

功能聚焦

Adobe Journey Optimizer — 电子邮件营销

无论是针对计划性的营销活动，还是实时互动，都能在完整的客户历程背景下，发送相关且个性化的电子邮件。

营销人员希望通过个性化的电子邮件，最大程度地提升电子邮件营销计划的影响力，以符合情境的方式吸引每位客户，并发送由客户行为触发的即时电子邮件。

电子邮件仍然是大规模触达客户的极为有效的渠道之一。然而，收件箱中过载且杂乱的邮件，持续挑战着品牌吸引客户注意力的能力。为了克服这一挑战，品牌营销人员需要将个性化的电子邮件营销活动，与基于客户实时行为、高度相关且由行为触发的电子邮件相结合。这种方法有助于排除纷扰，吸引客户的注意力，并提高电子邮件互动率。

Adobe Journey Optimizer 使电子邮件营销人员能够在以下五个关键领域做到这一点：



电子邮件营销活动和客户历程。一个单一的应用程序，用于发送按需批量营销活动和实时触发的客户历程邮件。



电子邮件设计和个性化。对营销人员友好的工具，可从头开始、使用模板或 HTML 设计和编辑电子邮件，并通过档案属性、动态内容和多语言支持实现个性化。



融入 AI 的优化和洞察。可提升工作流程效率，在合适的时机发送合适的信息和优惠，并通过体验决策、试验和报告优化电子邮件营销计划的智能功能。



可送达性。有助于电子邮件成功送达的功能，可大规模应用联系人获取、权限和列表维护的最佳实践，以及可选的咨询服务，以监控、诊断问题并提高性能。



合规性、同意和隐私。内置数据隐私和治理策略，以尊重客户偏好，此外还为具有更高安全需求的行业提供隐私和安全盾以及医疗保健盾插件。

从一个平台协调电子邮件营销活动和客户历程

通过单一应用程序,电子邮件营销人员可以发送基于受众的批量营销活动,以及基于事件的实时历程。

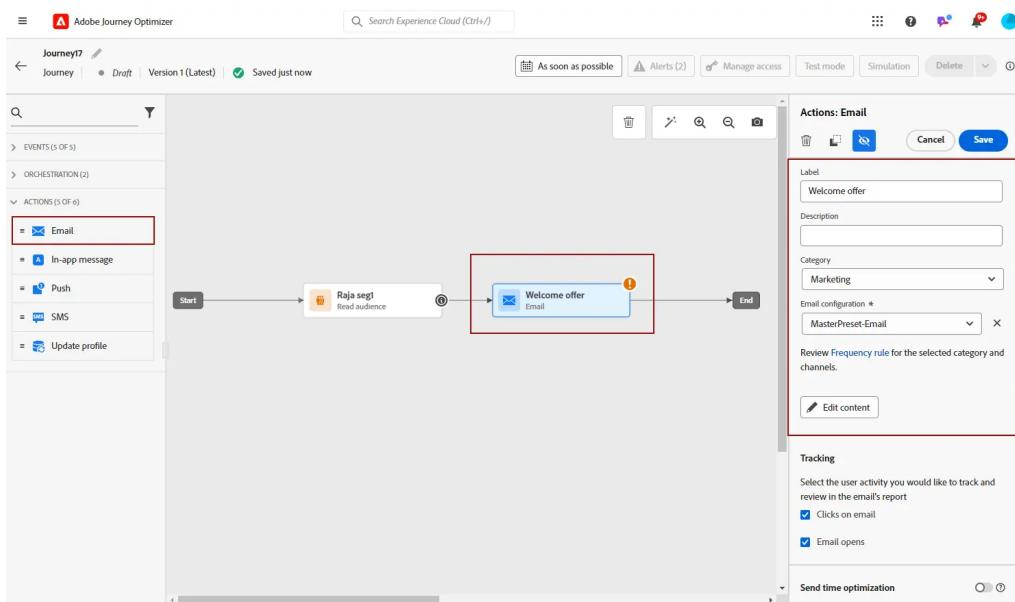
基于受众的按需营销活动

批量电子邮件营销活动往往构成了品牌营销和沟通策略的基础。构建和部署面向整个客户群体或特定受众的计划或按需批量营销活动,提供了一种快速、简便且经济高效的方式来宣传促销活动、吸引潜在客户和提升品牌知名度。例如,一家豪华酒店公司可以通过向近期入住的客人发送每周电子邮件,提供下次预订的折扣,来鼓励他们再次预订。同一家公司还可以向所有客户发送每月电子邮件通讯,展示其在独特或热门目的地的酒店物业。

