

功能亮點

## Adobe Journey Optimizer — 電子郵件行銷

在全客戶歷程的情境中，傳送與計劃的行銷活動或即時參與相關的個人化電子郵件。

行銷人員希望透過個人化的電子郵件，最大程度提高電子郵件行銷方案的效果，這些電子郵件能夠根據每位客戶的實際情況吸引他們參與，並根據客戶的行為即時觸發。

電子郵件仍然是大規模接觸客戶的最有效通道之一。然而，郵箱的超載現象以及資訊的冗餘問題，始終不斷地考驗著品牌吸引客戶注意力的能力。為了克服這一難題，品牌行銷人員須將高度貼切、能根據客戶即時行為所觸發的電子郵件，與個人化行銷電子郵件行銷活動相融合。這種方法有助於穿透嘈雜的環境，吸引注意力，並提升電子郵件的參與度。

Adobe Journey Optimizer 可讓電子郵件行銷人員在五個關鍵領域做到這一點：



**電子郵件行銷活動與歷程：**一個應用程式即可用於傳送按需批次行銷活動以及即時觸發的歷程。



**電子郵件設計與個人化：**適用於行銷人員的便捷工具，可從頭開始、使用範本或 HTML 來設計和編輯電子郵件，並利用客戶檔案屬性、動態內容和多語言支援來實現個人化。



**融合 AI 的最佳化與分析：**智慧功能可提升工作流程效率，在適當的時機傳送適合的訊息和優惠，並利用經驗決策、實驗和報告來最佳化電子郵件方案。



**傳遞能力：**電子郵件成功傳遞的功能，包括大規模套用連絡人獲取、權限和清單維護的最佳實務，以及可選的諮詢服務，用以監控、診斷問題並提高效能。



**合規性、同意與隱私權：**內建的數據隱私和治理政策，以尊重客戶偏好，此外還針對安全需求更高的產業提供隱私和安全護盾以及醫療保健護盾附加套件。

# 在一個位置集中策劃電子郵件行銷活動及歷程

電子郵件行銷人員可在單一應用程式中傳送基於客群的批次行銷活動，以及基於事件的即時歷程。

