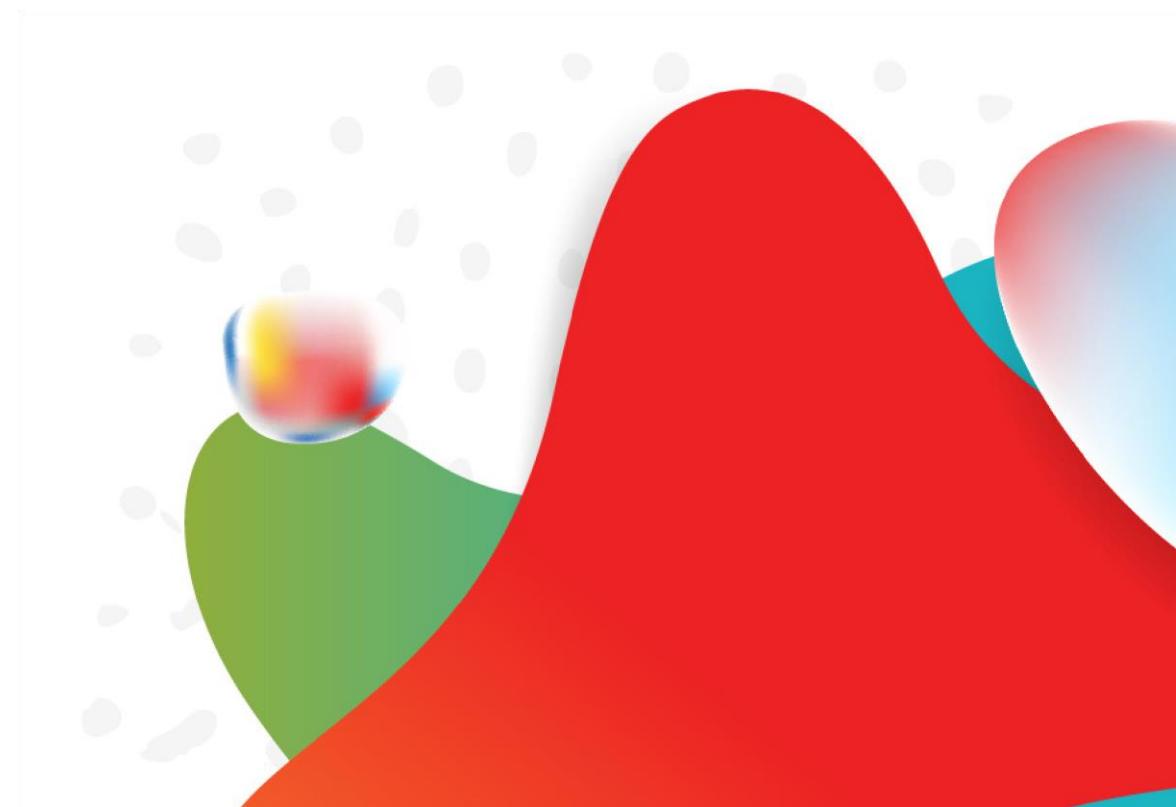


CAPACIDADE EM DESTAQUE

Adobe Journey Optimizer: Orquestração e execução omnichannel

Harmonize e otimize a jornada do cliente para o envolvimento do cliente e campanhas baseadas em público-alvo, um a um, tudo a partir de uma única tela.



As marcas querem uma única tela para criar mensagens personalizadas com ativos de marca e otimizar o engajamento, entregando essas mensagens no momento certo para a pessoa certa ou o público-alvo no canal certo.

Os profissionais de marketing e as equipes de experiência do cliente precisam de um único aplicativo para criar e otimizar interações personalizadas em tempo real, bem como mensagens agendadas baseadas no público-alvo. Eles também querem uma interface de usuário intuitiva com capacidade de arrastar e soltar para segmentar públicos-alvo, projetar e personalizar mensagens omnichannel e criar e orquestrar jornadas de clientes de ponta a ponta.