实时历程

发送由实时事件(例如,当活动门票开始销售时)触发的电子邮件,这是提高客户参与度的最佳方式之一。电子邮件也可以是多步骤客户历程(侦听每位客户的行动,并根据符合条件的事件发送电子邮件)的一部分。例如,一个人开设投资帐户可能会触发一系列电子邮件,引导他们使用帐户的关键功能。

**电子邮件可以是多步骤客户历程
(侦听每位客户的行动,并根据符合条件的事件发送电子邮件)的一部分。**



可以在客户历程中添加电子邮件,并由某个客户行动或事件(例如客户成为某个受众群体的成员)触发电子邮件发送。

跨渠道的一致沟通

电子邮件和来自其他拓客渠道(如短信/彩信、应用程序内消息或推送)以及来自网站等集客渠道的通信,都可以在 Journey Optimizer 中轻松处理。由于所有通信都可以在客户实时历程的背景下进行,因此营销人员可以确保通信的一致性,并提高其相关性,从而推动转化。

为每个人设计个性化电子邮件

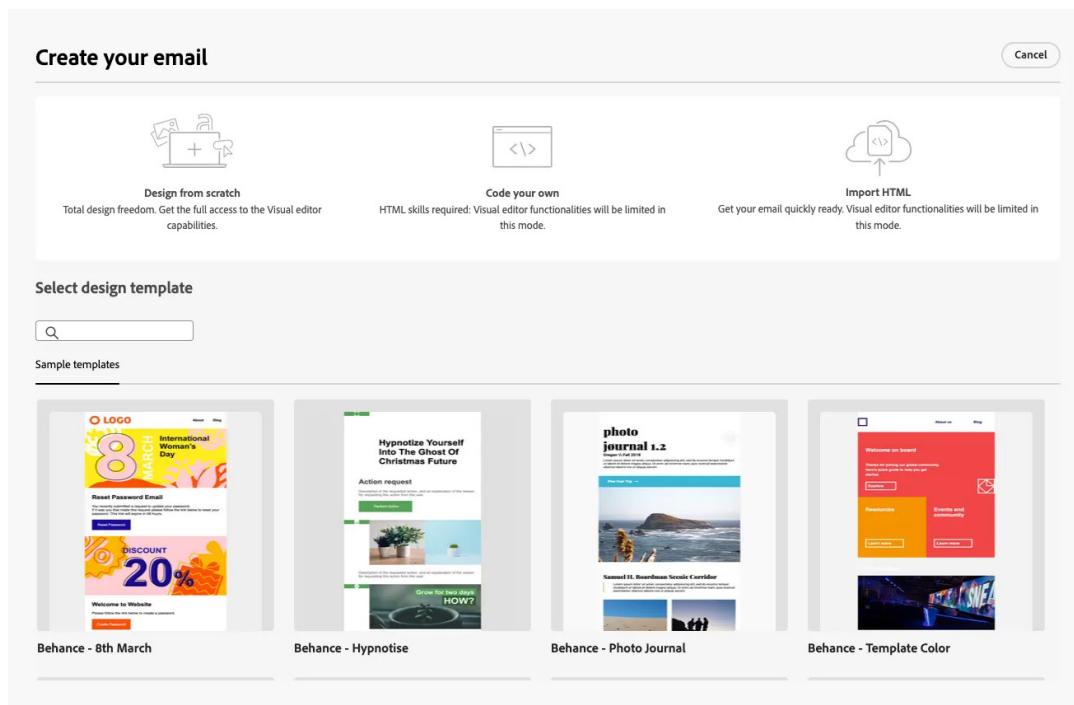
对营销人员友好的工具,使电子邮件营销人员能够使用模板、导入 HTML 或从头开始设计,快速设计和编辑电子邮件。个性化功能,包括规则、动态内容和多语言支持,可确保根据每位受众或客户的位置或首选语言,向其传递合适的信息。

可灵活创作的电子邮件设计器

电子邮件设计器是一个拖放式可视化编辑器,可轻松设计布局、内容组件、图像和优惠信息,以创建高度吸引人的电子邮件。现成的模板、对 Adobe Stock 图像的访问权限、可重复使用的内容片段、对 HTML 的完全灵活控制以及所见即所得 (WYSIWYG) 编辑功能,可加速电子邮件创建工作流程。

