Adobe Experience Cloud

Adobe

CAPACIDAD DESTACADA

Adobe Journey Optimizer: Orquestación y ejecución omnicanal

Armoniza y optimiza el customer journey tanto para la captación de clientes 1:1 como para las campañas basadas en el público — todo desde un solo lienzo.

Las marcas quieren un lienzo único para construir mensajes personalizados con activos de marca y optimizar la captación al entregar esos mensajes en el momento adecuado, a la persona o público adecuado y en el canal correcto.

Los equipos de marketing y de experiencia del cliente necesitan una aplicación única para crear y optimizar tanto las interacciones personalizadas en tiempo real como los mensajes programados basados en el público. También quieren una interfaz de usuario intuitiva que tenga capacidad de arrastrar y soltar para segmentar públicos, diseñar y personalizar mensajes omnicanales, y construir y orquestar costumer journeys de principio a fin.

Adobe Journey Optimizer proporciona ese lienzo único y esa interfaz intuitiva para ayudar a las marcas a ofrecer más valor a lo largo del ciclo de vida del cliente. Journey Optimizer lo hace a través de tres áreas principales:

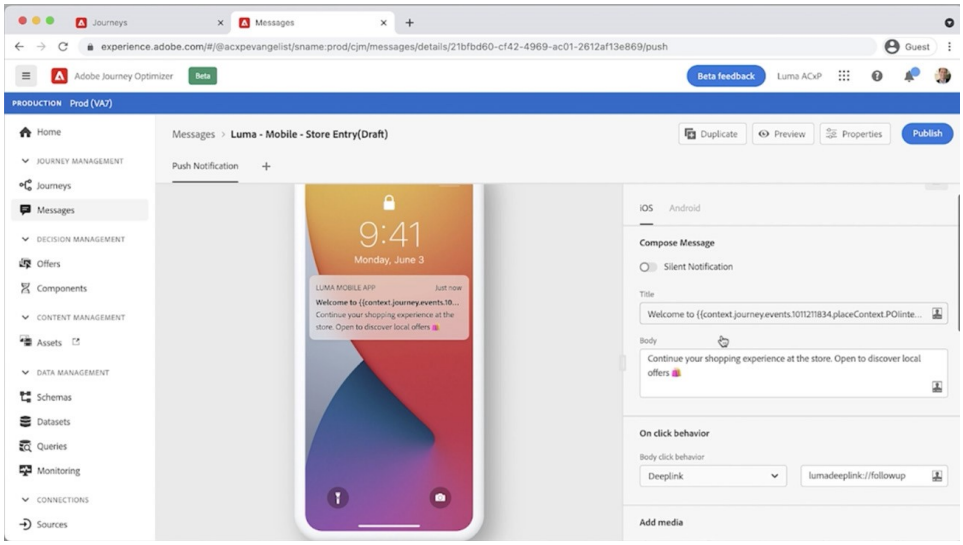
Diseñador de Mensajes. Una interfaz de arrastrar y soltar para crear y personalizar mensajes para múltiples canales, junto con plantillas fáciles de editar para elaborar rápidamente mensajes bien diseñados.

Diseñador de Journeys. Una interfaz de arrastrar y soltar para construir recorridos de múltiples pasos con audiencias específicas, eventos de entrada al journey, desencadenantes de acciones, acciones y mensajes de canal.

Adobe Experience Manager Assets Essentials. Una ubicación centralizada para gestionar activos de marca que facilita el almacenamiento, la búsqueda, la edición ligera y la reutilización de activos en mensajes y ofertas.

