

FUNCIONES DESTACADAS

Adobe Journey Optimizer: marketing por correo electrónico

Envía correos electrónicos relevantes y personalizados para campañas planificadas o interacciones en tiempo real dentro del contexto del recorrido de cliente integral.

Los equipos de marketing quieren maximizar el impacto de los programas de correo electrónico con mensajes personalizados que atraigan a cada cliente según su contexto y comunicaciones instantáneas desencadenadas por el comportamiento de cada persona.

El correo electrónico es aún uno de los canales más eficaces para llegar a clientes a escala. Sin embargo, las bandejas de entrada saturadas y caóticas siguen poniendo a prueba la capacidad de las marcas para captar la atención de sus clientes. Para superar este reto, los equipos de marketing de las marcas deben complementar las campañas personalizadas de correo electrónico con correos activados e hiperrelevantes basados en el comportamiento de la clientela en tiempo real. Este enfoque ayuda a destacar, captar la atención e impulsar más interacciones por correo electrónico.

Adobe Journey Optimizer permite a los equipos de marketing por correo electrónico alcanzar esos objetivos en cinco ámbitos clave:



Recorridos y campañas por correo electrónico. Una única aplicación para enviar tanto campañas bajo demanda por lotes como recorridos activados en tiempo real.



Personalización y diseño de correos electrónicos. Herramientas para que los equipos de marketing diseñen y editen correos electrónicos desde cero o a partir de plantillas o código HTML, con funciones de personalización basadas en atributos de perfiles, contenido dinámico y compatibilidad con distintos idiomas.



Información y optimización impulsadas por IA. Información para impulsar la eficiencia de los flujos de trabajo, enviar los mensajes y ofertas adecuados en el momento oportuno, y optimizar los programas de correo electrónico con la toma de decisiones sobre experiencias, experimentación y creación de informes.



Entrega. Funciones para impulsar el éxito de la entrega de correos electrónicos que aplican prácticas recomendadas de adquisición de contactos, permisos y mantenimiento de listas, todo ello a escala, en combinación con asesoría opcional para supervisar, diagnosticar problemas y mejorar el rendimiento.



Cumplimiento normativo, consentimiento y privacidad. Políticas integradas de gobernanza y privacidad de datos para respetar las preferencias de la clientela, así como el complemento del marco de privacidad y seguridad y el de protección de atención sanitaria para sectores con necesidades adicionales de seguridad.

Organiza recorridos y campañas por correo electrónico desde un mismo sitio

Desde una misma aplicación, los equipos de marketing por correo electrónico pueden enviar tanto campañas por lotes basadas en segmentos de público como recorridos en tiempo real basados en eventos.

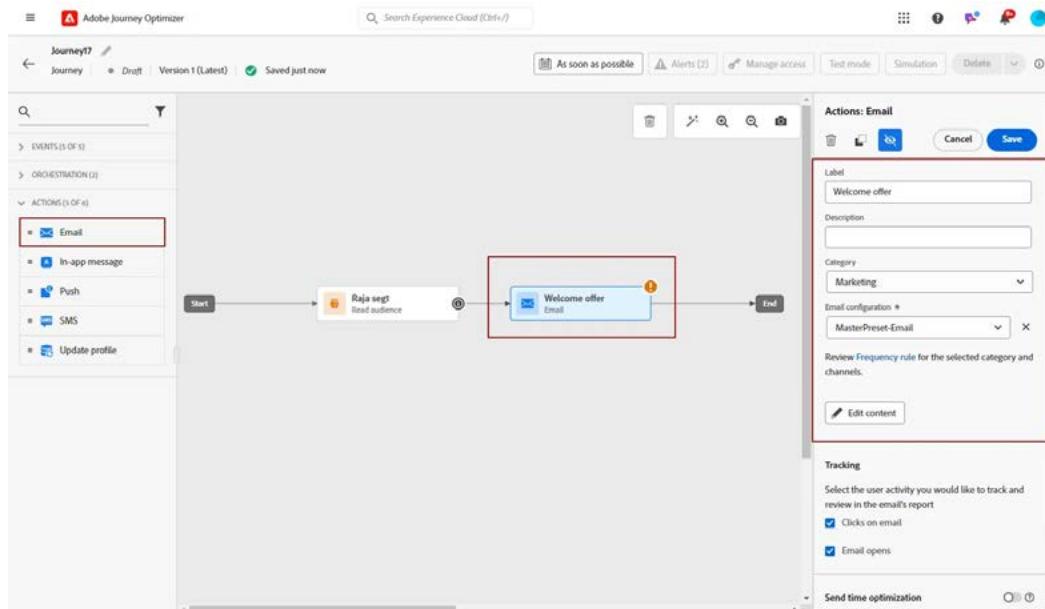
Campañas bajo demanda basadas en segmentos de público