HTML 创建、导入和转换

HTML 代码编辑器支持使用 HTML 从头开始进行电子邮件编码,也支持导入现有电子邮件或模板的 HTML。导入的 HTML 代码会自动转换为拖放式组件,以便在电子邮件设计器中进行可视化编辑和个性化设置,从而使技术和非技术从业人员都能更轻松、更快速地完成电子邮件的最终设计。



可以使用电子邮件设计器在可视化编辑器中创建电子邮件,也可以从头开始用 HTML 编码,或者基于从 HTML 电子邮件导入的代码进行创建。

易于访问的资产

Adobe Experience Manager Assets Essentials 是 Journey Optimizer 随附的一款轻量级数字资产管理 (DAM) 工具。由于它是嵌入式的,因此 DAM 可以通过单一界面存储、管理、查找和分发电子邮件通信中使用的数字资产,甚至可以直接从 Adobe Creative Cloud 应用程序 (如 Adobe Photoshop) 中提取资产。

个性化属性

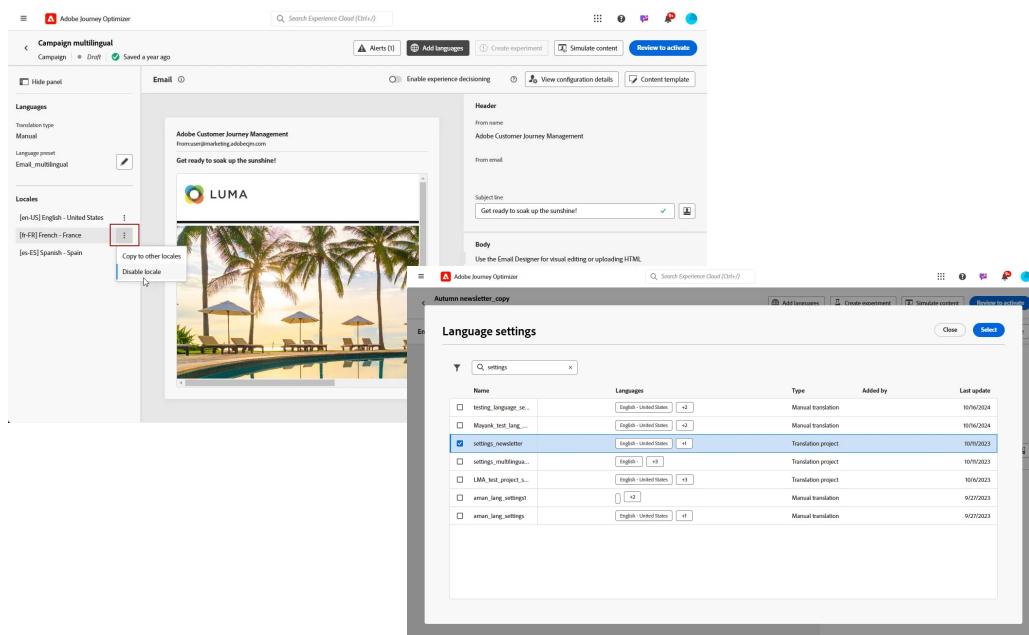
基于客户档案属性 (如姓名和位置) 的个性化设置,可以让每位电子邮件收件人感觉这封邮件是专门为他们创建的。例如,一位最近从经销商处购买汽车的客户可能会收到一封电子邮件,祝贺他们购车成功,邮件中会使用他们的名字称呼他们,附上他们新购车型的图片,并提供 3000 英里免费换油服务。这类个性化电子邮件既能吸引客户,又能建立客户忠诚度。

动态内容

规则构建器通过提供设置条件规则的功能,进一步提升了个性化程度,这些规则可以根据档案属性、上下文事件或受众对电子邮件元素进行个性化设置。可以进行动态个性化设置的电子邮件元素包括主题行、正文内容、链接、优惠信息等。动态内容会根据接收消息的每位客户进行调整,例如,纽约的客户收到的标题图像会动态更新为包含自由女神像的图像。

