



Como o Adobe Journey Optimizer soluciona os desafios do marketing.

Cinco modos de entregar campanhas melhores, mais inteligentes e ágeis com a nossa solução de marketing omnichannel.



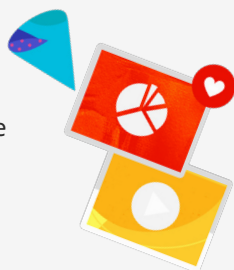
Muitos profissionais de marketing hoje sentem como se não saíssem do lugar. De acordo com o Índice de Experiência do *Digital Trends 2022* da Adobe e da Econsultancy, apenas 33% das organizações de marketing se classificam altamente em agilidade e inovação. Em muitos casos, problemas de tecnologia e dados os impedem. Os dados do cliente podem ser fragmentados e isolados em 10 ou mais sistemas específicos de canal. Conectar jornadas complexas de clientes omnichannel e entregar campanhas personalizadas relevantes pode parecer impossível.

É aí que entra o Adobe Journey Optimizer. Ele reúne e sintetiza dados de experiência de cada canal, tornando mais rápido e fácil criar campanhas omnichannel. Além disso, ele usa aprendizado de máquina para simplificar a escolha da próxima melhor ação para milhões - ou até centenas de milhões - de clientes, para que suas jornadas possam progredir de forma contínua e natural.

Novo significa valor.

O Adobe Journey Optimizer oferece recursos inovadores de marketing omnichannel que fornecem ROI. Você pode:

- Criar mais campanhas omnichannel sem contratar mais pessoas
- Criar experiências entre canais que aumentam as conversões e vendas
- Criar ofertas personalizadas que podem aumentar o valor da vida útil e lealdade do cliente
- Gastar menos horas criando ofertas e medição de desempenho
- Fornecer campanhas omnichannel melhores e com mais rapidez



Em vez de se contentar com ferramentas que otimizam apenas um ou dois canais, os profissionais de marketing estão aproveitando o Journey Optimizer. Com recursos que conectam e acionam todos os pontos de contato, o Journey Optimizer facilita:

1. Harmonizar e otimizar a jornada do cliente
2. Projetar e entregar experiências personalizadas
3. Apresentar e usar insights preditivos
4. Testar e entregar o melhor conteúdo
5. Observar os sinais entregues pelos dados do cliente em tempo real

Capacidade #1: Harmonizar e otimizar a jornada do cliente

A recompensa é enorme para os profissionais de marketing que podem fazer todas as paradas ao longo da jornada do cliente da maneira mais agradável e sem atrito possível. De acordo com o Aberdeen Group, as marcas com programas eficazes de engajamento omnichannel retêm 89% de seus clientes.

A orquestração omnichannel no Adobe Journey Optimizer ajuda você a orquestrar e fornecer jornadas de clientes personalizadas em qualquer aplicativo, dispositivo, tela ou canal. Você pode:

- Criar e personalizar mensagens para e-mail e canais móveis
- Acelerar o tempo de viagem para o mercado com facilidade
- Combinar perfis de clientes em tempo real com orquestração e entrega de mensagens
- Criar engajamentos de cliente e alcance de marketing um-para-um em uma tela única
- Entregar mais valor ao longo do ciclo de vida do cliente

A orquestração omnichannel moderna ajuda as empresas a terem sucesso mesmo durante as altas temporadas de compras. Por exemplo, um varejista nacional poderia combinar campanhas promocionais massivas nas lojas físicas com interações individuais para a jornada personalizada perfeita – impulsionando o comércio on-line e na loja para a volta às aulas, Black Friday e outros grandes eventos de compras.

Capacidade #2: Projetar e entregar experiências personalizadas.

Os clientes esperam mudar facilmente entre os canais enquanto experimentam suas jornadas de cliente e suas campanhas de marketing. De acordo com o Gartner, a experiência do cliente impulsiona mais de dois terços da fidelidade do cliente – mais do que marca e preço combinados.

Elevando o e-mail e o marketing móvel em um local simplificado pode ajudar. Com o Journey Optimizer, você pode oferecer experiências sob medida para:

- E-mail
- Notificações via push
- Mensagens no aplicativo
- Mensagens de texto
- A web

Oferecer melhores experiências em todos os canais pode ajudar você a atingir suas metas de negócios. Com o Journey Optimizer, os profissionais de marketing podem simplificar o gerenciamento de campanhas, personalizar o conteúdo, melhorar o engajamento, obter uma visão instantânea da progressão da jornada, usar melhores modelos de jornada e dimensionar conforme necessário.

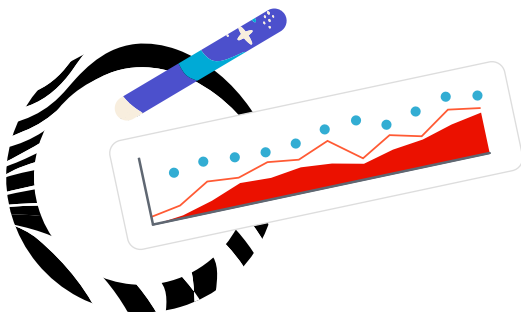
Capacidade #3: Apresentar e usar insights preditivos.

