

Quali sono i vantaggi principali di Experience Manager dal punto di vista del cloud?

Experience Manager offre alle aziende di medie e grandi dimensioni tutti i vantaggi del cloud, come l'agilità e la scalabilità. Experience Manager semplifica e riduce i costi degli aggiornamenti, monitora in modo proattivo la disponibilità e le prestazioni dei servizi mission-critical, minimizza le minacce per la sicurezza e i tempi di inattività e utilizza la scalabilità automatica per assicurare prestazioni ottimizzate. Così, l'IT può sfruttare una pipeline CI/CD totalmente configurabile ed estendibile per automatizzare le attività di testing delle prestazioni e del carico, i controlli di qualità del codice e la promozione del codice personalizzato negli ambienti non dedicati alla produzione (quelli della fase di sviluppo) fino a quelli della produzione. La connettività dell'API di Experience Manager si abbina perfettamente ai sistemi esistenti e ai canali di notifica esterni. Grazie alle best practice di ingegneria di Adobe, Experience Manager realizza in modo automatico ispezioni del codice, test e convalida della sicurezza per velocizzare le release senza compromettere la qualità.

In che modo Experience Manager supporta la sicurezza nel cloud?

L'azione di Experience Manager si basa su un'infrastruttura di monitoraggio, reporting e notifica che permette ad Adobe di tenere il servizio sempre al sicuro. Diversi elementi dell'architettura prevedono agili controlli sullo stato e, se scoprono delle problematiche, le rimuovono discretamente dal servizio e le sostituiscono tempestivamente.

Abbiamo preconfigurato il servizio cloud Experience Manager con regole di sicurezza basate su best practice e framework sulla sicurezza testati per le aziende. Se ti interessa, il tuo team IT può anche esaminare il nostro report sulla [Sicurezza di Experience Manager](#) e altri documenti sulle nostre [best practice di sicurezza](#).

In che modo Experience Manager assicura la disponibilità?

Grazie al monitoraggio proattivo e a solidi meccanismi di difesa, garantiamo un alto livello di disponibilità del servizio. Le interruzioni del servizio rilevate dai nostri clienti sono minime o inesistenti, anche durante le operazioni di manutenzione, come le patch, gli aggiornamenti per la sicurezza o gli aggiornamenti generici. Queste operazioni sono completamente automatizzate in modo che non portino a interruzioni del servizio ai professionisti che lavorano alla gestione dei contenuti o alle funzionalità di distribuzione dei contenuti cross-channel.

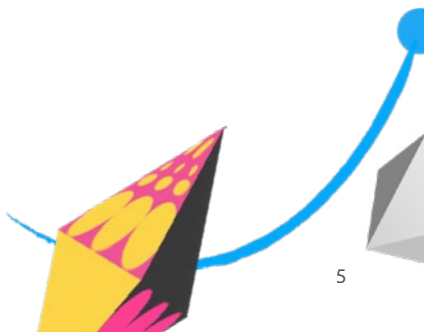
Experience Manager si integrerà con i vari servizi e strumenti di terze parti attualmente in uso nella nostra organizzazione?

Sì. Experience Manager è stato progettato e costruito come un sistema aperto che possa integrarsi con molti sistemi e servizi di terze parti utilizzati dalle aziende. Noi e il nostro ricco ecosistema di partner forniamo diversi connettori predefiniti che semplificano l'integrazione con una grande varietà di servizi, come AWS, Salesforce, Facebook, Twitter, YouTube e tanti altri. Il nostro framework di integrazione, le API aperte e gli SDK aumentano ulteriormente la tua capacità di integrazione facile ed efficace con altri sistemi CRM, database di back-end, [sistemi di e-commerce](#) e non solo.

Quali linguaggi di scripting o di programmazione dovranno conoscere i nostri sviluppatori per creare il nostro sito Experience Manager?

