



## DESTAQUE DE FUNCIONALIDADE

# Adobe Journey Optimizer: marketing por email.

Envie emails personalizados e relevantes, tanto para campanhas planejadas quanto para interações em tempo real, considerando toda a jornada de clientes.

Profissionais de marketing buscam maximizar o impacto de suas campanhas de email com mensagens personalizadas, que se conectam com cada cliente dentro do seu contexto e momentos acionados por suas ações.

O email continua sendo um dos canais mais eficazes para alcançar clientes em larga escala. Contudo, caixas de entrada lotadas e desorganizadas ainda representam um obstáculo para as marcas na busca pela atenção de consumidores. Para superar esse desafio, profissionais de marketing precisam complementar suas campanhas com emails altamente relevantes e acionados com base nas interações de clientes em tempo real. Essa estratégia ajuda a reduzir o ruído, capturar a atenção e aumentar o engajamento com as mensagens de email.

O Adobe Journey Optimizer permite que profissionais de marketing por email atuem em cinco áreas principais:



**Campanhas e jornadas de email.** Um único aplicativo para enviar campanhas em lote sob demanda e jornadas acionadas em tempo real.



**Criação e personalização de emails.** Ferramentas intuitivas para profissionais de marketing criarem e editarem emails do zero, usando modelos ou HTML, com personalização baseada em atributos de perfil, conteúdo dinâmico e suporte a vários idiomas.



**Otimização e insights com IA.** Tecnologia para melhorar a eficiência dos fluxos de trabalho, enviando as mensagens e as ofertas certas no momento adequado, além de otimizar os programas de email com tomadas de decisão, experimentação e relatórios baseados na experiência.



**Capacidade de entrega.** Recursos voltados para garantir o sucesso na entrega de emails, aplicando as melhores práticas de aquisição de contatos, permissão e manutenção de listas em grande escala, com consultoria opcional para monitorar, diagnosticar problemas e melhorar o desempenho.



**Conformidade, consentimento e privacidade.** Políticas de privacidade e governança de dados integradas, respeitando as preferências de clientes, com recursos adicionais como o Privacy and Security Shield e Healthcare Shield, para setores que exigem segurança reforçada.

# Orquestrar campanhas de email e jornadas em um único local.

Em um só aplicativo, profissionais de marketing podem gerenciar campanhas em lote, segmentadas por público, e jornadas em tempo real, acionadas por eventos.

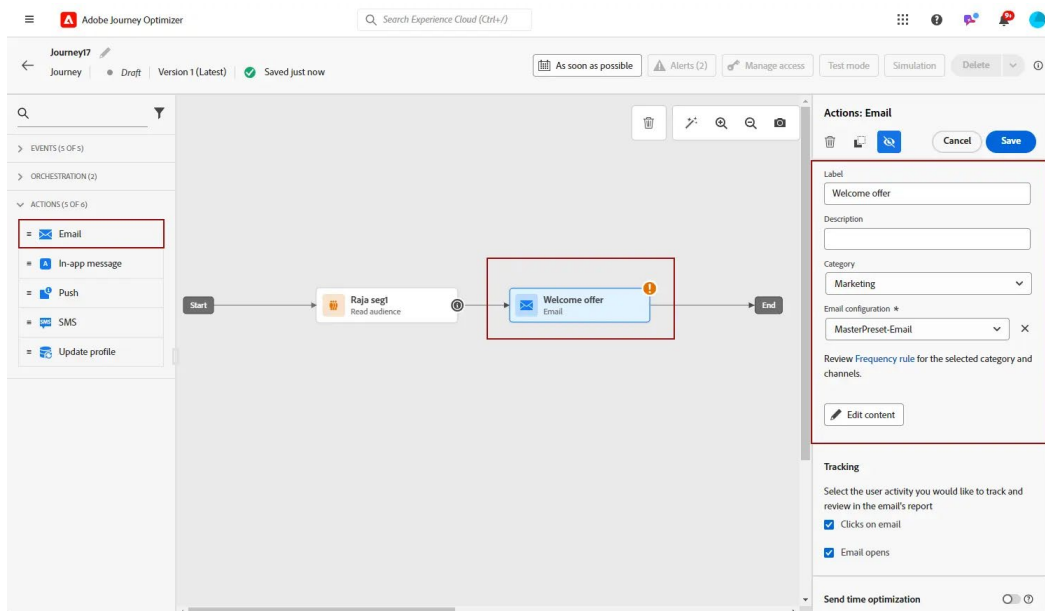
## Campanhas por demanda com base no público-alvo