Crea mensajes y ofertas personalizadas fácilmente

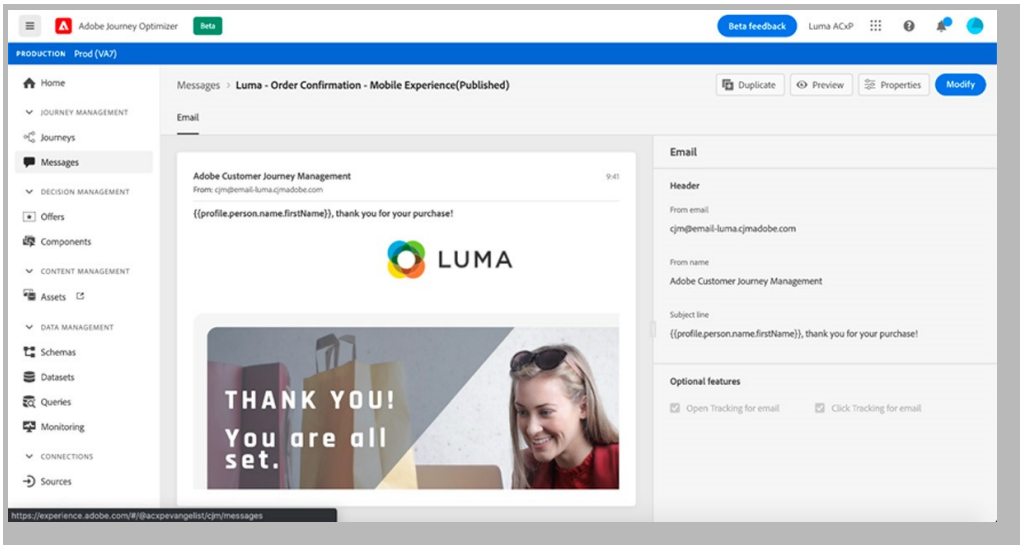
En el centro de cualquier recorrido está el mensaje, ya sea por correo electrónico, notificación push o por cualquier otro canal. Adobe Journey Optimizer proporciona un diseñador de mensajes, un editor visual que permite a los usuarios construir cada mensaje de canal desde la misma herramienta que utilizan para crear audiencias y orquestar los customer journeys. La interfaz de arrastrar y soltar del diseñador de mensajes puede utilizarse para crear todos los mensajes de canal, sin necesidad de cerrar un menú o una aplicación para cambiar entre el diseño de un mensaje de correo electrónico, una notificación push o algún otro mensaje de canal.



Crea o edita notificaciones push, correos electrónicos u otros mensajes de canal desde el mismo diseñador de mensajes.

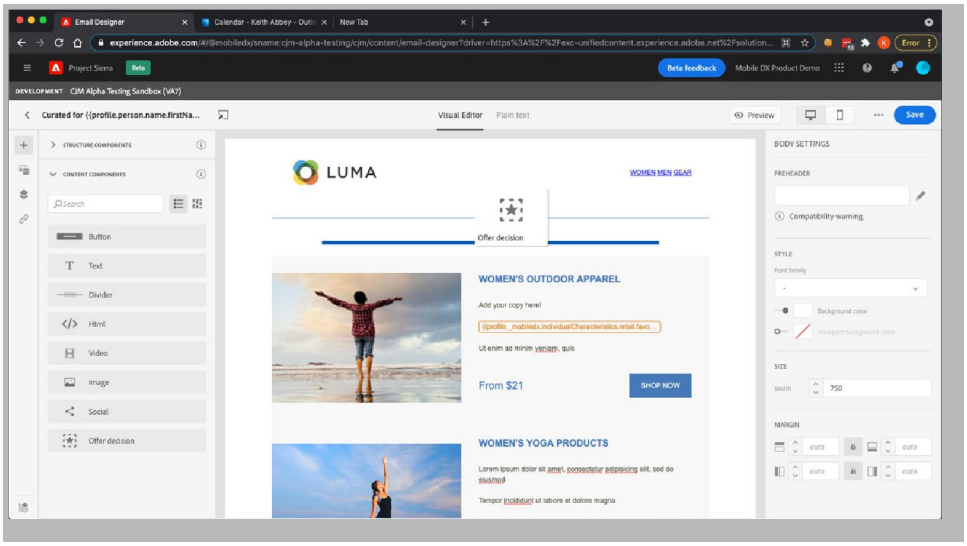
Crear y editar un mensaje en el diseñador de mensajes es muy sencillo. Los componentes que se pueden añadir y editar incluyen botones, texto, divisores, video, fragmentos HTML, imágenes, enlaces sociales y ofertas. Por ejemplo, al hacer clic en un componente del mensaje, como una imagen, se ofrece la opción de cambiarla por otra imagen de la biblioteca de activos. Esa biblioteca de activos se basa en Adobe Experience Manager Assets Essentials, una solución de gestión de activos digitales (DAM) ligera pero potente.