Experience Manager è un ambiente basato su Java. Tuttavia, le attività di creazione, modifica e pubblicazione dei contenuti richiedono operazioni di codifica minime, se non nulle. Generalmente, non è necessaria la codifica delle personalizzazioni della pagina perché di solito è l'interfaccia di Experience Manager a occuparsene. Per le personalizzazioni che vanno oltre l'interfaccia o per creare integrazioni che richiedono operazioni di codifica, gli sviluppatori dovranno usare Java e standard basati su Java. Infatti, Experience Manager non limita in alcun modo l'aspetto del sito. Puoi creare i layout della tua pagina in ogni caso, sia con l'interfaccia di Experience Manager sia con le personalizzazioni del codice che preferisci o di cui hai bisogno.

L'IT utilizza sempre di più Javascript come Angular o React per sviluppare esperienze web ad alte prestazioni. Questo processo spesso impedisce ai team di marketing di modificare i contenuti o le esperienze senza chiedere all'IT. Ma con l'editor delle applicazioni a pagina singola di Experience Manager, i team di marketing possono realizzare le modifiche in autonomia nell'ambito delle regole di governance fissate dall'IT.



Come possiamo migrare i contenuti esistenti in Experience Manager?

Le migrazioni sono sempre complicate, ma il team di Experience Manager ne ha realizzate molte con successo per i clienti di tutto il mondo. Adobe dispone dell'esperienza, delle best practice, degli strumenti e dei professionisti dei servizi adatti per consentire la migrazione più semplice possibile. Riesamineremo l'attuale impostazione e la struttura dei contenuti del tuo ambiente e lavoreremo insieme per sviluppare un piano di migrazione che funzioni al meglio in base alla tua situazione. Inoltre, il tuo team IT può consultare [Passaggio ad Adobe Experience Manager as a Cloud Service](#) per trovare alcune informazioni sul processo di migrazione.

Experience Manager funzionerà con il nostro attuale sistema di autenticazione?

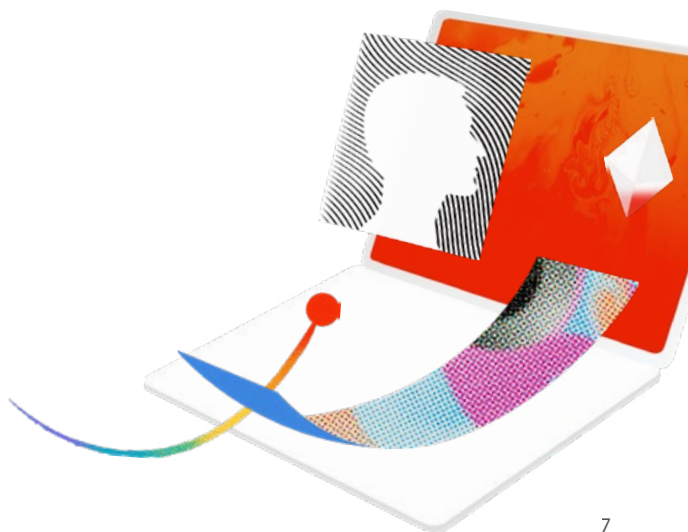
L'IT vorrà sapere se dovrà ricreare nomi utente e password per gli utenti di Experience Manager o se potranno continuare a utilizzare il sistema di autenticazione Single Sign-On attualmente in uso. Ci sono due risposte a questa domanda. Per prima cosa, gli autori di contenuti devono utilizzare un Adobe ID per poter utilizzare il Single Sign-On in tutto l'ecosistema di Adobe. Queste attività non funzionano con il tuo attuale sistema di autenticazione.

Per tutto ciò che non riguarda la creazione di contenuti, Experience Manager consente all'IT di sfruttare un sistema di autenticazione a sua scelta secondo diversi metodi. Nel caso di un provider di identità esterno ad Adobe, Experience Manager supporta SAML 2.0, LDAP, SSO, OAuth 1.0a e OAuth 2.0. Dato che Experience Manager non supporta direttamente OpenID, viene fornita assistenza tramite vari progetti della community.

Inoltre, se si sceglie di utilizzare Adobe come provider di identità, Experience Manager supporta l'autenticazione di base, quella basata su form e quella basata su token.

Come possiamo essere subito operativi con Experience Manager?