As campanhas de email em lote costumam ser a base das estratégias de marketing e comunicação das marcas. Criar e executar campanhas em lote, programadas ou sob demanda, para uma base de clientes ampla ou segmentos específicos, oferece uma forma rápida, simples e econômica de promover vendas, gerar leads e aumentar a percepção da marca. Por exemplo, um hotel de luxo pode incentivar reservas recorrentes enviando emails toda semana com descontos exclusivos para hóspedes recentes. Além disso, o mesmo hotel pode enviar um boletim informativo mensal a cada cliente, destacando as propriedades em destinos exclusivos ou populares.

## Jornadas em tempo real

O envio de emails acionados por eventos em tempo real, como quando ingressos para um evento são colocados à venda, é uma das maneiras mais eficazes de aumentar o engajamento de clientes. Esses emails também podem fazer parte de uma jornada com várias etapas, monitorando as ações de cada cliente e enviando emails com base em eventos de qualificação. Por exemplo, uma pessoa que abre uma conta de investimento pode acionar uma série de emails que a orientam sobre como utilizar os principais recursos dessa conta.

**Esses emails podem fazer parte de uma jornada com várias etapas, monitorando as ações de cada cliente e enviando emails com base em eventos de qualificação.**



O email pode ser integrado a uma jornada de cliente, com envios acionados por ações ou eventos de clientes, como a adesão a um público.

## Comunicações consistentes em todos os canais

Emails e outras comunicações de canais de saída, como SMS/MMS, notificações no aplicativo ou por push, bem como de canais de entrada, como sites, podem ser facilmente gerenciados pelo Journey Optimizer. Como todas as comunicações podem ser feitas dentro do contexto das jornadas em tempo real de clientes, profissionais de marketing podem garantir a consistência e aumentar a relevância das mensagens para impulsionar a conversão.

## Criação de emails personalizados para todo mundo.

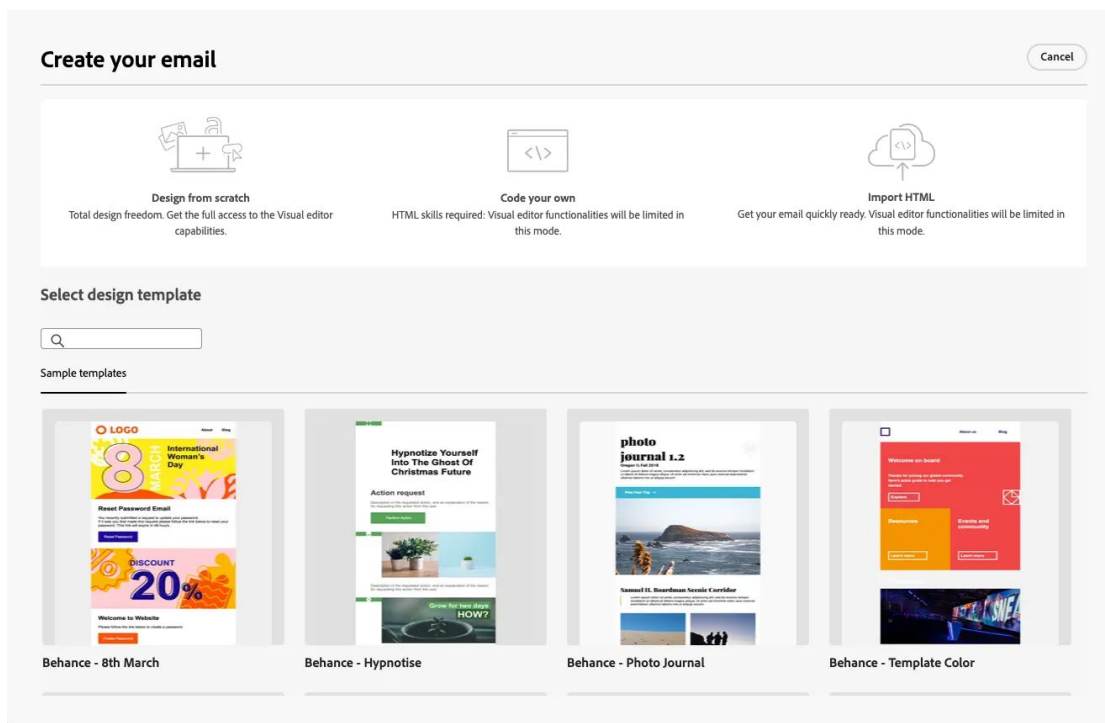
Ferramentas intuitivas permitem que profissionais de marketing por email criem e editem mensagens rapidamente, utilizando modelos prontos, importações de HTML ou designs feitos do zero. Recursos de personalização, como regras, conteúdo dinâmico e suporte em vários idiomas, asseguram que a mensagem certa seja entregue a cada público ou cliente, de acordo com a respectiva localização ou idioma preferido.