O Adobe Journey Optimizer fornece essa tela única e uma interface intuitiva para ajudar as marcas a entregar mais valor em todo o ciclo de vida do cliente. O Journey Optimizer faz isso por meio de três áreas principais:



Designer de mensagens. Uma interface de arrastar e soltar para criar e personalizar mensagens para vários canais, juntamente com modelos fáceis de editar para criar rapidamente mensagens bem projetadas.



Designer de jornada. Uma interface de arrastar e soltar para criar jornadas de várias etapas com públicos-alvo, eventos de entrada de jornada, gatilhos para ações, ações e mensagens de canal.

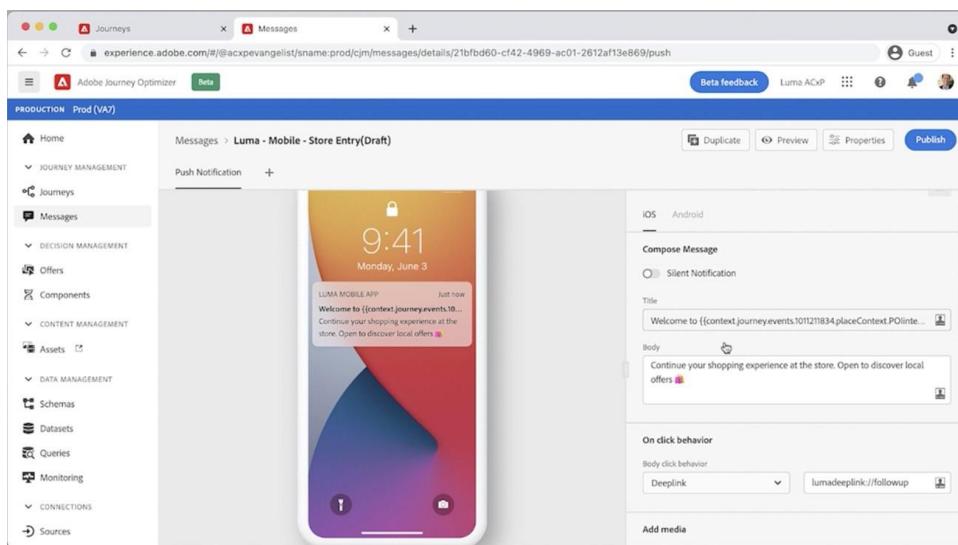


Adobe Experience Manager Assets Essentials. Um local centralizado para gerenciar ativos de marca que facilita o armazenamento, a localização, a edição leve e a reutilização de ativos em mensagens e ofertas.



Crie facilmente mensagens e ofertas personalizadas

No centro de qualquer jornada está a mensagem, seja e-mail, notificação por push ou para algum outro canal. O Adobe Journey Optimizer fornece um designer de mensagens, um editor visual que permite aos usuários criar cada mensagem de canal a partir da mesma ferramenta que usam para criar públicos-alvo e orquestrar jornadas do cliente. A interface de arrastar e soltar do designer de mensagens pode ser usada para criar todas as mensagens do canal, sem a necessidade de fechar um menu ou aplicativo para alternar entre a criação de uma mensagem de email, uma notificação por push ou alguma outra mensagem de canal.



Criar ou editar notificações por push, e-mails ou outras mensagens de canal de dentro do mesmo designer de mensagens.

Criar e editar uma mensagem no designer de mensagens é simples. Os componentes que podem ser adicionados e editados incluem botões, texto, divisores, vídeo, fragmentos de HTML, imagens, links sociais e ofertas. Por exemplo, clicar em um componente de mensagem, como uma imagem de herói, oferece a opção de trocá-la por outra imagem da biblioteca de ativos. Essa biblioteca de ativos foi criada com base no Adobe Experience Manager Assets Essentials, uma solução de gerenciamento de ativos digitais (DAM) leve, mas poderosa.

O texto dentro de uma mensagem pode ser selecionado e facilmente editado para cor, tamanho e fonte. Ele também pode ser personalizado usando variáveis do real-time customer profile — por exemplo, um bloco de cópia pode ser exibido na cor favorita do cliente ou incluir seu primeiro nome.