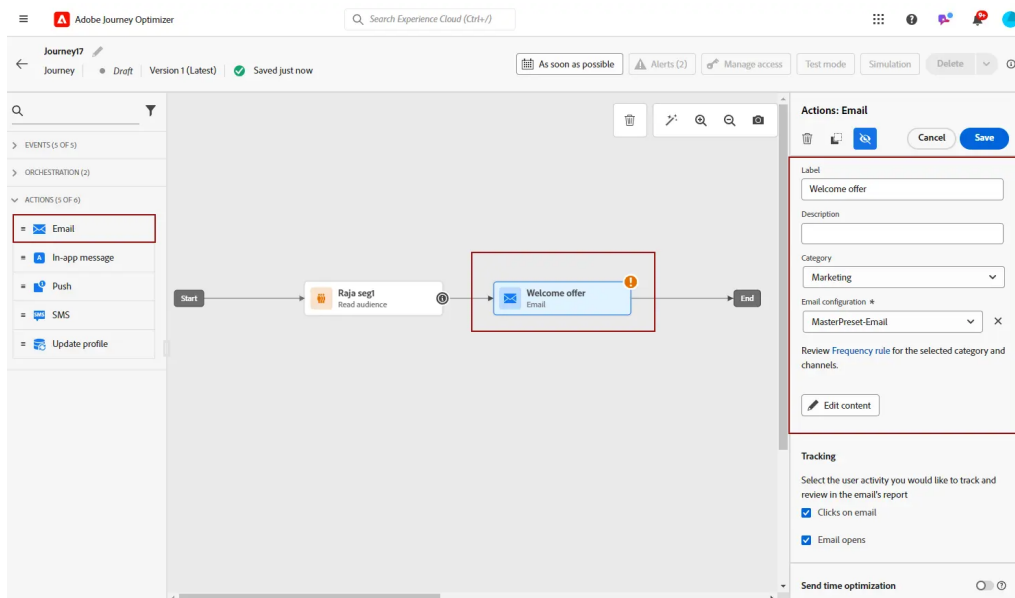
## 基於客群的按需行銷活動

批次電子郵件行銷活動往往是品牌行銷和溝通策略的基礎。為全體客戶或特定客群建立和部署預定或按需批次行銷活動，是一種快速、簡單且成本效益高的方式，用以宣傳銷售活動、推動銷售機會的開發以及提升品牌知名度。例如，一家豪華酒店公司可以透過向近期入住的客人傳送每週電子郵件，為他們的下一次預訂提供折扣，從而鼓勵他們再次預訂。該公司還可以向所有客戶傳送每月電子報，展示其位於獨特或熱門目的地的酒店物業。

## 即時歷程

根據即時事件（例如活動門票開售時）觸發電子郵件的傳送，是提升客戶參與度的最佳方式之一。電子郵件也可以是多步驟行銷歷程的一部分，該歷程會監聽每位客戶的行動，並根據資格事件傳送電子郵件。例如，當一個人開設投資帳戶時，可能會觸發一系列電子郵件，指導他們如何使用該帳戶的主要功能。

電子郵件是多步驟行銷歷程的一部分，該歷程會監聽每位客戶的行動，並根據資格事件傳送電子郵件。



電子郵件可以作為客戶歷程的一部分，由客戶的行為或事件（例如客戶成為某個客群的成員）觸發傳送。

## 各通道一致的通訊

利用 Journey Optimizer，可以輕鬆地處理來自電子郵件、其他出埠通道 (如簡訊/多媒體簡訊、應用內通知或推播通知) 以及入埠渠道 (如網站) 的訊息。由於所有訊息都可以在客戶即時歷程的情境下傳送，因此行銷人員可以確保這些訊息的一致性，並提高它們的相關性，從而推動轉換率。

## 為每個人設計個人化的電子郵件

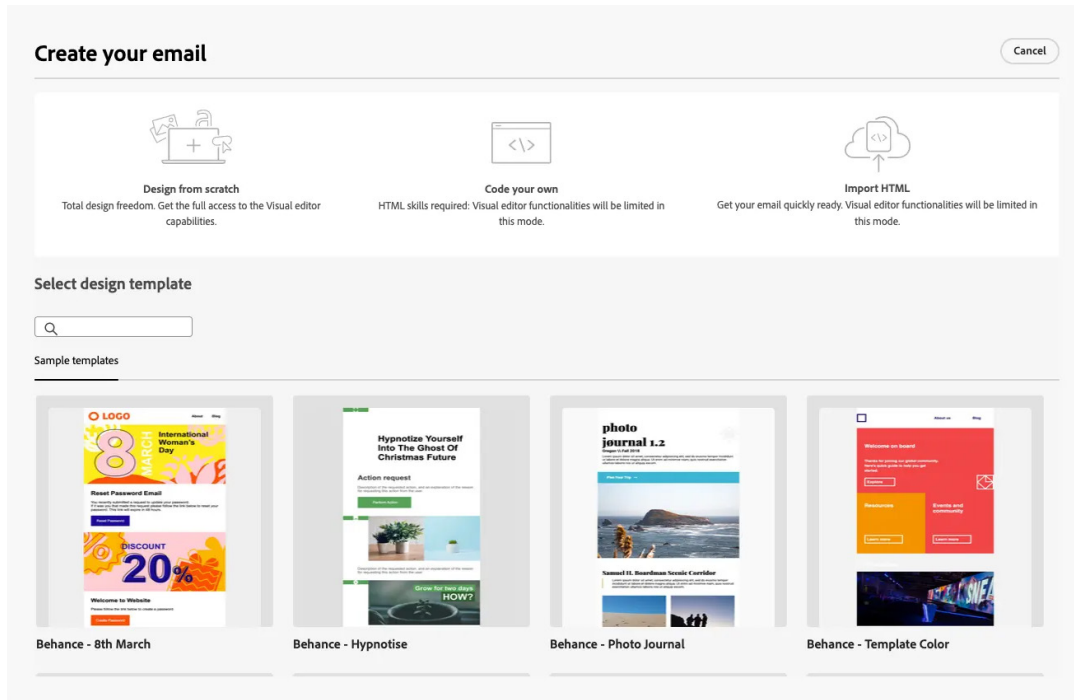
適合行銷人員的便捷工具可讓電子郵件行銷人員使用範本、HTML 匯入功能快速設計並編輯電子郵件，或是從零開始設計。個人化功能 (包括規則、動態內容及多語種支援) 確保根據客群或客戶的位置或偏好語言傳達合適的訊息。