Se puede seleccionar el texto de un mensaje y editar a su color, tamaño y fuente fácilmente. También se puede personalizar utilizando variables del perfil del cliente en tiempo real – por ejemplo, un bloque de texto podría mostrarse en el color favorito del cliente o incluir su nombre.



Crea un mensaje de correo electrónico personalizado, como un mensaje de confirmación de pedido, en el diseñador de correo electrónico.

Una ventaja adicional de Journey Optimizer es su capacidad para utilizar un servicio central de decisión de ofertas. Este servicio permite a los usuarios insertar en un mensaje una oferta dinámica personalizada de una biblioteca central de ofertas. Por ejemplo, un usuario puede reemplazar una imagen principal estática por una oferta que se muestre a un público específico en función de criterios definidos con base en el usuario. Una oferta predeterminada se muestra a los visitantes que no cumplen esos criterios. La perfecta integración de Journey Optimizer con el servicio de decisión de ofertas conecta esas ofertas personalizadas a cualquier mensaje en las que se inserten.



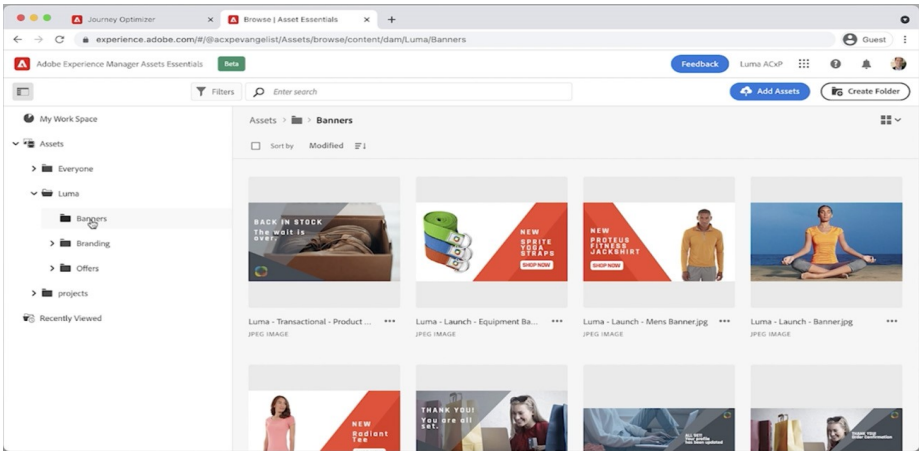
Añade o edita ofertas en un mensaje arrastrando y soltando un componente de decisión de oferta desde la paleta de la izquierda del diseñador de mensajes.

Recién salido de la caja, el diseñador de mensajes proporciona numerosas plantillas fácilmente personalizables que aceleran el proceso de creación de mensajes utilizando estos diversos componentes. Y los archivos .zip de los diseñadores pueden cargarse y mostrarse fácilmente en el diseñador de mensajes. Una vez creado el mensaje, se puede previsualizar tanto en ordenadores de escritorio como móviles, y luego publicarlo solo al pulsar un botón cuando esté listo para añadirse a un recorrido.

Almacena, encuentra, edita ligeramente y reutiliza activos con un DAM totalmente integrado

Adobe Journey Optimizer está vinculado automáticamente a Adobe Experience Manager Assets Essentials, un DAM ligero pero potente. Con la interfaz simplificada y coherente del DAM, los usuarios pueden acceder, almacenar, descubrir y entregar activos digitales directamente en sus canales de marketing y mensajes de canal. Assets Essentials utiliza el etiquetado inteligente basado en IA de Adobe Sensei para facilitar la localización de activos y su uso en mensajes y ofertas. Además, los usuarios pueden organizar los activos en carpetas y añadir sus propias palabras clave para encontrarlos aún más fácilmente.