### Designer de email para criação flexível

O designer de email é um editor visual de arrastar e soltar, facilitando o design de layouts, componentes de conteúdo, imagens e ofertas para criar emails altamente envolventes. Com modelos prontos para uso, acesso a imagens do Adobe Stock, fragmentos de conteúdo reutilizáveis, flexibilidade total em HTML e edição no estilo What You See Is What You Get (WYSIWYG), os fluxos de trabalho de criação de emails são acelerados.

### Criação, importação e conversão de HTML

Um editor de código HTML permite que os emails sejam codificados em HTML do zero ou que o HTML de um email ou modelo existente seja importado. O código HTML importado é automaticamente convertido em componentes de arrastar e soltar, facilitando a edição visual e a personalização no designer de email, o que torna o processo mais rápido e simples tanto para profissionais técnicos quanto para não técnicos, ajudando a finalizar o email de maneira mais ágil.



Os emails podem ser criados em um editor visual com o designer de email, codificados em HTML do zero ou com base em um código importado de um email HTML.

## Ativos de fácil acesso

O Adobe Experience Manager Assets Essentials é um sistema de gerenciamento de ativos digitais (DAM) leve, que está incluído no Journey Optimizer. Por ser integrado, o DAM permite que os ativos digitais utilizados nas comunicações por email sejam armazenados, gerenciados, descobertos e distribuídos em uma única interface. Além disso, esses ativos podem ser extraídos diretamente de aplicativos da Adobe Creative Cloud, como o Adobe Photoshop.

## Atributos de personalização

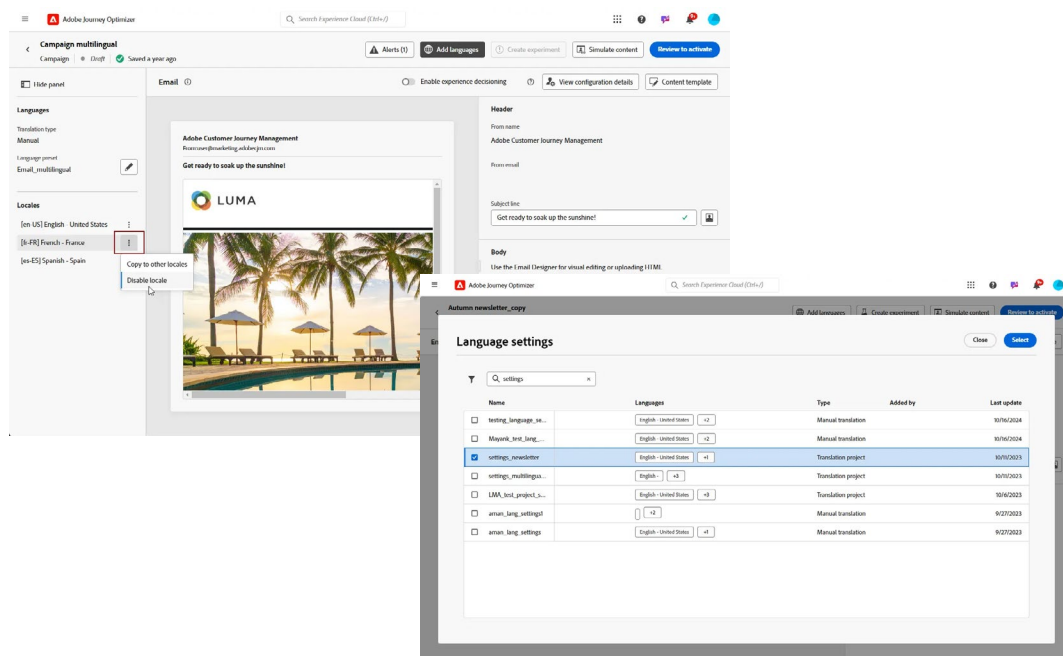
A personalização baseada em atributos do perfil de cliente, como nome e localização, pode ajudar cada pessoa que recebe o email a sentir que a mensagem foi criada especialmente para ela. Por exemplo, uma pessoa que acabou de comprar um carro de uma concessionária pode receber um email parabenizando-a pela aquisição, chamando-a pelo nome, incluindo uma foto do novo modelo de carro e oferecendo uma troca de óleo gratuita após 5.000 km. Esses emails personalizados são eficazes para envolver clientes e promover a fidelidade.