The screenshot shows the Adobe Journey Optimizer interface. On the left, a sidebar navigation includes 'Home', 'JOURNEY MANAGEMENT' (with 'Journeys' and 'Messages' expanded), 'DECISION MANAGEMENT' (with 'Offers' expanded), 'Components', 'CONTENT MANAGEMENT' (with 'Assets' expanded), 'DATA MANAGEMENT' (with 'Schemas', 'Datasets', 'Queries', 'Monitoring' expanded), and 'CONNECTIONS' (with 'Sources' expanded). The main area displays a message titled 'Luma - Order Confirmation - Mobile Experience(Published)'. The message content includes a 'THANK YOU! You are all set.' message, a 'LUMA' logo, and a photo of a smiling woman. The right side of the screen shows the 'Email' configuration panel with sections for 'Header' (From email: cjm@email-luma.cjmadobe.com), 'Optional features' (Open Tracking for email, Click Tracking for email), and a preview of the message.

Criar uma mensagem de e-mail personalizada, como uma mensagem de confirmação de pedido, no designer de e-mail.

Uma vantagem adicionada do Journey Optimizer é a sua capacidade de usar um serviço central de tomada de decisão de ofertas. Esse serviço permite que os usuários insiram uma oferta dinamicamente personalizada de uma biblioteca central de ofertas em uma mensagem. Por exemplo, um usuário pode substituir uma imagem de herói estático por uma oferta que seja exibida para um público-alvo específico com base em critérios definidos pelo usuário. Uma oferta padrão é exibida para os visitantes que não atendem a esses critérios. A integração perfeita do Journey Optimizer com o serviço de tomada de decisão de ofertas liga essas ofertas personalizadas a qualquer mensagem em que estejam inseridas.

The screenshot shows the Adobe Email Designer interface. On the left, a sidebar lists 'Curated for {{profile.person.name.firstName}}' and 'STRUCTURE COMPONENTS' (with 'CONTENT COMPONENTS' expanded, showing 'Image', 'Text', 'Offer decision', etc.). The main area displays a message with a 'LUMA' logo, a 'WOMEN'S OUTDOOR APPAREL' section featuring a woman in a plaid shirt, and a 'WOMEN'S YOGA PRODUCTS' section featuring a woman in a yoga pose. The right side of the screen shows the 'Visual Editor' with 'BODY SETTINGS' (including 'PREHEADER', 'Compatibility warning', 'STYLE', 'SIZE', and 'MARGIN' options) and a 'PREVIEW' button.

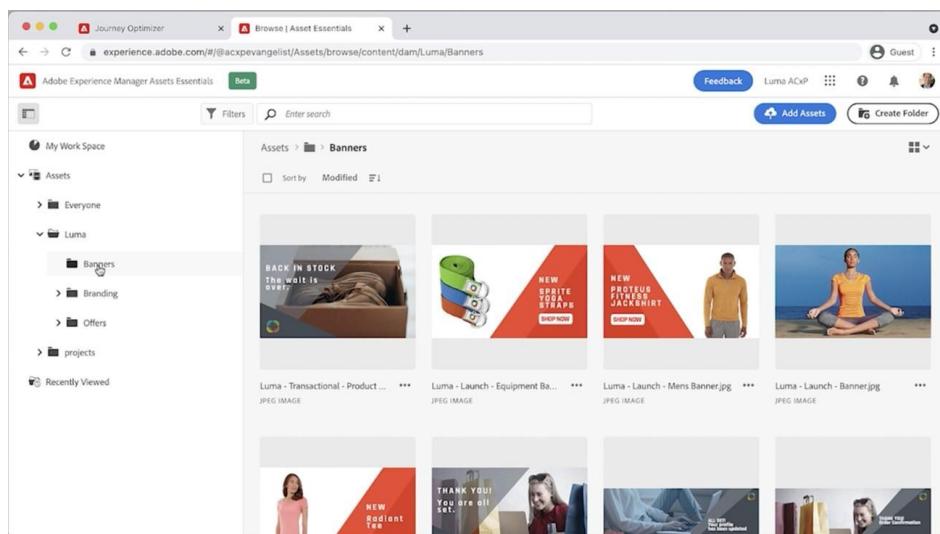
Adicionar ou editar ofertas em uma mensagem ao arrastar e soltar um componente de decisão de oferta da paleta de lado esquerdo do designer de mensagens.