Las campañas de correo electrónico por lotes suelen constituir la base de las estrategias de comunicación y marketing de las marcas. La creación e implementación de campañas por lotes programadas o bajo demanda dirigidas a una base de clientes completa o a segmentos de público definidos constituye una forma rentable, fácil y rápida de promocionar una oferta, atraer a posibles clientes y consolidar la imagen de marca. Por ejemplo, una empresa hotelera de lujo puede animar a sus huéspedes recientes a que vuelvan a reservar enviándoles correos electrónicos semanales con un descuento para la próxima reserva. Esta misma empresa también puede enviar a toda su clientela un boletín informativo mensual por correo electrónico donde se muestren sus establecimientos hoteleros en destinos únicos o populares.

Recorridos en tiempo real

Enviar correos electrónicos desencadenados por acontecimientos en tiempo real (por ejemplo, cuando se ponen a la venta entradas para un evento) es una de las mejores formas de aumentar las interacciones con clientes. Los correos electrónicos también pueden formar parte de un recorrido con varios pasos que preste atención a las acciones de cada cliente y le envíe una comunicación en función de eventos de calificación. Por ejemplo, el hecho de que una persona abra una cuenta corriente puede desencadenar una serie de correos electrónicos donde se le enseñe a usar las principales funciones de dicha cuenta.

Los correos electrónicos pueden formar parte de un recorrido con varios pasos que preste atención a las acciones de cada cliente y le envíe una comunicación en función de eventos de calificación.



Los correos electrónicos pueden añadirse a un recorrido de cliente y enviarse tras darse un evento o acción, como el hecho de alguien que pase a formar parte de un segmento de público.

Comunicaciones coherentes en todos los canales

Los correos electrónicos y comunicaciones de otros canales de salida como SMS/MMS, aplicaciones o notificaciones push, así como de canales de entrada, como sitios web, pueden gestionarse sin esfuerzo desde Journey Optimizer. Puesto que todas las comunicaciones pueden enviarse según el contexto de los recorridos de cliente en tiempo real, los equipos de marketing pueden garantizar su coherencia e impulsar su relevancia para aumentar las conversiones.

Diseña correos electrónicos personalizados para todo el mundo

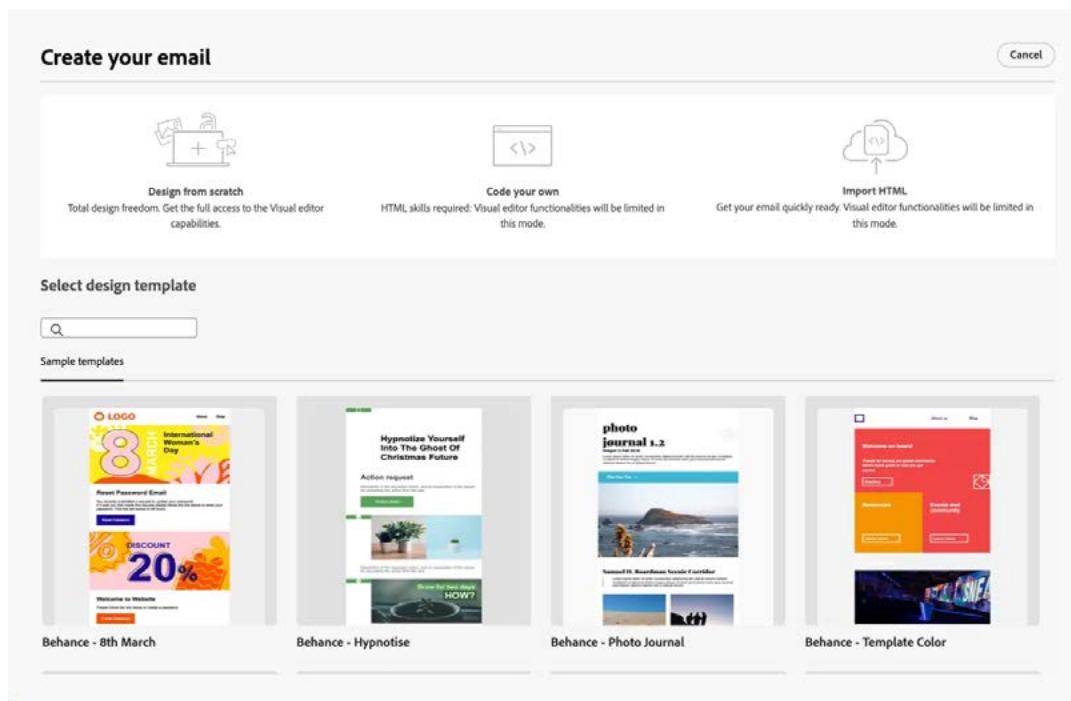
Las herramientas para equipos de marketing por correo electrónico permiten elaborar y editar mensajes rápidamente a través de plantillas, importaciones de HTML o diseños creados desde cero. Las funciones de personalización, como las reglas, el contenido dinámico y la compatibilidad con varios idiomas, garantizan que el mensaje adecuado llegue a cada segmento de público o cliente en función de su ubicación o preferencia de idioma.