### 用於靈活創作的電子郵件設計器

電子郵件設計工具是一個拖放式視覺編輯器，可輕鬆地設計版面、內容元件、影像以及吸引人們高度參與的電子郵件優惠訊息。現成的範本、Adobe Stock 影像的存取權、可重複使用的內容片段、HTML 中的完全靈活性，以及所見即所得 (WYSIWYG) 的編輯功能，皆可加速電子郵件的建立工作流程。

### HTML 的建立、匯入和轉換

HTML 代碼編輯器支援從頭開始以 HTML 編寫電子郵件，或匯入現有電子郵件或範本的 HTML。匯入的 HTML 代碼會自動轉換為拖放元件，以便在電子郵件設計工具中進行視覺編輯和個人化設定，從而讓技術人員和非技術人員都能更輕鬆、更快速地完成電子郵件的建立。



可以使用電子郵件設計工具在視覺化編輯器中建立電子郵件，也可以從頭開始使用 HTML 進行編碼，或者基於從 HTML 電子郵件中匯入的代碼進行建立。

## 輕鬆存取的資產

Adobe Experience Manager Assets Essentials 是一款輕量級的 DAM，隨 Journey Optimizer 一併提供。由於該 DAM 是內嵌式的，可讓電子郵件通訊中使用的數位資產透過單一介面進行儲存、管理、尋找和分發，甚至可以直接從 Adobe Creative Cloud 應用程式（例如 Adobe Photoshop）中提取。

## 個人化屬性

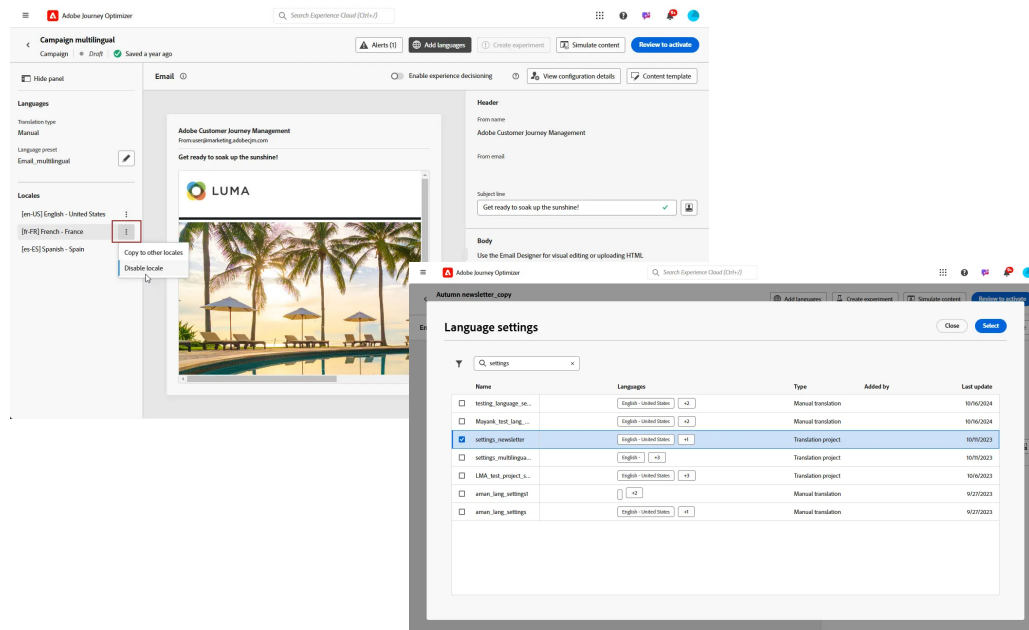
基於客戶檔案屬性（如姓名和位置）的個人化設置，可讓每位電子郵件收件人覺得該電子郵件是專為他們而製作的。例如，一位最近從經銷商處購買汽車的客戶可能會收到一封電子郵件，該郵件會以他們的名字稱呼他們，祝賀他們購車愉快，附上他們新車型的圖片，並提供在行駛 3,000 英里後免費更換機油的服務。這類個人化的電子郵件既能吸引客戶的興趣，又能培養客戶的忠誠度。