## Conteúdo dinâmico

O construtor de regras leva a personalização a um novo nível, permitindo a configuração de regras condicionais que ajustam elementos dos emails com base em atributos de perfil, eventos contextuais ou segmentos de público. Os elementos de email que podem ser personalizados dinamicamente incluem linhas de assunto, textos, links, ofertas e muito mais. O conteúdo dinâmico se adapta para cada cliente que recebe a mensagem. Por exemplo, a imagem de cabeçalho de um cliente em Nova York será atualizada automaticamente para exibir a Estátua da Liberdade.

## Conteúdo em vários idiomas

Muitas marcas têm uma base de clientes global e frequentemente trabalham com fornecedores de tradução terceirizados para criar versões traduzidas de suas comunicações, incluindo emails. Como o Journey Optimizer se integra a serviços de tradução humana e automática de terceiros, profissionais de marketing podem facilmente atualizar os emails no idioma preferido do destinatário. Por exemplo, uma pessoa na França receberá o email em francês, enquanto uma pessoa no Japão o receberá em japonês. O Journey Optimizer também oferece fluxos de trabalho eficientes para marcas que realizam traduções manualmente nas operações internas.



Quando o Journey Optimizer é integrado a um serviço de tradução, especificar o idioma preferido de cada cliente atualiza automaticamente o conteúdo do email para corresponder à escolha.

## Bloqueio de conteúdo

Profissionais de marketing precisam garantir que os elementos dos emails, como cabeçalhos, fontes e logotipos, estejam alinhados com a identidade da marca e sejam consistentes. Além disso, o desejo é minimizar o número de revisões de garantia de qualidade necessárias, evitando alterações não intencionais. Os emails também contêm conteúdo essencial de governança e conformidade, como links para cancelamento de assinatura, isenções de responsabilidade legal e informações de contato, que precisam permanecer inalterados. O Journey Optimizer atende a essas necessidades, permitindo que profissionais de marketing bloqueiem modelos inteiros, elementos específicos ou conteúdo individual dentro desses elementos, garantindo controle detalhado sobre o conteúdo.

## Fluxos de trabalho de aprovação, visualização e revisão

Antes do envio, é essencial que os emails sejam totalmente aprovados e revisados para garantir que o conteúdo esteja preciso e otimizado para a entrega. O Journey Optimizer inclui fluxos de trabalho de aprovação integrados, permitindo que profissionais solicitem revisões, aprovações e comentários de pessoas específicas antes de enviar os emails. As equipes de marketing podem atribuir funções, políticas e responsáveis pela aprovação por tipo de campanha, jornada ou canal, incluindo email e outros canais. A equipe responsável pela aprovação pode revisar, comentar e acionar notificações automáticas para membros específicos da equipe, solicitando as alterações necessárias.

Os perfis de teste, utilizados com o recurso "simular conteúdo", permitem que profissionais de marketing visualizem e verifiquem o conteúdo do email, incluindo elementos personalizados, antes de enviar as provas. Além disso, por meio de uma integração com o Litmus, o Journey Optimizer permite que profissionais vejam como o email será exibido em diferentes dispositivos e clientes de email.

The screenshot shows the 'Preview' tab in the Journey Optimizer interface. On the left, there is a table of test profiles with columns for 'FULL NAME', 'HOME LOCATION', and 'BIRTH DATE'. The first profile, Meryl BOSE, is selected. On the right, the email preview is shown. It includes a header with 'Adobe Customer Journey Management' and a subject line '10% off today, just for you Meryl!'. The main body of the email features the LUMA logo and a personalized message: 'We've got you covered in Washington, Meryl!'. Below this, there is a call to action: 'Here's your personalized offer brought to you by Luma. All products ship within 24 hours.' The interface also includes a search bar, 'View proofs', and 'Send proof' buttons.