Añadir un activo a un mensaje es tan fácil como hacer clic en él, arrastrarlo y soltarlo en el mensaje. Los miembros del equipo también pueden gestionar activos, cargarlos, compartirlos, revisarlos y añadirles comentarios. Pueden ver las imágenes originales, así como variantes de las mismas, incluidas versiones en miniatura, web y ampliadas de diferentes tamaños.



Encuentra, utiliza, edita y reutiliza fácilmente los activos de marca en los mensajes de canal con Adobe Experience Manager Assets Essentials, disponible directamente desde Journey Optimizer.

Experience Manager Assets Essentials proporciona adicionalmente el acceso instantáneo a los activos de aplicaciones de Adobe Creative Cloud y Adobe Experience Cloud. Una integración con Adobe Photoshop Express también permite hasta cinco usuarios designados para realizar tareas ligeras de edición, como redimensionar, recortar, enderezar y retocar imágenes para su uso en mensajes.

Crea y ejecuta customer journeys entre los canales

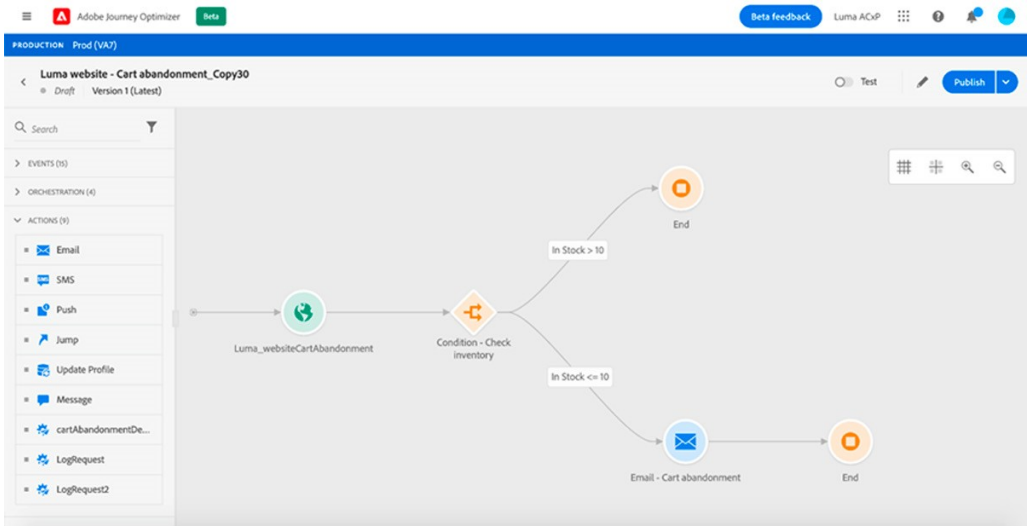
Hasta ahora, los recorridos omnicanal de los clientes se han limitado a simplemente conectar un canal con otro para satisfacer las necesidades de marketing. Las marcas quieren una interfaz única para construir verdaderos recorridos omnicanal. Esta interfaz les permitiría seleccionar un segmento para el recorrido y planificar y orquestar todas las acciones a realizar, como ofertas y mensajes a entregar, en función de las condiciones y eventos. También emparejaría perfiles de clientes en tiempo real con los mensajes de todos los canales para ofrecer experiencias coherentes en todos ellos.

El diseñador de recorridos de Journey Optimizer permite a los profesionales del marketing organizar el customer journey de principio a fin a través de tres funciones principales — eventos, organización y acciones.

Los eventos ponen en marcha el recorrido, por ejemplo, un cliente que abandona un carrito activa un recorrido de abandono de carrito diseñado para volver a captarlo y animarlo a completar la compra. En este caso, un cliente que cierra el navegador con un artículo en el carrito desencadena un correo electrónico que dice: "Vuelve, ¡has olvidado algo en el carrito!" con un botón que dice: "Seguir comprando". Al hacer clic en el botón, se vuelve a abrir la página del carrito de compras con el artículo en carrito y se finaliza el recorrido porque el cliente ha realizado la acción deseada.