多语言内容

许多品牌的客户遍布全球,并与第三方翻译服务提供商合作来创建其通信(包括电子邮件消息)的本地化语言版本。由于 Journey Optimizer 与第三方机器翻译和人工翻译服务集成,因此电子邮件营销人员可以轻松地将电子邮件自动更新为收件人的首选语言。例如,法国的客户将收到法语版本的电子邮件,而日本的客户将收到日语版本的电子邮件。Journey Optimizer 还为在内部手动进行翻译的品牌提供了高效的工作流程。



The screenshot shows the Adobe Journey Optimizer interface. On the left, the 'Campaign multilingual' section is visible, showing a list of locales: [en-US] English - United States, [fr-FR] French - France, and [es-ES] Spanish - Spain. A context menu is open over the English locale, with options 'Copy to other locales' and 'Disable locale'. The main workspace displays an email template for 'Adobe Customer Journey Management' with a subject line 'Get ready to soak up the sunshine!' and a body containing a 'LUMA' logo and a tropical scene image. On the right, a 'Language settings' table is open, showing a list of items with columns for Name, Languages, Type, Added by, and Last update. The table includes items like 'testing_language_re...', 'Mayank_test_lang...', 'settings_newsletter', 'settings_multilingual...', 'LMA_test_project...', 'amzn_lang_settings1', and 'amzn_lang_settings2'. The 'settings_newsletter' item is currently selected.

Name	Languages	Type	Added by	Last update
testing_language_re...	English - United States x2	Manual translation	10/9/2024	
Mayank_test_lang...	English - United States x2	Manual translation	10/9/2024	
settings_newsletter	English - United States x1	Translation project	10/9/2023	
settings_multilingual...	English x3	Translation project	10/9/2023	
LMA_test_project...	English - United States x3	Translation project	10/9/2023	
amzn_lang_settings1	English x2	Manual translation	9/27/2023	
amzn_lang_settings2	English - United States x1	Manual translation	9/27/2023	

当 Journey Optimizer 与翻译服务集成时,指定某人的首选语言会自动更新电子邮件文案,以匹配其选择。

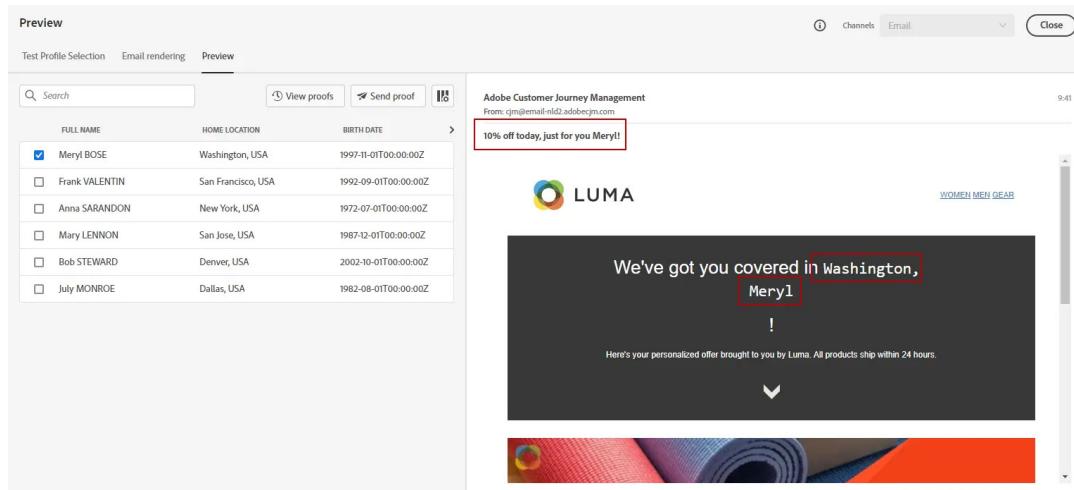
内容锁定

营销人员需要确保电子邮件元素(如标题、字体样式和徽标)符合品牌风格且保持一致。他们还希望通过防止意外更改来减少所需的质量保证环节。电子邮件还包含重要的治理和合规内容,如退订链接、法律免责声明和联系信息,这些内容必须保持不变。Journey Optimizer 通过允许营销人员锁定整个模板、特定元素或这些元素内的单个内容来满足这些需求,从而实现精细控制。

审批工作流程、预览和校对

在发送电子邮件之前,需要对其进行全面审批和校对,以确保内容准确无误,且经过优化以便送达。Journey Optimizer 包含内置的审批工作流程,允许从业人员在发送电子邮件之前请求特定人员进行审核、审批和评论。营销团队可以根据营销活动类型、营销活动或历程以及渠道(包括电子邮件和其他渠道)分配角色、策略和审批人员。审批人员可以进行审核、评论,并触发自动通知,以便指定的团队成员执行更改。