FULL NAME	HOME LOCATION	BIRTH DATE
<input checked="" type="checkbox"/> Meryl BOSE	Washington, USA	1997-11-01T00:00:00Z
<input type="checkbox"/> Frank VALENTIN	San Francisco, USA	1992-09-01T00:00:00Z
<input type="checkbox"/> Anna SARANDON	New York, USA	1972-07-01T00:00:00Z
<input type="checkbox"/> Mary LENNON	San Jose, USA	1987-12-01T00:00:00Z
<input type="checkbox"/> Bob STEWARD	Denver, USA	2002-10-01T00:00:00Z
<input type="checkbox"/> July MONROE	Dallas, USA	1982-08-01T00:00:00Z

O uso de perfis de teste permite ver como o conteúdo, incluindo elementos personalizados, ficará no email antes de enviá-lo.

## Tenha inspiração, otimização e insights com a infusão de IA.

Profissionais de marketing por email podem aproveitar a poderosa IA generativa para criar emails, textos e imagens. Além disso, podem aplicar inteligência para enviar as mensagens e ofertas certas nos momentos ideais e testar maneiras de otimizar os programas de email para alcançar o máximo engajamento.

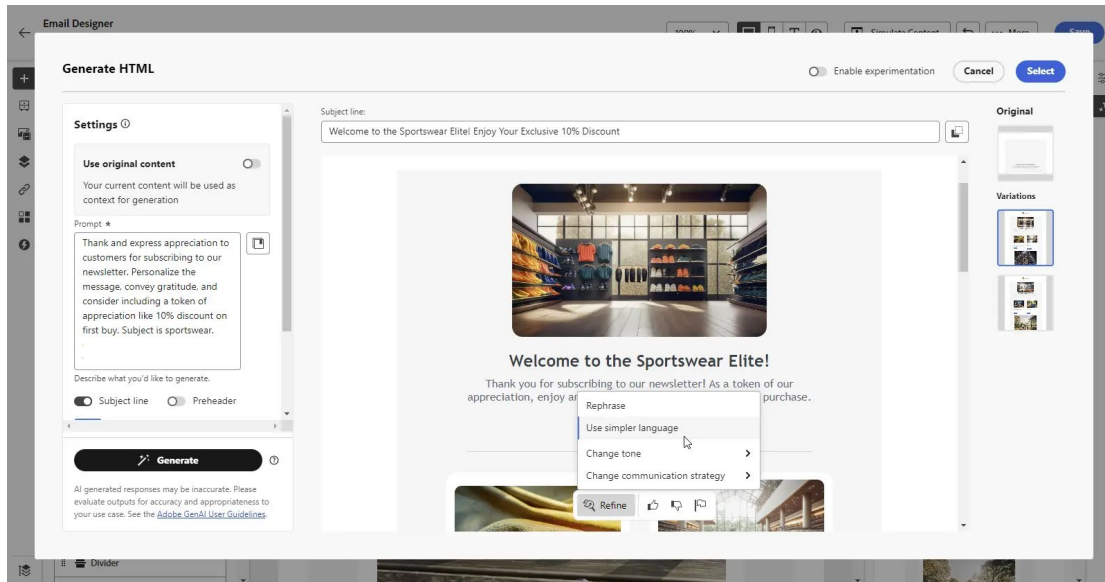
## Assistente de IA para geração de conteúdo

O [Assistente de IA para geração de conteúdo](#) no Journey Optimizer, viabilizado por IA generativa, acelera a criação e a inspiração para emails, gerando mensagens atraentes e alinhadas com a marca com base em uma visão definida para o email, seu contexto e as diretrizes da marca. O Assistente de IA também pode criar componentes de email, como assunto, pré-cabeçalhos, textos e imagens, seja para emails individuais

ou modelos de email pré-selecionados.

Para gerar um email, profissionais de marketing fornecem comandos em linguagem natural, como:

"Agradeça e mostre apreço a cada cliente por se inscrever em nosso boletim informativo. Personalize a mensagem, transmita gratidão e considere incluir um símbolo de apreço, como um desconto de 10% na primeira compra. O assunto é roupas esportivas."



O Assistente de IA para geração de conteúdo acelera a criação de emails de alta qualidade e conteúdo com base em comandos de linguagem natural, contexto e diretrizes da marca.

## Otimização do momento de envio

Viabilizada por IA, a otimização do tempo de envio prevê o momento ideal para enviar um email a cada cliente, maximizando o engajamento com base nas taxas passadas de abertura e clique. Para melhorar as taxas de abertura e clique, o modelo de aprendizado de máquina analisa o melhor horário de envio para cada cliente, levando em conta a melhor hora, o melhor dia e a combinação dos dois, garantindo uma entrega personalizada que maximize o engajamento.