Diseñador de correos electrónicos para una creación flexible

El diseñador de correos electrónicos es un editor visual de arrastrar y soltar que simplifica el diseño de la composición, los componentes de contenido, las imágenes y las ofertas para generar correos electrónicos de gran impacto. Las plantillas preconfiguradas, el acceso a las imágenes de Adobe Stock, los fragmentos de contenido reutilizables, la total flexibilidad para HTML y la edición what-you-see-is-what-you-get (WYSIWYG) agilizan los flujos de trabajo de creación de correos electrónicos.

Creación, importación y conversión de contenido HTML

Un editor de código HTML permite crear correos electrónicos en HTML desde cero o importar el código de un correo o plantilla existentes. Los códigos HTML importados se convierten automáticamente en componentes de arrastrar y soltar para personalizar y editar de forma visual en el diseñador de correos electrónicos, lo que permite al personal, tanto si tiene conocimientos técnicos como si no, finalizar los correos con mayor facilidad y rapidez.



The screenshot shows the 'Create your email' interface in Journey Optimizer. At the top, there are three main options: 'Design from scratch' (represented by a computer icon with a plus sign), 'Code your own' (represented by a code editor icon), and 'Import HTML' (represented by a cloud icon with an upward arrow). Below these, there's a section titled 'Select design template' with a search bar and a 'Sample templates' section displaying four preview cards from Behance: 'Behance - 8th March', 'Behance - Hypnotise', 'Behance - Photo Journal', and 'Behance - Template Color'. The interface is clean and modern, with a focus on visual design and ease of use.

Los correos electrónicos pueden crearse en un editor visual con el diseñador de correos electrónicos, codificarse en HTML desde cero o basarse en la importación de un correo en HTML.

Activos de fácil acceso

Adobe Experience Manager Assets Essentials es un sistema de DAM ligero incluido en Journey Optimizer. Al estar integrado, permite almacenar, gestionar, descubrir y distribuir los activos digitales que se emplean en las comunicaciones por correo electrónico a través de una única interfaz o incluso extraerlos directamente de las aplicaciones de Adobe Creative Cloud, como Adobe Photoshop.