测试配置文件与“模拟内容”功能结合使用,使电子邮件营销人员能够在发送校对稿之前预览并验证电子邮件内容,包括个性化元素。此外,通过与 Litmus 集成,Journey Optimizer 可以显示电子邮件在不同设备和电子邮件客户端上的呈现效果。



使用测试配置文件可以在发送电子邮件之前呈现内容(包括个性化元素)在电子邮件中的显示效果。

获取融入 AI 的灵感、优化方案和洞察

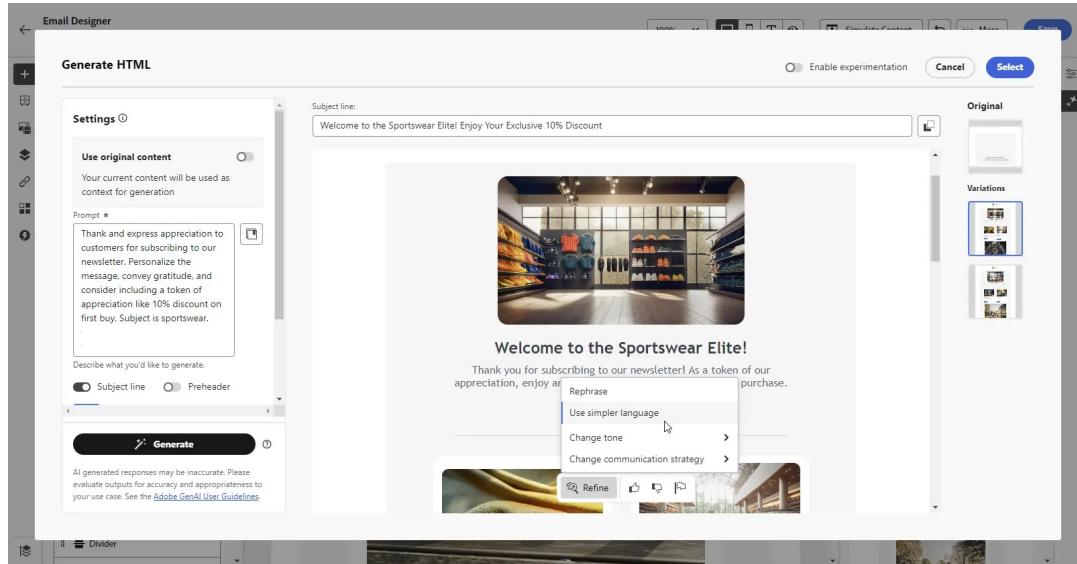
电子邮件营销人员可以利用强大的生成式 AI 来创建电子邮件、文案和图像。他们还可以运用智能,在合适的时机发送合适的消息和优惠,并进行试验以优化电子邮件计划,从而最大程度地提高客户参与度。

用于内容生成的 AI 助手

Journey Optimizer 中的 [用于内容生成的 AI 助手](#)由生成式 AI 驱动,根据对电子邮件的定义愿景、上下文和品牌指导方针,生成引人入胜且符合品牌形象的电子邮件,从而加快电子邮件的灵感获取和创建速度。AI 助手还可以为单个电子邮件或预先选定的电子邮件模板制作电子邮

件组件,如主题行、预览文本、电子邮件文案和图像。

要生成一封电子邮件,电子邮件营销人员只需提供基于自然语言的提示,例如:“感谢订阅我们时事通讯的客户,并表达对他们的感激之情。对消息进行个性化设置,传达感激之情,并考虑包含一份感谢礼物,如首次购买可享受 10% 的折扣。主题是运动服装。”



AI 助手内容加速器可根据自然语言提示、上下文和品牌指导方针,加快高质量电子邮件和电子邮件内容的创建速度。

发送时间优化

AI 驱动的发送时间优化功能可以根据历史打开率和点击率,预测向每位客户发送电子邮件的最佳时间,从而最大程度地提高客户参与度。为了提高电子邮件的打开率和点击率,机器学习模型会分析每位客户的最佳发送时间(考虑最佳的小时、日期以及两者的组合),以便安排个性化的发送时间,从而最大程度地提高参与度。