Abbiamo investito nell'ottimizzazione del time-to-value per i clienti in ogni fase: dall'implementazione all'inserimento fino al ROI. Con il framework Blueprint, puoi accelerare le tempistiche grazie a un sito funzionante che tiene traccia dei KPI rilevanti ed esegue le attività di personalizzazione fin dal primo momento. Questo framework si basa sulle best practice apprese in anni di implementazioni dei clienti e getta le basi per un lavoro a lungo termine. Inoltre, un'esperienza di inserimento semplificata seguita da un percorso di apprendimento guidato passo dopo passo aiuteranno te e il tuo team a mettere in pratica le vostre capacità e iniziare subito con il piede giusto.



Architettura di Adobe Experience Manager.



Utenti aziendali

Creazione dei contenuti e gestione dell'esperienza



Servizi di repository dei contenuti



Distribuzione di contenuti ed esperienze (headless + tradizionale)



Clienti globali

Gestione delle identità

- Adobe Identity Management System: Single Sign-On
- Ruoli e autorizzazioni centralizzati

Piano per la creazione dei contenuti

- Interfaccia intuitiva
- Scalabilità automatica con attività di creazione dei contenuti
- Microservizi per acquisizione ed elaborazione di risorse in blocco
- Tempo di inattività minimo per la manutenzione ordinaria

Livello persistente

- Contenuti archiviati e gestiti tramite archiviazione dei dati nel cloud

Piano per la pubblicazione

- Include un servizio CDN pronto all'uso
- Scalabilità automatica basata sul rilevamento automatico del traffico per mantenere le prestazioni al massimo livello

CMS unificato

- Supporta web moderno e distribuzione headless



I punti che marketing e IT devono considerare come strettamente legati.

In che modo Experience Manager si inserisce in una strategia CMS headless?

Nel mondo omnicanale di oggi, si sono accese delle discussioni sui vantaggi dei sistemi di gestione dei contenuti (CMS) separati dal front-end nelle cosiddette architetture headless. Uno dei vantaggi principali è che permette agli sviluppatori di distribuire facilmente i contenuti sul canale desiderato. Ovviamente, l'IT, che ha sviluppato o vuole sviluppare un sistema CMS headless, potrebbe dichiarare di non aver bisogno di Experience Manager.

Ma dato che gli ambienti headless rendono più complicata la realizzazione degli aggiornamenti necessari, per non parlare dell'esperienza utente, da parte del marketing, IT e marketing devono farsi alcune domande. In che modo il marketing apporta le modifiche, quando necessarie? La realizzazione di piccole modifiche da parte del marketing è semplice o veloce? L'IT vuole riscrivere o ricompilare il codice ogni volta che il team del marketing vuole aggiungere l'offerta per un nuovo prodotto o un riferimento per il cliente nel sito?

Experience Manager offre l'equilibrio necessario operando come CMS ibrido. Anche se Experience Manager ti consente di scegliere se utilizzarlo come headless tradizionale ibrido o con un approccio puramente headless, l'ideale è utilizzarlo con un approccio ibrido che

supporta la gestione dei contenuti incentrata sul canale, offrendo allo stesso tempo funzionalità CMS headless.

Se scegli l'opzione esclusivamente headless in Experience Manager, puoi integrare delle applicazioni a singola pagina (SPA) e permettere a team del marketing e sviluppatori di continuare a lavorare come preferiscono. Gli sviluppatori possono scegliere di codificare in React, Angular o un altro framework e possono accedere al repository di contenuto direttamente con l'API HTTP Experience Manager Assets per estrarre i contenuti al di sotto del livello di pagina in formato JSON. Il marketing può creare e modificare contenuti SPA nell'editor SPA di Experience Manager. Questo significa che tutti possono lavorare sui contenuti SPA nello stesso momento, incrementando così la collaborazione, riducendo le richieste IT e velocizzando la creazione e distribuzione di contenuti.

Gli sviluppatori possono inoltre incrementare facilmente i contenuti in varie modalità con le API GraphQL per la distribuzione dei contenuti in modalità headless. GraphQL permette agli sviluppatori di ottenere i contenuti perfettamente adatti alla loro app. Così, possono distribuire i contenuti secondo tutti i punti di contatto tramite il framework scelto. Questo permette ai team del marketing di aggiungere e modificare in modo flessibile i contenuti su più dispositivi e punti di contatto, risparmiando tempo e risorse.