Atributos de personalización

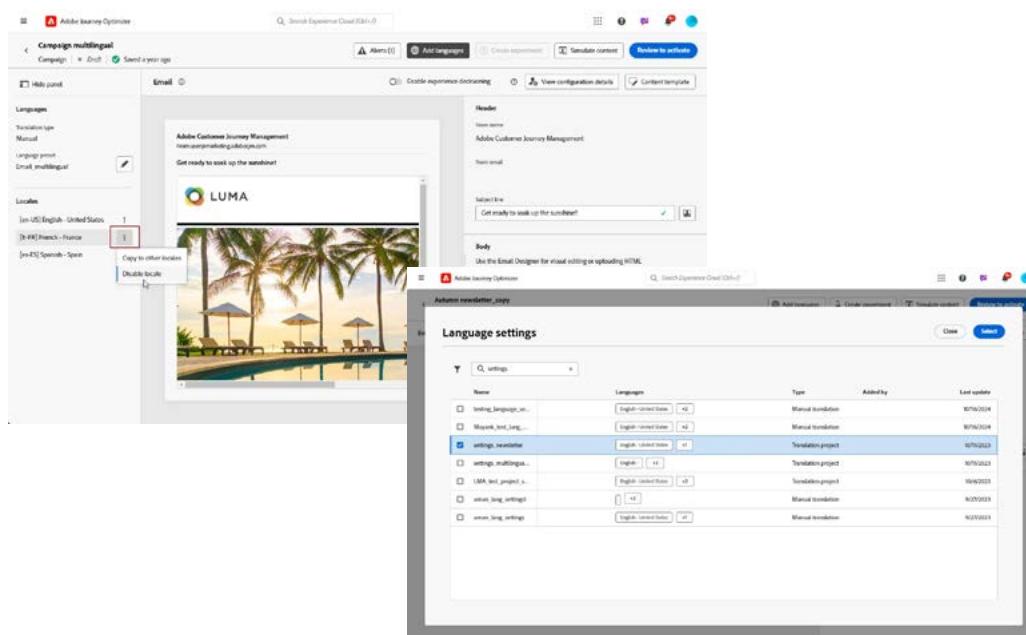
La personalización basada en atributos de perfiles de cliente, como el nombre y la ubicación, contribuye a que las personas destinatarias sientan que cada correo electrónico se ha creado exclusivamente para ellas. Por ejemplo, para felicitar a una persona por su reciente compra de un coche en un concesionario, se le puede enviar un correo electrónico a su nombre donde se incluyan una foto del modelo del vehículo y un cambio de aceite gratuito a los 5000 kilómetros. Estos tipos de correos electrónicos personalizados atraen a la clientela y la fidelizan.

Contenido dinámico

El creador de reglas lleva la personalización un paso más allá al permitir la configuración de reglas de condición con las que se personalizan los elementos de los correos electrónicos en función de atributos del perfil, eventos contextuales o segmentos de público. Algunos elementos que se pueden personalizar dinámicamente son el asunto, el cuerpo del texto, enlaces y ofertas. El contenido dinámico se adapta a cada cliente que recibe el mensaje; por ejemplo, la imagen de encabezado para alguien que se encuentre en Nueva York se cambiará dinámicamente a una en la que aparezca la Estatua de la Libertad.

Contenido multilingüe

Muchas marcas tienen clientes de todo el mundo y trabajan con equipos de traducción de terceros para crear versiones de sus comunicaciones localizadas a otros idiomas, lo que incluye los mensajes de correo electrónico. Como Journey Optimizer se integra con servicios de traducción humana y automática de terceros, los equipos de marketing por correo electrónico pueden actualizar automáticamente el contenido al idioma que prefiera cada persona destinataria. Por ejemplo, una persona en Francia recibirá el correo en francés, mientras que una en Japón lo recibirá en japonés. Journey Optimizer también ofrece flujos de trabajo eficientes para las marcas que traducen internamente de forma manual.



The screenshot shows the Adobe Journey Optimizer interface. On the left, the 'Languages' sidebar is open, showing 'English - United States' (selected), 'French - France', and 'Spanish - Spain'. The main workspace displays an email template with a header, body, and a large image of a poolside scene with palm trees. A 'Language settings' dialog is open in the foreground, listing various language entries such as 'loring_language_en', 'Mavrik_text_eng...', 'settings_multilingual...', and 'anunc_lang_setting1'. The dialog includes columns for 'Name', 'Languages', 'Type', 'Added by', and 'Last update'.

Cuando Journey Analytics se integra con un servicio de traducción, el texto del correo electrónico se actualiza automáticamente tras especificar la preferencia de idioma de una persona.