电子邮件设计工作流程中的智能决策

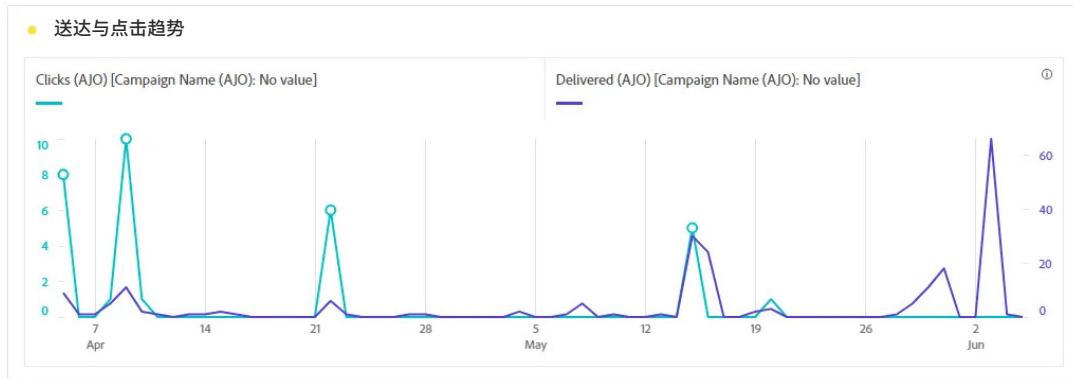
在电子邮件设计器中创建电子邮件时,可以插入使用营销人员定义的规则或 AI 指导的决策,以确定在每封电子邮件中显示的下一个精选优惠、消息或产品。例如,可以在电子邮件中添加一个优惠决策,以显示根据收件人的忠诚度级别提供的不同的折扣优惠。

试验(A/B 测试)

对不同的电子邮件变体(从整个电子邮件到主题行、正文内容和发件人)进行试验有助于确定哪种变体对实现业务目标更加有利。将变体发送给营销人员定义的目标受众,以查看哪种变体效果更好。将当前体验发送给部分目标受众的选项可以显示新变体是否能提升效果。试验确定效果更好的变体后,就可以在不中断当前营销活动的情况下对其进行扩展。

报告和评估

报告每分钟刷新一次数据,可以清晰展示电子邮件营销计划的运营绩效。基于表格和图表的报告提供关键指标,如发送、送达和退回的电子邮件数量,以及送达量与点击量的比例、产生最多流量的跟踪链接、效果突出的主题行等。还可以使用历史数据查看电子邮件在一段时间内的效果,以了解送达率和互动率,以及客户在客户历程中的进展情况。



“送达与点击趋势”报告显示营销活动中成功送达的电子邮件数量,同时还通过点击次数展示电子邮件所产生的客户参与度。

借助开箱即用的功能提高送达率

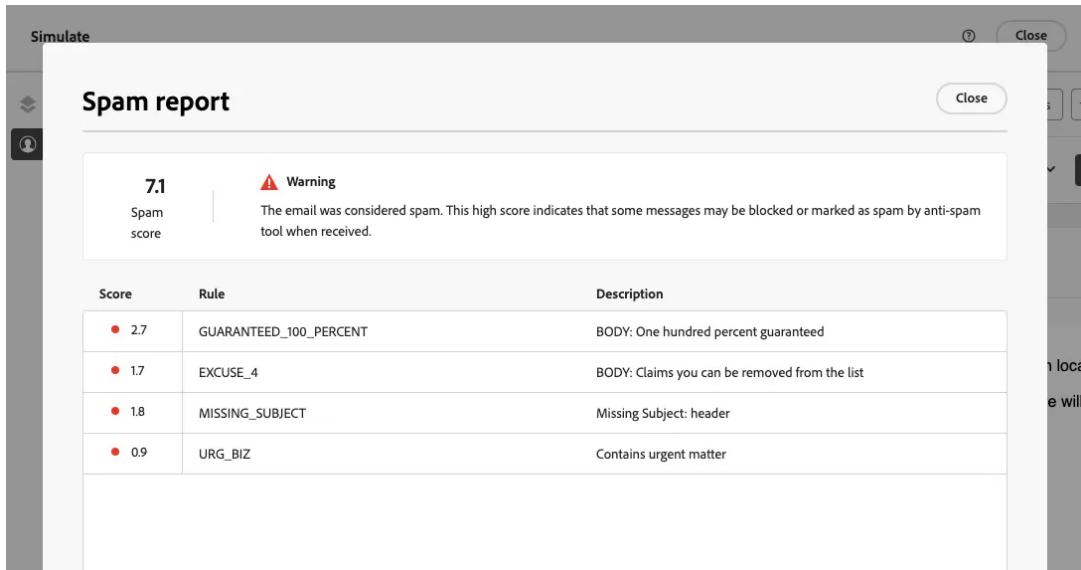
Journey Optimizer 提供了一套强大的、开箱即用的送达功能,将这些功能与可选的战略服务相结合,可监控、诊断并引入最佳实践,以优化电子邮件投放到收件箱中的概率,并提前防范送达风险。