## Decisão inteligente no fluxo de trabalho de design de email

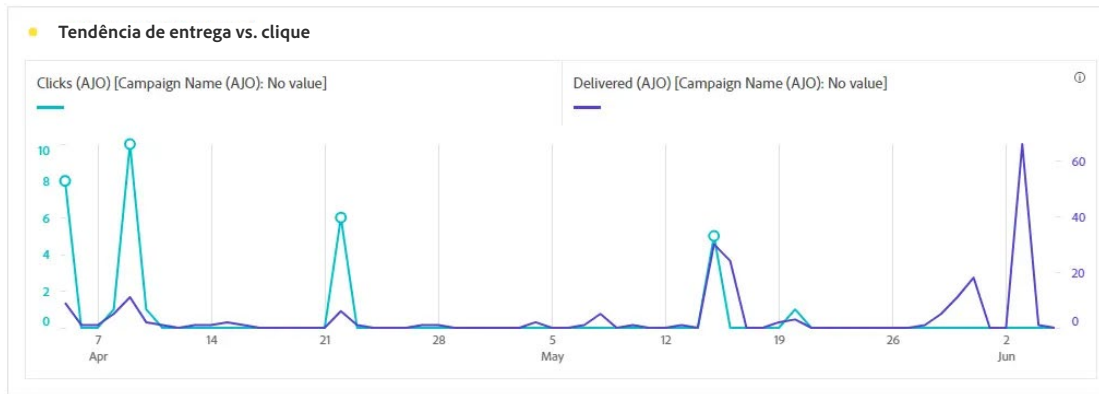
Ao criar emails no designer de email, é possível inserir decisões usando regras definidas por profissionais de marketing ou orientações de IA para determinar a próxima melhor oferta, mensagem ou produto a ser exibido em cada email. Por exemplo, uma decisão de oferta pode ser incluída em um email, exibindo uma oferta de desconto que varia de acordo com o nível de fidelidade do destinatário.

## Experimentação (teste A/B)

Realizar experimentos com diferentes variações de email, desde o layout completo até elementos como assunto, conteúdo e remetente, ajuda a identificar qual variação é mais eficaz para atingir as metas comerciais. As variações são enviadas para uma porcentagem específica do público-alvo definida pelo profissional de marketing, a fim de avaliar qual delas apresenta melhor desempenho. A opção de entregar a experiência atual a uma parte do público-alvo permite verificar se as novas variações realmente impulsionam os resultados. Após identificar a variação vencedora, ela poderá ser ampliada sem interromper as campanhas em andamento.

## Relatórios e medição

Relatórios atualizados em tempo real fornecem uma visão clara do desempenho operacional dos programas de email. Relatórios em formato tabular e gráfico oferecem métricas principais, como o número de emails enviados, entregues e devolvidos, além de dados sobre links entregues versus clicados, rastreamento de cliques que geraram mais tráfego, assuntos com melhor desempenho, entre outros. O desempenho do email ao longo do tempo também pode ser analisado por meio de dados históricos, permitindo entender as taxas de entrega e engajamento, bem como a evolução de cada cliente nas jornadas.



O relatório Tendência de entrega vs. clique mostra o número de emails entregues com sucesso em uma campanha, além de mostrar o nível de engajamento gerado, medido pelos cliques dos destinatários.

## Aprimorar a capacidade de entrega com recursos prontos para uso.

O Journey Optimizer oferece um conjunto robusto de recursos prontos para otimizar a entrega, além de serviços estratégicos opcionais para monitorar, diagnosticar e aplicar as melhores práticas, garantindo um bom posicionamento na caixa de entrada e antecipando possíveis riscos na capacidade de entrega.