Pronto para uso, o designer de mensagens fornece vários modelos facilmente personalizáveis que aceleram o processo de criação de mensagens usando esses vários componentes. E os arquivos zip dos designers podem ser carregados e facilmente exibidos no designer de mensagens. Uma vez que uma mensagem tenha sido criada, ela pode ser visualizada em formato desktop ou móvel e, em seguida, publicada com o clique de um botão, uma vez que esteja pronta para ser adicionada a uma jornada.

Armazenar, localizar, editar e reutilizar ativos com um DAM totalmente incorporado

O Adobe Journey Optimizer tem uma ligação automática com o Adobe Experience Manager Assets Essentials, um DAM leve, mas poderoso. Com a interface simplificada e consistente do DAM, os usuários podem acessar, armazenar, descobrir e entregar ativos digitais diretamente em seus canais de marketing e mensagens de canal. O Assets Essentials usa a marcação inteligente orientada por IA habilitada pelo Adobe Sensei para tornar os ativos mais facilmente detectáveis para uso em mensagens e ofertas. Além disso, os usuários podem organizar ativos em pastas e adicionar suas próprias palavras-chave a eles para torná-los ainda mais fáceis de serem encontrados.

Adicionar um ativo a uma mensagem é tão fácil quanto clicar nela e arrastá-la e soltá-la na mensagem. Os membros da equipe também podem gerenciar ativos, carregando, compartilhando, revisando e adicionando comentários a eles. Eles podem ver as imagens originais, bem como representações delas, incluindo miniaturas de tamanhos diferentes, web e versões ampliadas.



Encontrar, usar, editar e reutilizar facilmente ativos de marca em mensagens de canal com o Adobe Experience Manager Assets Essentials, disponível diretamente no Journey Optimizer.

O Experience Manager Assets Essentials também fornece acesso instantâneo a ativos nas aplicações Adobe Creative Cloud e Adobe Experience Cloud. Uma integração com o Adobe Photoshop Express também permite que até cinco usuários designados executem tarefas de edição leve, como redimensionar, cortar, endireitar e retocar imagens para uso em mensagens.



Criar e executar jornadas do cliente através dos canais

Até agora, as jornadas do cliente omnichannel se limitavam principalmente a simplesmente ligar um canal a outro para atender às necessidades de marketing. As marcas querem uma interface única a partir da qual construir verdadeiras jornadas omnichannel. Essa interface permitiria que eles selecionassem um segmento para a jornada e mapeassem e orquestrassem todas as ações a serem tomadas, como ofertas e mensagens a serem entregues, com base em condições e eventos. Também combinaria real-time customer profile com mensagens de todos os canais para oferecer experiências consistentes nesses canais.

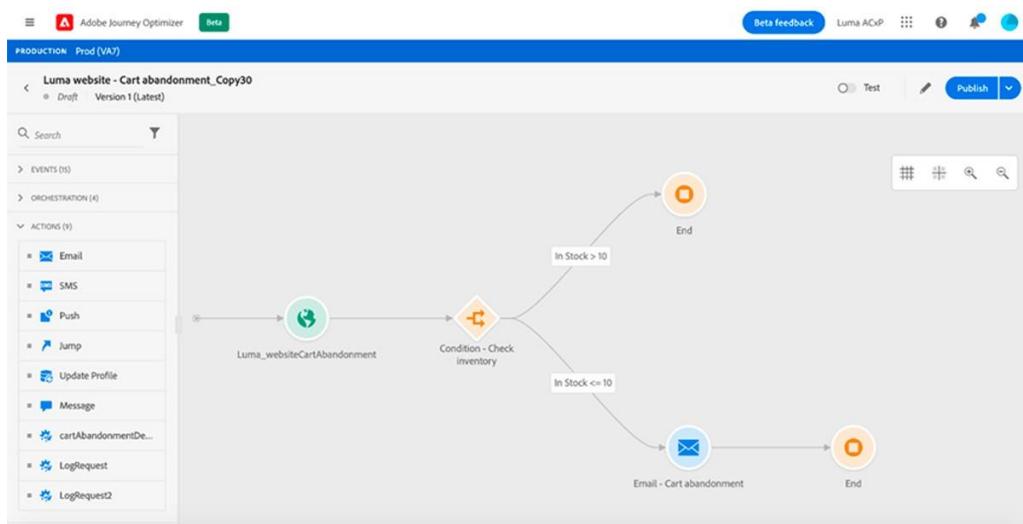
O designer de jornada do Journey Optimizer permite que os profissionais de marketing orquestram a jornada do cliente de ponta a ponta por meio de três recursos principais: eventos, orquestração e ações.