## 動態內容

規則構建器將個人化提升到了一個新的層次，它提供設定條件規則的功能，這些規則可以根據客戶檔案屬性、情境事件或客群來個性化電子郵件的元素。可以動態個人化的電子郵件元素包括主旨行、文案、連結、優惠等更多內容。動態內容會針對每個接收郵件的客戶進行調整——例如，紐約客戶的標題圖片會動態更新為包含自由女神像的圖片。

## 多語種內容

許多品牌擁有全球客戶，並與第三方翻譯服務供應商合作，為其通訊（包括電子郵件訊息）建立本地化的語言版本。由於 Journey Optimizer 能與第三方的機器和人類翻譯服務整合，電子郵件行銷人員可以輕鬆地讓電子郵件自動更新為收件人偏好的語言。例如，法國的客戶會收到法文版的電子郵件，而日本的客戶則會收到日文版的電子郵件。Journey Optimizer 還為品牌提供了高效的工作流程，以便品牌內部進行手動翻譯。



當 Journey Optimizer 與翻譯服務整合時，指定一個人的偏好語言會自動更新電子郵件文案，以符合其選擇。

## 內容鎖定

行銷人員需要確保電子郵件的元素，如標題、字型樣式和標誌，都與品牌形象保持一致。他們還希望透過防止意外變動來減少品質保證環節的次數。電子郵件還包含重要的管理和合規內容，如退訂連結、法律免責聲明和連絡方式，這些內容必須保持不變。Journey Optimizer 允許行銷人員鎖定整個範本、特定元素或這些元素內的個別內容來滿足這些需求，從而實現細緻的控制。

## 核准工作流程、預覽與校樣

在傳送之前，電子郵件需要經過全面的核准和校樣，以確保內容準確無誤且適合傳送。Journey Optimizer 內建了核准工作流程，可讓從業人員在傳送電子郵件之前向特定人員請求審閱、核准和評論。行銷團隊可以根據行銷活動類型、行銷活動或歷程以及通道 (包括電子郵件和其他通道) 來分配角色、政策和核准人員。核准人員可以檢閱、評論，並為指定的團隊成員觸發自動通知，以便執行變更。

使用「模擬內容」功能的測試客戶檔案可讓電子郵件行銷人員在傳送校樣之前預覽和驗證電子郵件內容，包括個人化的元素。此外，透過整合 Litmus，Journey Optimizer 可以展示電子郵件在不同設備和電子郵件客戶端上的呈現效果。

The screenshot displays the 'Preview' section of 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. To the right, a preview of an email campaign is shown. The email header includes '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 at the top.