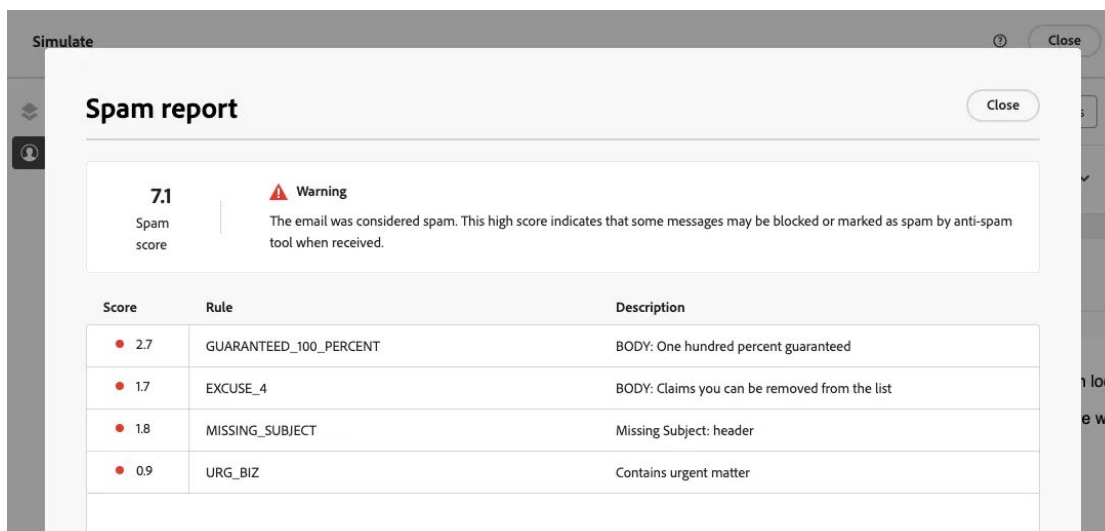
### Aquecimento de IP eficiente

Para proteger clientes de emails indesejados, provedores de Internet (ISPs) e provedores de caixas de correio (MBPs) avaliam a reputação de novos remetentes de email. O aquecimento de IP auxilia profissionais de marketing por email a construir uma reputação sólida para novos endereços IP usados no programa de marketing. Com fluxos de trabalho automatizados de aquecimento de IP, o Journey Optimizer envia pequenos volumes de emails inicialmente, aumentando gradualmente os envios ao longo do tempo, o que melhora a capacidade de entrega e fortalece a reputação do remetente.

### Análise, teste e alertas de verificação de spam

Os recursos integrados de verificação de spam analisam minuciosamente o conteúdo do email, o assunto, o HTML e o texto em busca de acionadores comuns de spam, alertando proativamente profissionais de marketing sobre possíveis problemas. Esses recursos oferecem a oportunidade de entender como os filtros de spam podem tratar os emails, permitindo ajustar táticas e corrigir falhas, minimizando o risco de os emails serem sinalizados como spam e maximizando a capacidade de entrega da campanha. Tudo isso contribui para fortalecer ainda mais a reputação da marca como remetente confiável.





A funcionalidade de verificação antispam examina automaticamente o conteúdo do email, detectando potenciais problemas de spam, pontuando cada um de acordo com a gravidade e fornecendo uma pontuação geral de spam. Esse feedback é valioso para profissionais de marketing, ajudando a aprimorar os emails.

## Velocidade e escala

Os programas de marketing por email precisam conseguir lidar com bilhões de perfis, entregar milhões de mensagens personalizadas com ofertas a cada hora e garantir a entrega rápida de comunicações urgentes. Com o Journey Optimizer, profissionais de marketing contam com a velocidade e a escala empresarial necessárias para garantir o sucesso dos programas de email.

## Serviços e estratégia

No caso de programas de marketing por email que demandam uma capacidade de entrega mais avançada ou sofisticada, a Adobe disponibiliza pacotes de consultoria premium, focados em otimizar a entrega de emails. Esses pacotes incluem suporte ao produto, orientação estratégica, diagnóstico de problemas, monitoramento proativo, reuniões mensais de relatórios e consultores dedicados.

## Garantir padrões de conformidade, consentimento e privacidade.

A clientela espera que as marcas respeitem sua privacidade e as preferências de comunicação. O Journey Optimizer oferece uma série de recursos para ajudar profissionais de marketing por email a atender às preferências de privacidade de clientes, mantendo a confiança do público.

### Listas de supressão de email

O uso de listas de supressão ajuda a evitar o envio de emails para contatos que não devem recebê-los, filtrando esses contatos durante o processo de segmentação. Os motivos para um contato estar em uma lista de supressão podem variar, desde uma reclamação de spam até um email devolvido, indicando um endereço inválido.