Os eventos iniciam a jornada, por exemplo, um cliente que abandona um carrinho aciona uma jornada de abandono de carrinho projetada para envolvê-los novamente e incentivá-los a concluir a compra. Nesse caso, um cliente que fecha o navegador com um item em um carrinho aciona um e-mail que diz: "Volte! Você deixou algo em seu carrinho!" com um botão que diz: "Continuar comprando". Clicar no botão reabre a página do carrinho de compras com o item no carrinho e encerra a jornada porque o cliente tomou a ação desejada.

A orquestração da jornada cria os diferentes caminhos que um indivíduo ou público-alvo tomarão com base nas condições que encontrarem. Por exemplo, clicar no botão "Continuar comprando" retorna o visitante ao site com o item em seu carrinho e finaliza sua jornada. Não clicar no botão dentro de 24 horas aciona um e-mail de acompanhamento ou mensagem por push com uma oferta atraente e personalizada. O real-time customer profile é atualizado em ambos os casos e informa a próxima etapa da jornada para cada visitante.

Ações são o que acontece como resultado de algum tipo de gatilho. Por exemplo, clicar no e-mail aciona a ação de encerrar a jornada.

No passado, os profissionais de marketing tinham que especificar quando verificar se o visitante clicava antes de enviá-los mais adiante na jornada. Agora, no momento em que um visitante realiza uma ação específica, o



Criar jornadas orquestradas que ouçam eventos do cliente ou outros, recuperar dados de perfis de clientes ou sistemas externos em tempo real tomada de decisão dentro de uma jornada e desencadear ações como enviar um e-mail.

Journey Optimizer o leva para a próxima etapa da jornada. Cada visitante se move para o próximo passo em seu período e com base em sua ação, não em massa em algum intervalo especificado. Depois que uma jornada é orquestrada, um modo de teste permite que os usuários validem se os gatilhos de eventos e as ações funcionam como pretendido.

O Journey Optimizer oferece às marcas a flexibilidade de envolver os clientes em uma ampla variedade de casos de uso, desde interações em tempo real lideradas pelo cliente, um a um, até interações em tempo real baseadas em eventos de negócios, campanhas baseadas em público agendadas e sob demanda e mensagens de burst imediatas e de base ampla. Para facilitar a criação de jornadas para esses casos de uso, o Journey Optimizer inclui modelos para alguns dos casos de uso mais comuns, como abandono de carrinho e integração. Os assistentes orientam os usuários na criação de jornadas, ajudando-os a orquestrar facilmente o envolvimento do cliente em várias camadas.

Sobre o Adobe Journey Optimizer

Nativamente construído sobre a Adobe Experience Platform líder do setor, o Adobe Journey Optimizer permite às marcas gerenciar campanhas omnichannel programadas e momentos individuais para milhões de clientes em um único aplicativo nativo de nuvens, otimizando toda a jornada do cliente com tomadas de decisão e insights inteligentes.

Para mais informações.

<https://business.adobe.com/br/products/journey-optimizer/adobe-journey-optimizer.html>



© 2021 Adobe. Todos os direitos reservados.

A Adobe e o logotipo da Adobe são marcas registradas ou marcas da Adobe Inc. nos Estados Unidos e/ou outros países.