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

使用測試客戶檔案可在傳送電子郵件之前顯示，包括個人化元素在內的內容將如何在電子郵件中呈現。

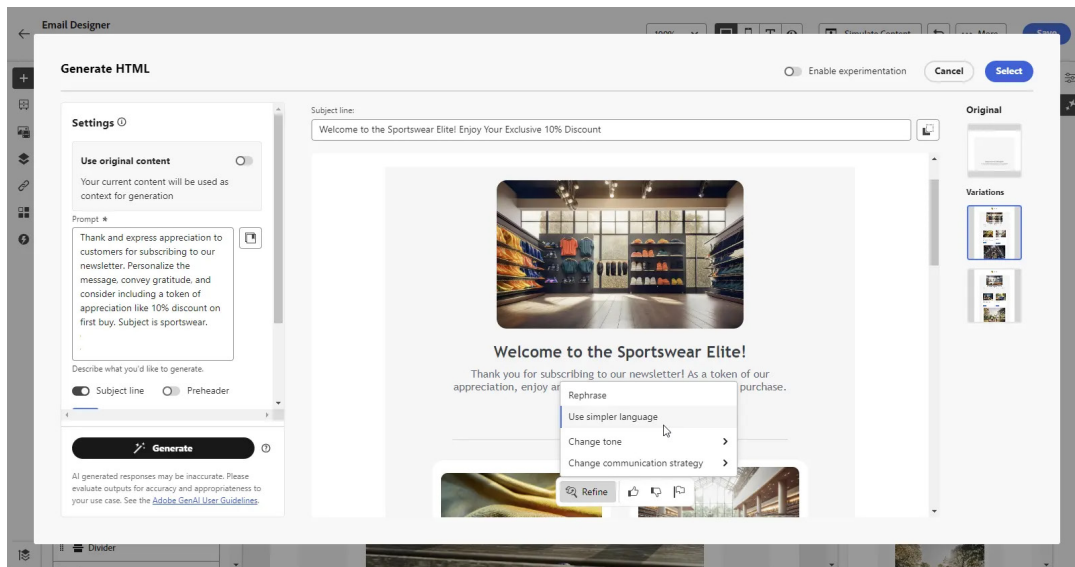
## 獲取融入 AI 的靈感、最佳化及分析

電子郵件行銷人員可以運用強大的生成式 AI 建立電子郵件、文案和影像。他們還可以利用智慧技術，在恰到好處的時刻傳送適合的訊息和優惠，並進行實驗，以最佳化其電子郵件行銷計劃，從而實現最大的參與度。

### AI 助理內容產生

Journey Optimizer 中的 [AI 助理內容產生](#)，藉由生成式 AI 的驅動，能夠根據電子郵件的既定願景、情境及品牌指南，快速產生吸引人且符合品牌形象的電子郵件，從而加速電子郵件的靈感激發和創作過程。AI 助理還能為個別電子郵件或在預選電子郵件範本中撰寫電子郵件元件，如主旨行、預覽文字、電子郵件文案和影像。

為了產生一封電子郵件，電子郵件行銷人員需要提供基於自然語言的提示，例如：「感謝並表達對訂閱我們新聞簡報的客戶的感激之情。建立個人化的訊息，表達謝意，並考量加入如首次購買享 10% 折扣這樣的感謝禮。主旨為運動服。」



AI 助理內容加速器能夠根據自然語言提示、情境以及品牌指南，加速高品質電子郵件及電子郵件內容的創作。

## 傳送時間最佳化

藉助 AI 驅動的傳送時間最佳化，系統可預測向每個客戶傳送電子郵件的最佳時間，從而根據以往的開啟率和點按率數據最大化客戶參與度。為了提升電子郵件的開啟率和點按率，機器學習模型會分析每位客戶的最佳傳送時間——包括最佳的小時、日期以及這兩者的最佳組合——以排定個人化的傳送時間，從而實現最大的參與度。

## 電子郵件設計工作流程中的智慧決策

在使用電子郵件設計工具建立電子郵件時，可以插入決策功能，這些功能使用行銷人員定義的規則或 AI 指導來確定在每封電子郵件中要顯示的最佳下一個優惠、訊息或產品。例如，可以在電子郵件中加入優惠決策功能，以根據收件人的忠誠度級別顯示不同的折扣優惠。