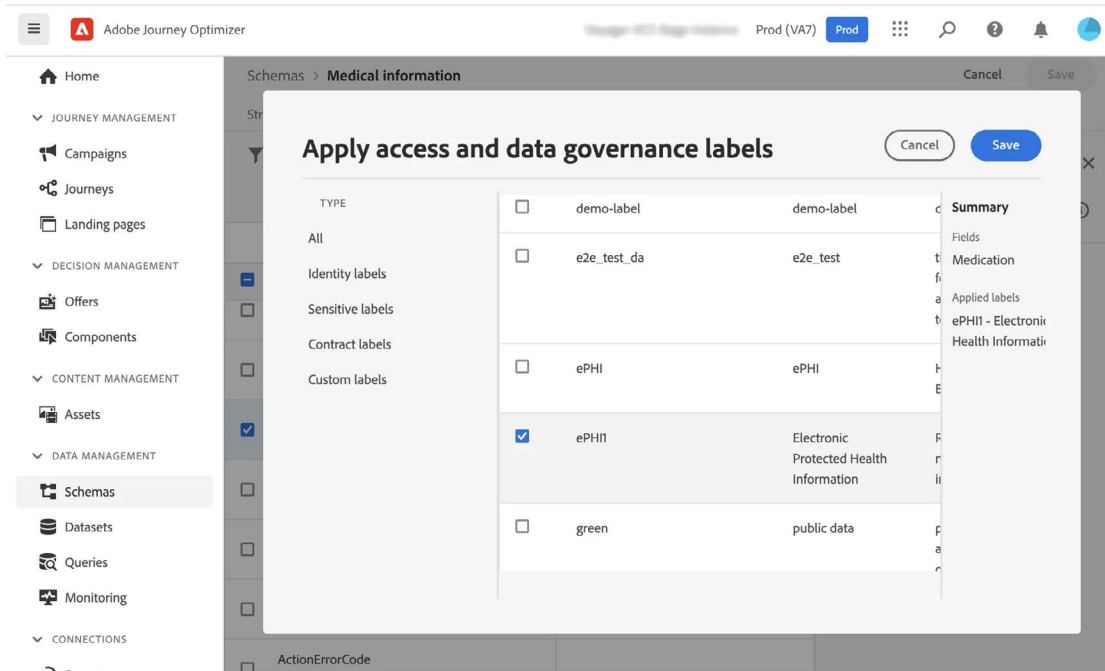
### Regras de frequência de email

A aplicação de regras de frequência de email ajuda a reduzir a fadiga de marketing e respeitar as preferências de comunicação de clientes. Por exemplo, algumas pessoas podem preferir receber um email de resumo semanal de notícias, em vez de atualizações diárias de uma empresa de mídia, ou ainda, emails apenas sobre um tema específico.



## Governança de aplicação e rotulagem de uso de dados (DULE)

Para proteger a privacidade de clientes, a estrutura de governança de aplicação e rotulagem de uso de dados (DULE) da Adobe Experience Platform permite a rotulagem de campos com dados confidenciais. As políticas de governança de dados podem ser aplicadas em todos os canais. Por exemplo, ao rotular um campo que captura o estado civil de uma pessoa como "estado\_marital\_privado" para uma ação de "segmentação de email", é possível impedir que um email seja enviado com dados sobre o estado civil ou que esses dados sejam utilizados para personalização.



A estrutura DULE oferece a capacidade de identificar campos de dados como confidenciais, permitindo que as políticas de governança de dados bloqueiem o uso ou a personalização desses dados em emails ou outros canais de comunicação.

## Privacidade e segurança

A Adobe leva a privacidade e a segurança dos dados a sério, desempenhando um papel ativo como copresidente em diversos grupos de referência do setor, como o Messaging, Malware and Mobile Anti-Abuse Working Group (M3AAWG), a Email Sender and Provider Coalition (ESPC) e o Digital Marketers Act (DMA). Além disso, para clientes de setores mais regulamentados, a Adobe oferece pacotes complementares de privacidade e segurança para a Experience Platform: o [Privacy and Security Shield](#) para clientes em setores como serviços financeiros e o complemento [Healthcare Shield](#) para clientes do setor de saúde.

# Sobre o Adobe Journey Optimizer.

Criado nativamente na Adobe Experience Platform, líder do setor, o Adobe Journey Optimizer permite que as marcas gerenciem campanhas omnicanais programadas e momentos individuais para milhões de clientes em um único aplicativo nativo da nuvem, otimizando toda a jornada de cliente com decisões e insights inteligentes.

**Saiba mais sobre o Adobe Journey Optimizer e como começar campanhas de marketing por email relevantes.**

Saiba mais

The Adobe logo, consisting of the word "Adobe" in a white, bold, sans-serif font, is positioned on a solid red background.

© 2025 Adobe. Todos os direitos reservados.

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