Tornar as jornadas dos clientes ágeis é mais fácil dizer do que fazer. Os e-mails precisam chegar às caixas de entrada dos clientes quando têm maior probabilidade de serem lidos. Os clientes devem ser capazes de encontrar facilmente o conteúdo em seu aplicativo móvel. Esse ambiente exige maneiras instantâneas e inteligentes de entender a próxima melhor etapa.

Com o Journey Optimizer, você pode aplicar decisões e incorporar IA e aprendizado de máquina para:

- Apresentar insights preditivos em toda a experiência do cliente
- Facilitar a automatização de decisões
- Otimizar a experiência em escala
- Enviar aos clientes a oferta certa no momento certo
- Aplicar regras e restrições aos perfis

A inteligência agrega valor real à experiência do cliente com jornadas personalizadas em tempo real. Por exemplo, uma franquia global pode enviar aos clientes um lembrete uma hora antes do horário de reserva da refeição – completo com instruções de localização para o restaurante onde a mesa está reservada.



Capacidade #4: Testar e entregar o melhor conteúdo.

As expectativas dos clientes estão mais altas do que nunca, e a maioria das empresas está competindo na experiência do cliente. De acordo com a PwC, os consumidores se preocupam tanto com as ótimas experiências do cliente que pelo menos 32% deixarão de fazer negócios após uma só experiência ruim, mesmo com uma marca que apreciam.

O Journey Optimizer está adicionando vários novos recursos que serão essenciais para otimizar as experiências do cliente e melhorar os resultados de negócios, incluindo:

- Serviços inteligentes de classificação
- Decisão de oferta personalizada
- Definição de meta
- Experimentação de conteúdo nativo
- Ferramentas de relatórios e painéis

Os profissionais de marketing de jornada poderão testar o melhor conteúdo, mensagens e ofertas para os clientes em qualquer ponto de sua jornada. O Optimizer faz isso para ajudar as marcas a oferecer as experiências certas no momento certo para gerar os melhores resultados para o consumidor.



Capacidade #5: Observar os sinais entregues pelos dados do cliente em tempo real.

As melhores jornadas do consumidor levam os clientes exatamente ao que precisam e desejam, no momento certo. Um perfil de cliente unificado reúne todas as informações certas para oferecer melhores experiências no momento certo, ajudando os profissionais de marketing a criar segmentos melhores para as suas campanhas.

Os perfis de clientes unificados e os recursos de segmentação de público do Journey Optimizer combinam dados ao vivo de todas as fontes nos pontos de contato do cliente para ajudá-lo a:

- Otimizar as experiências pessoais e contextuais dos clientes em seu próprio tempo
- Ouvir ativamente e em tempo real os sinais de dados que irão desencadear jornadas
- Aprender os comportamentos e atributos de seus clientes vendo seus dados como perfis completos
- Capturar grandes quantidades de dados comportamentais em níveis granulares
- Extrair dados em tempo real, mantendo seus perfis atualizados e suas percepções relevantes



Experiências de clientes em tempo real levam a ações de clientes em tempo real. Em um cenário de notificação push, por exemplo, um grande franquia esportiva pode usar perfis de clientes unificados e segmentação para personalizar um anúncio para milhões, rapidamente direcionando os consumidores para as propriedades de mídia da franquia.



Credibilidade comprovada.

O Adobe Journey Optimizer é uma nova oferta de produto apoiada por:

- A experiência coletiva da Adobe com milhares de clientes de marketing
- Uma ampla gama de recursos extraídos dos líderes do setor produtos Adobe
- Nossos clientes, que estão percebendo rapidamente um retorno sobre seus investimentos

Dê o próximo passo.

Otimize a jornada do cliente com
Adobe Journey Optimizer

Saiba Mais



Adobe Journey Optimizer

O Adobe Journey Optimizer gerencia campanhas omnichannel programadas e momentos individuais para milhões de clientes. Ele ajuda as marcas a determinar de forma inteligente a próxima melhor interação com escala, velocidade e flexibilidade em toda a jornada do cliente, permitindo que as empresas criem e forneçam campanhas de marketing programadas e comunicações individuais personalizadas, tudo dentro do mesmo aplicativo.

Adobe Experience Cloud

A Adobe Experience Cloud é a coleção de aplicativos mais abrangente de ferramentas de gerenciamento de experiência do cliente do mercado. Com soluções para dados, entrega de conteúdo, comércio, personalização e muito mais, essa pilha de marketing é criada com a primeira plataforma do mundo projetada especificamente para gerar experiências envolventes para o cliente. Cada produto tem inteligência artificial integrada e funciona perfeitamente com outros produtos da Adobe. E elas se integram com sua tecnologia existente e inovações futuras, para que você possa fornecer sempre a experiência certa de forma consistente.

Fontes

"2022 Digital Trends Experience Index," Econsultancy e Adobe, 2022.

"Creating a High-Impact Customer Experience Strategy," Gartner, 2019.

"Experience Is Everything: Here's How to Get It Right," PwC, 2018.

Paul Demery, "Why an Omnichannel Strategy Matters," Digital Commerce 360, 31 de dezembro de 2013.



A Adobe, o logotipo da Adobe e Adobe Experience Cloud são marcas registradas ou marcas comerciais da Adobe nos Estados Unidos e/ou outros países.

© 2022 Adobe. Todos os direitos reservados.