## 實驗 (A/B 測試)

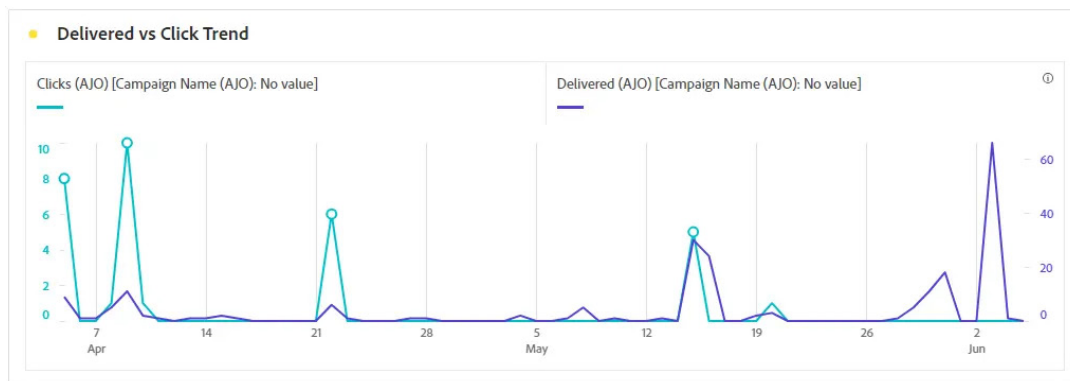
對不同的電子郵件變化版本（從整封電子郵件到主旨行、正文內容和寄件人）進行測試，有助於確定哪個變化版本最有助於實現業務目標。這些變化版本會分配給行銷人員定義的一定比例的目標客群，以觀察哪個變化版本表現最佳。選擇向部分目標客群傳送目前體驗，可以顯示新的變化版本是否提升了表現。一旦測試確定了表現最佳的變化版本，便可在不打斷目前行銷活動的情況下進行擴展。



## 報告和度量

每分鐘重新整理數據的報告能夠清晰展示電子郵件方案的營運表現。基於表格和圖表的報告提供了關鍵指標，例如傳送的電子郵件數量、成功送達數量、退信數量，以及送達與點按的比率、產生最多流量的追蹤連結、表現最佳的主旨行等。此外，還可以利用歷史數據來檢閱電子郵件隨時間推移的表現，從而了解送達率和互動率，以及客戶在歷程中的進展情況。

已送達與點按趨勢



「已送達與點按趨勢」報告顯示行銷活動中成功送達的電子郵件數量，以及透過點按數顯示這些電子郵件所產生的客戶參與度。

## 以現成的功能提升送達率

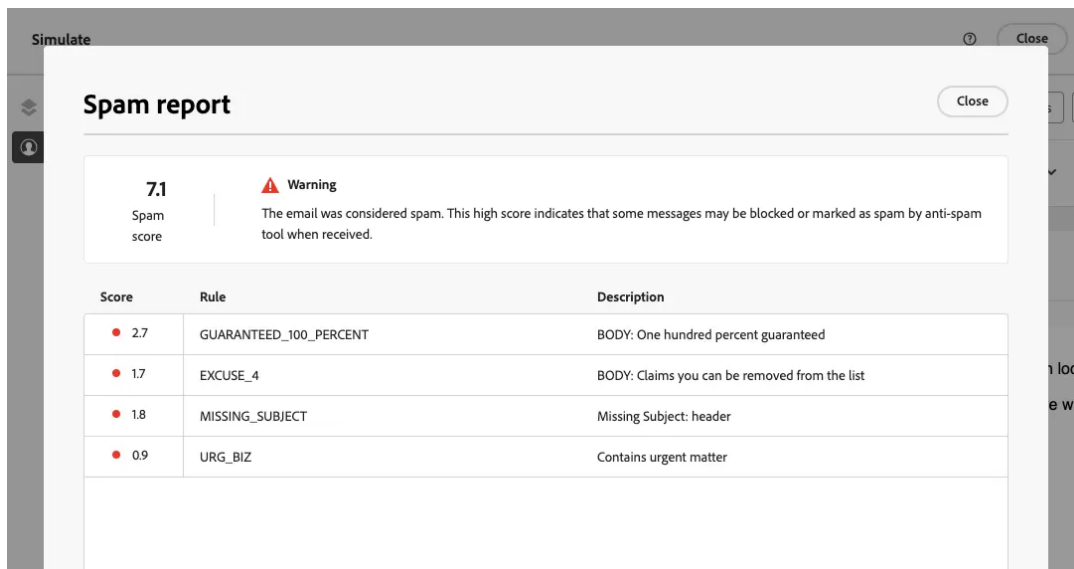
Journey Optimizer 提供一套強大的現成送達功能，並結合可選的策略性服務來進行監控、診斷及引入最佳實踐，從而最佳化收件匣放置率，並預先防範送達風險。