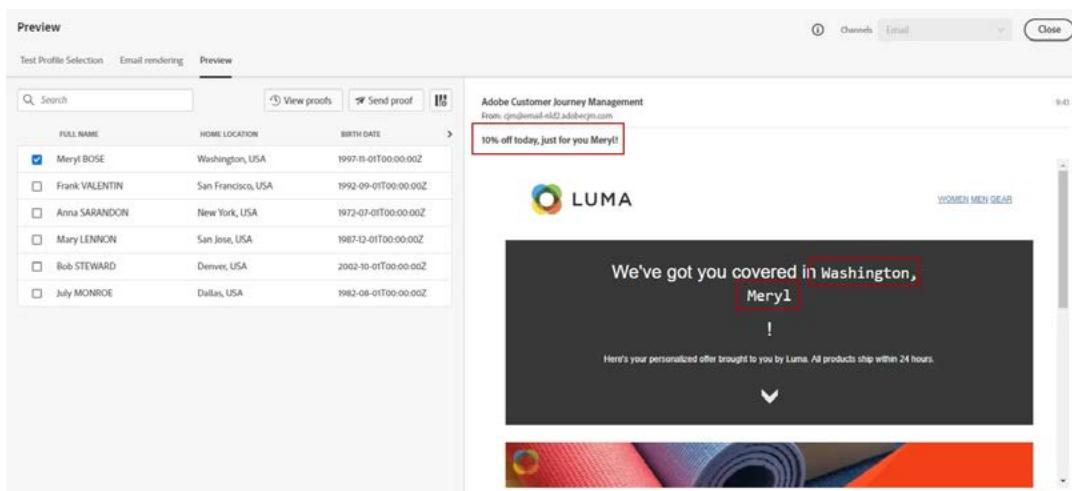
Bloqueo de contenido

Los equipos de marketing necesitan asegurarse de que ciertos elementos de cada correo electrónico, como el encabezado, el estilo de las fuentes y los logotipos, mantengan la coherencia con la marca. Asimismo, les interesa reducir el número de rondas de control de calidad necesarias para evitar aplicar cambios por accidente. Los correos electrónicos también presentan contenido fundamental sobre gobernanza y cumplimiento normativo, como enlaces para cancelar la suscripción, limitaciones de responsabilidad legal y datos de contacto, que deben permanecer invariables. Journey Optimizer aborda estas necesidades al permitir a los equipos de marketing un mayor control para bloquear plantillas completas, elementos específicos o contenido individual relativo a esos elementos.

Flujos de trabajo de aprobación, previsualización y revisión

Antes de enviar los correos electrónicos, deben aprobarse y revisarse exhaustivamente para garantizar que el contenido sea preciso y esté optimizado para su distribución. Journey Optimizer incluye flujos de trabajo de aprobación para solicitar revisiones, aprobaciones y comentarios a personas específicas antes de su envío. Los equipos de marketing pueden asignar roles, políticas y personas encargadas de la aprobación en función del tipo de campaña, la campaña o el recorrido en particular y el canal, lo que incluye el correo electrónico y otros. Quienes se encargan de las aprobaciones pueden revisar, comentar y enviar notificaciones automatizadas para solicitar cambios a personas específicas del equipo.

Los perfiles de prueba que se usan con la función de simulación de contenido permiten a los equipos de marketing previsualizar y verificar el contenido de los correos electrónicos, entre ellos los elementos personalizados, antes de enviar las pruebas. Además, se puede utilizar una integración con Litmus en Journey Optimizer para comprobar cómo se verá el contenido en distintos dispositivos y clientes de correo electrónico.



El uso de perfiles de prueba revela cómo aparecerá el contenido, incluidos los eventos personalizados, en un correo electrónico antes de enviarlo.

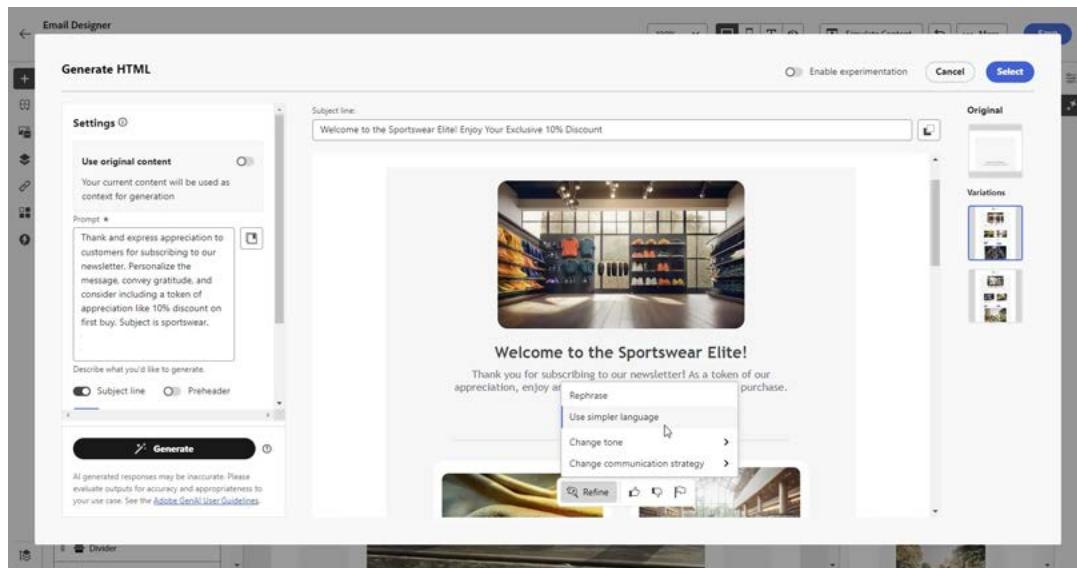
Obtén inspiración, optimización e información impulsadas por IA

Los equipos de marketing por correo electrónico pueden utilizar la IA generativa para crear correos, textos promocionales e imágenes. También pueden hacer uso de la información para enviar los mensajes y ofertas adecuados en el momento oportuno y hacer pruebas para optimizar sus programas de correo electrónico con el fin de maximizar las interacciones.