高效的 IP 预热

为了保护客户免受不必要的电子邮件干扰,互联网服务提供商 (ISP) 和邮箱提供商 (MBP) 会评估并确定新电子邮件发件人的信誉。IP 预热有助于电子邮件营销人员为与其电子邮件营销计划相关的任何新 IP 地址建立可信赖的信誉。Journey Optimizer 中的自动化 IP 预热工作流程会有条不紊地发送少量电子邮件,并随着时间的推移逐渐增加发送量,以提高电子邮件的送达率并建立良好的电子邮件信誉。

垃圾邮件检查分析、测试和警报

内置的垃圾邮件检查功能会彻底分析电子邮件内容、主题行、HTML 和文案,查找常见的垃圾邮件触发因素,并主动就潜在问题向电子邮件营销人员发出警报。这些功能让用户有机会了解垃圾邮件过滤器如何处理电子邮件、调整策略并纠正问题、降低电子邮件被标记为垃圾邮件的风险,并最大限度地提高电子邮件营销活动的送达率。所有这些都有助于进一步提升品牌作为可信赖电子邮件发件人的声誉。



反垃圾邮件检查功能会自动检查电子邮件，标记潜在的垃圾邮件问题，根据严重程度对每个问题进行评分，并提供整体垃圾邮件评分（这是电子邮件营销人员可用于改进其电子邮件的宝贵反馈）。

速度和规模

电子邮件营销计划需要可靠地处理数十亿个客户档案，每小时发送数千万条包含优惠信息的个性化消息，并支持快速送达对时间敏感的通信。借助 Journey Optimizer，电子邮件营销人员可以获得帮助其电子邮件营销计划取得成功所需的企业级速度和规模。

服务和策略

对于电子邮件送达要求更为复杂或精细的电子邮件营销计划，Adobe 提供添加高级送达咨询套餐的选项。这些套餐提供产品支持、战略指导、问题诊断帮助、主动监控、每月报告会议以及指定的顾问。

确保符合合规、同意和隐私标准

客户希望品牌尊重其数据隐私以及他们对通信的偏好。Journey Optimizer 提供了众多功能，帮助电子邮件营销人员尊重客户的偏好和隐私，以维护客户信任。

电子邮件屏蔽列表

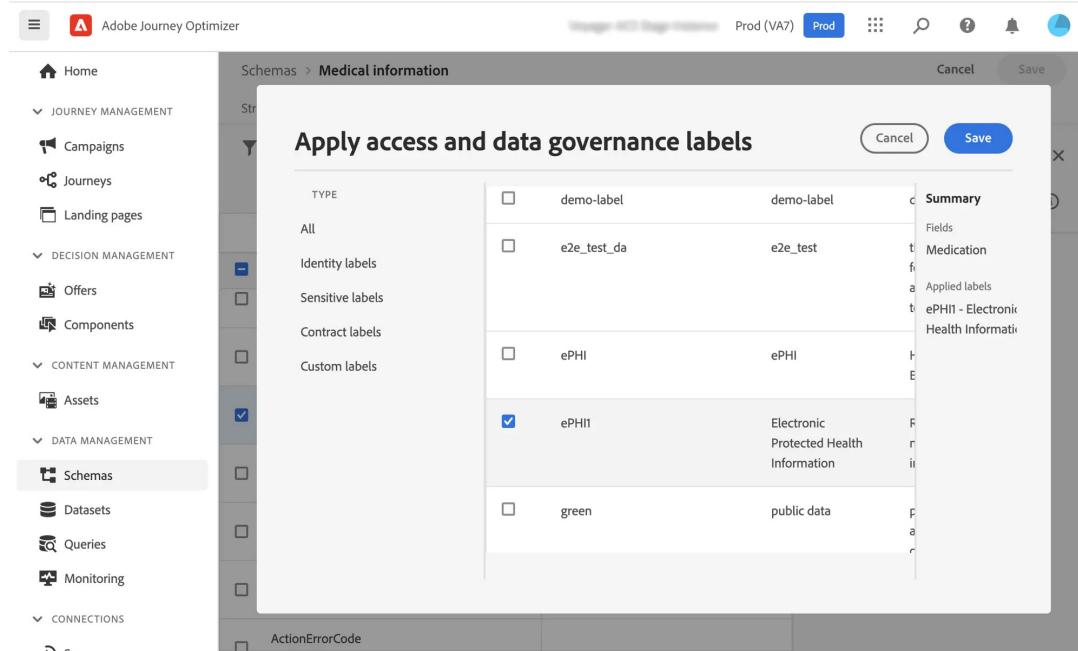
使用电子邮件屏蔽列表有助于避免向不应接收邮件的联系人发送电子邮件，方法是在细分过程中过滤掉这些联系人。被列入屏蔽列表的原因可能包括联系人提交了垃圾邮件投诉，或电子邮件被退回（表明地址无效）。