### 高效的 IP 暖機

為了保護其客戶免受不必要的電子郵件侵擾，網際網路服務供應商 (ISP) 和郵箱服務供應商 (MBP) 會評估並確定新電子郵件寄件人的聲譽。IP 暖機可幫助電子郵件行銷人員為與其電子郵件行銷計劃相關的任何新 IP 位址建立受信任的聲譽。Journey Optimizer 中的自動化 IP 暖機工作流程會系統性地傳送少量電子郵件，並隨時間逐漸增加傳送量，以提高電子郵件的送達率並建立強大的電子郵件聲譽。

### 垃圾郵件檢查分析、測試及警示

內建的垃圾郵件檢查功能會徹底分析電子郵件內容、主旨行、HTML 和文案中的常見垃圾郵件觸發因素，並主動向電子郵件行銷人員發出潛在問題的警告。這些功能讓使用者有機會了解垃圾郵件篩選器可能會如何處理電子郵件、調整策略並更正問題、降低電子郵件被標記為垃圾郵件的風險，並最大化電子郵件行銷活動的送達率。這一切都有助於進一步強化品牌作為可信電子郵件寄件人的聲譽。



反垃圾郵件檢查功能會自動審查電子郵件，標記潛在的垃圾郵件問題，根據問題的嚴重程度進行評分，並提供一個總體的垃圾郵件評分——這是電子郵件營銷人員可以用來改進其電子郵件的有價值意見反應。

## 速度與規模

電子郵件行銷方案需要可靠地處理數十億個客戶檔案，每小時傳送數千萬封包含優惠資訊的個人化郵件，並支援快速傳送對時間敏感的通訊。有了 Journey Optimizer，電子郵件行銷人員便擁有了其電子郵件方案取得成功所需的企業級速度和規模。

## 服務與策略

對於電子郵件行銷方案中有更為複雜或精密的電子郵件送達需求的客戶，Adobe 提供用於新增進階送達諮詢套餐的選項。這些套餐提供產品支援、戰略指導、問題診斷協助、主動監控、每月報告會議以及專屬顧問服務。

## 確保合規性、同意與隱私權標準

客戶希望品牌能夠尊重他們的數據隱私及溝通偏好。Journey Optimizer 提供多項功能，協助電子郵件行銷人員尊重客戶的偏好和隱私權，從而維持客戶的信任。

## 電子郵件黑名單

使用電子郵件黑名單有助於避免向不應接收電子郵件的連絡人傳送電子郵件，其具體方法是在細分過程中篩選掉這些連絡人。連絡人被列入黑名單的原因可能多種多樣，從提交垃圾郵件投訴到電子郵件退回（表明地址無效）等。