Inoltre, il team del marketing può creare e modificare contenuti destinati alla distribuzione headless con i frammenti di contenuto di Experience Manager e i frammenti esperienza. I frammenti di contenuto sono indipendenti dal canale e possono essere utilizzati tramite API Assets HTTP. Questo permette al marketing di modificare autonomamente i contenuti su qualsiasi canale, tra cui IoT, schermate locali, formato vocale, chat e molto altro.



Quali processi di governance dei contenuti vengono messi in atto da Experience Manager?

Experience Manager aiuta l'IT a gestire i processi aziendali e ad assicurare l'integrità dei contenuti con due tipi di governance dei flussi di lavoro di livello enterprise: preconfigurata e personalizzabile. Così, i team di marketing possono creare e modificare i contenuti indipendenti dal canale secondo le regole delle policy di governance delineate dall'IT utilizzando l'editor dei flussi di lavoro. I flussi di lavoro preconfigurati includono le revisioni, le approvazioni, la pubblicazione e molto altro. I flussi di lavoro programmatici sono preconfigurati e includono diversi passaggi automatici come l'assegnazione di tag alle risorse. L'IT può decidere quali contenuti possono essere modificati e quali gruppi di utenti (ad esempio marketing, sviluppatori, legali, ecc.) possono accedere ai contenuti.

Conformità agli standard di Adobe Experience Manager.

- SOC 2 Tipo 2 (Sicurezza e disponibilità)
- ISO 27001:2013
- FedRAMP (Federal Risk and Authorization Management Program)*
- GLBA (Gramm–Leach–Bliley Act) - Pronti
- GDPR (General Data Protection Regulation, Regolamento generale sulla protezione dei dati) - Pronti
- FERPA (Family Educational Rights and Privacy Act) - Pronti
- HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act)*

* Richiede una ulteriore licenza oltre alla licenza standard di Adobe Experience Manager.

Nota: Quando un servizio Adobe è pronto per GLBA, GDPR e FERPA, conforme con la normativa statunitense FDA 21 CFR Part 11 o pronto per gli standard HIPAA significa che permette ai clienti di soddisfare gli obblighi legali relativi all'utilizzo dei fornitori di servizi. Infine, il cliente è responsabile di garantire la conformità con gli obblighi legali, di assicurarsi che il servizio Adobe soddisfi i requisiti di conformità e di proteggere adeguatamente il servizio.

Come possiamo gestire la necessità di ridimensionamento?

Il sistema monitora costantemente il servizio, rileva le necessità di capacità extra ed effettua il ridimensionamento necessario. A prescindere dalla prevedibilità o meno del traffico, hai sempre la sicurezza che le prestazioni saranno ottimali per i clienti finali.

Adobe Experience Manager distribuisce esperienze digitali connesse su tutti i canali.

Adobe Experience Manager

- **Siti:** Componi e distribuisce facilmente esperienze digitali su tutti i punti di contatto online e fisici.
- **Risorse:** Creazione, gestione e distribuzione di risorse digitali.
- **Moduli:** Moduli mobile-first e comunicazioni personalizzate

Piattaforma di distribuzione delle esperienze digitali unificate

- **Cloud Manager:** Applicazione che gestisce le operazioni nel cloud

- **Content intelligence:** Con tecnologia [Adobe Sensei](#)
- **Ecosistema connesso:** Accesso in Adobe Experience Manager alle funzionalità di Adobe Target, Adobe Analytics, Adobe Campaign e Adobe Sign



Perché Adobe?

Le aziende con esperienza, quelle che adottano regolarmente le best practice per l'esperienza cliente secondo i pilastri relativi alle persone, ai processi e alle tecnologie, lavorano meglio dei concorrenti all'interno dei parametri aziendali durante il percorso del cliente. Secondo Forrester, hanno anche dei ritorni notevoli: crescita aziendale 1,7 volte superiore, tasso di fidelizzazione dei clienti 1,9 volte superiore e lifetime value del cliente 2,3 volte superiore.

Per ulteriori informazioni, consulta [i servizi gestiti di Adobe](#) e [la panoramica su Cloud Service](#).

Fonti

Forrester Consulting per Adobe, "The Business Impact of Investing in Experience," maggio 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.