电子邮件频率规则

应用电子邮件频率规则可以减少营销疲劳并尊重通信偏好。例如，一些客户可能更喜欢每周接收一次新闻摘要电子邮件，而不是每天接收来自新闻媒体公司的更新，或者只接收关于特定主题的电子邮件。

数据使用标签和执行 (DULE) 治理

为了保护客户隐私, Adobe Experience Platform 的数据使用标签和执行 (DULE) 治理框架支持对包含敏感数据的字段进行标记。然后,可以在各个渠道中执行数据治理策略。例如,将捕获某人婚姻状况的字段标记为“marital_status_private”以用于“电子邮件定向”操作,可以防止发送包含婚姻状况数据的电子邮件,或者使用该数据进行个性化设置。



The screenshot shows the Adobe Journey Optimizer interface. On the left, there's a sidebar with various management sections: Home, JOURNEY MANAGEMENT (Campaigns, Journeys, Landing pages), DECISION MANAGEMENT (Offers, Components), CONTENT MANAGEMENT (Assets), DATA MANAGEMENT (Schemas, Datasets, Queries, Monitoring), and CONNECTIONS. The 'Schemas' section is currently selected. In the main area, the path 'Schemas > Medical information' is shown. A modal dialog box titled 'Apply access and data governance labels' is open. It lists labels under 'TYPE': All, Identity labels, Sensitive labels, Contract labels, and Custom labels. The 'Custom labels' section contains several entries: 'demo-label' (unchecked), 'e2e_test_da' (unchecked), 'ePHI' (checked), and 'green' (unchecked). The 'ePHI' row shows a summary: 'Fields' (Medication), 'Applied labels' (ePHI - Electronic Health Information), and 'Description' (Electronic Protected Health Information). At the bottom of the dialog, there are 'Cancel' and 'Save' buttons. The background of the interface shows the 'Medical information' schema structure with various fields and their properties.

DULE 框架提供了将数据字段标记为包含敏感数据的功能,这样,数据治理策略就可以防止该数据被共享用于电子邮件或其他通信渠道中的内容使用或个性化设置。

隐私和安全

Adobe 非常重视数据隐私和安全,并担任多个关键行业组织的联合主席,包括消息传递、恶意软件和移动反滥用工作组 (M3AAWG)、电子邮件发件人和提供商联盟 (ESPC) 以及数字营销人员法案 (DMA)。此外,对于监管更为严格的行业的客户,Adobe 为 Experience Platform 提供附加的隐私和安全套餐,如为金融服务等行业的客户提供的[隐私和安全盾](#),以及为医疗保健行业的客户提供的[医疗保健盾](#)插件。

关于 Adobe Journey Optimizer

Adobe Journey Optimizer 基于行业领先的 Adobe Experience Platform 原生构建,使品牌能够在单个云原生应用程序中管理针对数百万客户的预定全渠道营销活动和一对一互动时刻,并通过智能决策和洞察优化整个客户历程。

详细了解 Adobe Journey Optimizer 以及如何启动相关的电子邮件营销活动。

了解详情

Adobe

© 2025 Adobe. All rights reserved.

Adobe, the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/ or other countries.