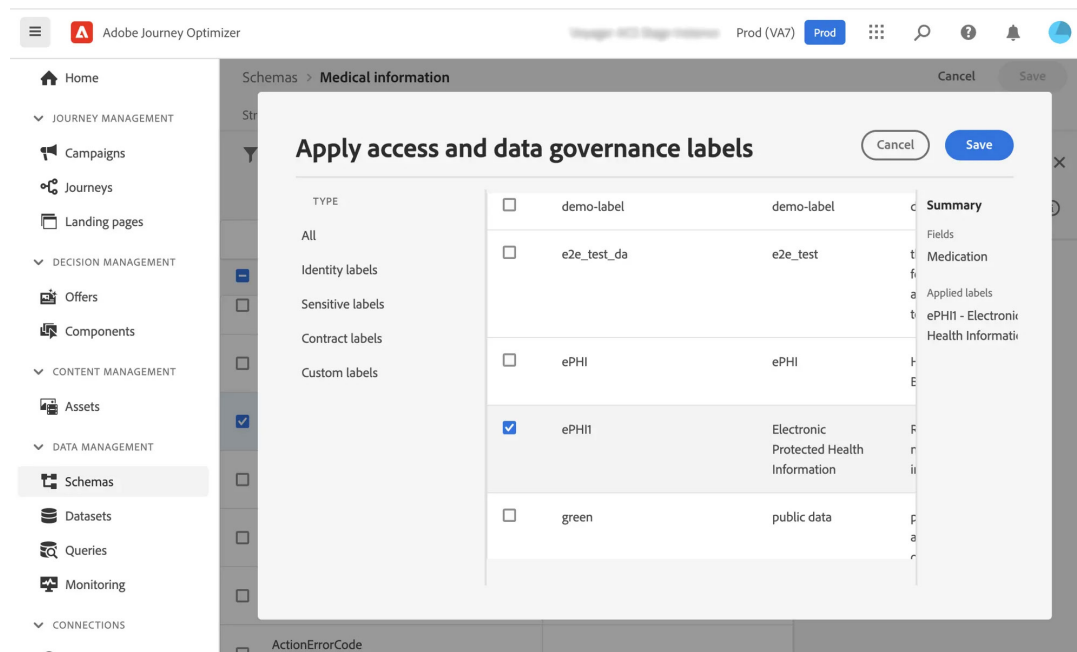
## 電子郵件頻率規則

套用電子郵件傳送頻率規則可以減少行銷疲勞並尊重溝通偏好。例如，一些客戶可能更喜歡每週收到一次新聞摘要電子郵件，而不是來自新聞媒體公司的每日更新，或者希望只收到關於特定主題的電子郵件。



## 數據使用標籤和執行 (DULE) 治理

為了保護客戶隱私，Adobe Experience Platform 的數據使用標籤和執行 (DULE) 治理框架支援為含有敏感數據的欄位加標籤。然後，可以在各個通道強制執行數據治理政策。例如，為一個「電子郵件目標定位」動作中捕獲某人婚姻狀況的欄位加上「marital\_status\_private」標籤，可以防止傳送包含婚姻狀況數據或利用其進行個人化的電子郵件。



DULE 框架提供將數據欄位標記為包含敏感數據的能力，這樣數據治理策略就可以防止這些數據共用於電子郵件或其他通訊通道中的內容使用或個人化。

## 隱私權與安全性

Adobe 非常重視數據隱私和安全，並擔任多個重要業界團體的聯合主席，包括訊息、惡意軟體和行動反濫用工作小組 (M3AAWG)、電子郵件寄件人和供應商聯盟 (ESPC) 以及數位行銷人員法案 (DMA)。此外，對於處於監管更為嚴格的產業中的客戶，Adobe 為 Experience Platform 提供了附加的隱私和安全套件——針對金融服務業客戶的[隱私和安全護盾](#)，以及針對醫療保健業客戶的[醫療保健護盾](#)附加套件。

# 關於 Adobe Journey Optimizer

Adobe Journey Optimizer 原生建立在業界領先的 Adobe Experience Platform 之上，可讓品牌在一個雲端原生應用程式中管理排程的全通道行銷活動以及數百萬客戶的一對一互動，並利用智慧決策和分析來最佳化整個客戶歷程。

**了解更多關於 Adobe Journey Optimizer 的資訊，以及如何開始進行相關的電子郵件行銷活動。**

[進一步瞭解](#)

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

© 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.