La orquestación de recorridos crea los diferentes caminos que un individuo o público tomará en función de las condiciones que encuentre. Por ejemplo, al hacer clic en el botón "Seguir comprando", el visitante vuelve al sitio web con el artículo en su carrito y finaliza su recorrido. Si no se hace clic en el botón en un plazo de 24 horas, se envía un correo electrónico de seguimiento o un mensaje push con una oferta atractiva y personalizada. El perfil del cliente en tiempo real se actualiza en ambos casos e informa del siguiente paso del recorrido de cada visitante.

Las acciones son lo que ocurre como resultado de algún tipo de desencadenante. Por ejemplo, hacer clic en el correo electrónico desencadena la acción de finalizar el recorrido.



Crea journeys orquestados que escuchan a los clientes u otros eventos, recuperan datos de los perfiles de los clientes o de sistemas externos en tiempo real. toma de decisiones dentro de un journey, y desencadenar acciones como el envío de un correo electrónico.

En el pasado, los responsables de marketing tenían que especificar cuándo comprobar si el visitante había hecho clic antes de enviarlo al siguiente paso del recorrido. Ahora, en el momento en que un visitante realiza una acción específica, Journey Optimizer lo lleva al siguiente paso del recorrido. Cada visitante pasa a la etapa siguiente en su momento y en función de su acción, no en masa en un intervalo determinado. Una vez que se ha orquestado un recorrido, un modo de prueba permite a los usuarios validar que los desencadenantes de eventos y las acciones funcionen según lo previsto.

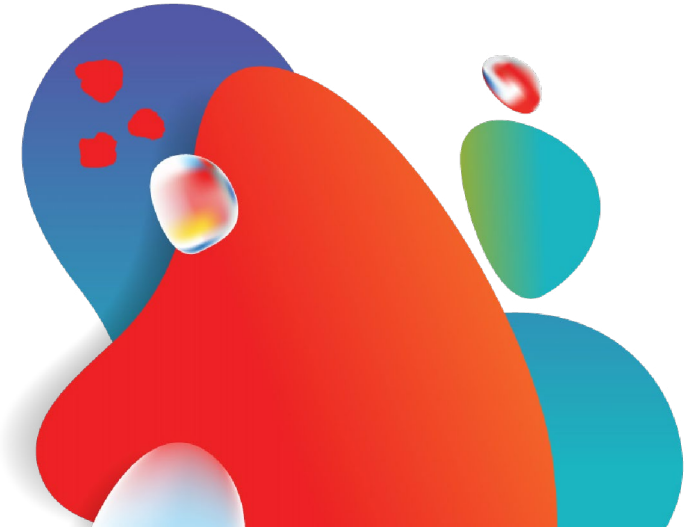
Journey Optimizer proporciona a las marcas la flexibilidad necesaria para captar clientes en una amplia gama de casos de uso, desde interacciones 1:1 en tiempo real dirigidas por el cliente hasta interacciones en tiempo real basadas en eventos empresariales, campañas programadas y sobre demanda basadas en el público, y mensajes inmediatos y de gran alcance. Para facilitar la creación de recorridos para esos casos de uso, Journey Optimizer incluye plantillas para algunos de los casos de uso más comunes, como el abandono de carritos y la incorporación. Los asistentes guían a los usuarios a través de la creación de recorridos, ayudándolos a organizar fácilmente la captación de clientes en varios niveles.

Acerca de Adobe Journey Optimizer

Adobe Journey Optimizer, creado de forma nativa en Adobe Experience Platform, líder del sector, permite a las marcas gestionar campañas omnicanales programadas y momentos personalizados para millones de clientes en una única aplicación nativa en la nube, optimizando todo el customer journey con información y decisiones inteligentes.

Para más información.

https://business.adobe.com/la/products/journey-optimizer/adobe-journey-optimizer.html



© 2021 Adobe. Todos los derechos reservados.

Adobe y el logotipo de Adobe son marcas registradas o marcas comerciales de Adobe en los Estados Unidos y/o en otros países.