Asistente de IA para generar contenido

El [Asistente de IA para generar contenido](#) de Journey Optimizer, con tecnología de IA generativa, agiliza la conceptualización y creación de correos electrónicos al generar comunicaciones atractivas alineadas con la marca basándose en una idea definida del correo electrónico, el contexto y las directrices de la marca. El Asistente de IA

también puede crear componentes de correo electrónico, como asuntos, preencabezados, contenido del correo e imágenes, de forma individual o en plantillas preseleccionadas. Para generar un correo electrónico, los equipos de marketing deben introducir indicaciones en lenguaje natural como "Agradece y muestra gratitud a la clientela por suscribirse a nuestro boletín informativo. Personaliza el mensaje y considera la posibilidad de incluir una muestra de agradecimiento, como un descuento del 10 % en la primera compra. La temática es ropa deportiva".



El Asistente de IA para generar contenido agiliza la creación de correos electrónicos de gran calidad y su contenido basándose en indicaciones en lenguaje natural, el contexto y las directrices de la marca.

Optimización del momento de envío

La optimización del momento de envío se sirve de la IA para predecir el mejor momento para enviar un correo electrónico a cada cliente individual con el objetivo de maximizar las interacciones en función del historial de las tasas de clics y apertura. Para aumentar dichas tasas, el modelo de aprendizaje automático analiza el mejor momento de envío para cada cliente teniendo en cuenta la hora y el día más oportunos para programar el envío personalizado e impulsar las interacciones.

Toma de decisiones inteligente en el flujo de trabajo de diseño de correos electrónicos

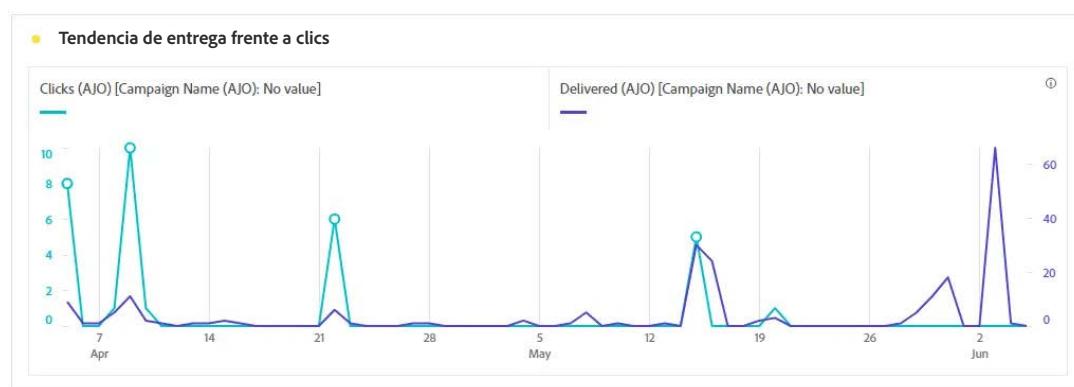
A la hora de crear correos electrónicos en el diseñador, se pueden insertar decisiones que usen reglas definidas por los equipos de marketing o directrices impulsadas por IA para determinar el mensaje, oferta o producto más apropiados para cada correo. Por ejemplo, puede añadirse una decisión en torno a una oferta a un correo electrónico en el que se mostrará un descuento que variará en función del nivel de fidelidad de la persona destinataria.

Experimentación (pruebas A/B)

Ejecutar experimentos en distintas variantes, desde correos electrónicos completos hasta asuntos, el contenido del mensaje y remitentes, ayuda a determinar cuál es la más eficaz a la hora de alcanzar los objetivos empresariales. Las variantes se envían a un porcentaje del público destinatario definido por el equipo de marketing para comprobar cuál funciona mejor. La opción de enviar la experiencia actual a una porción del público destinatario sirve para ver si las nuevas variantes mejoran el rendimiento. Una vez que el experimento identifica la mejor versión, se puede ampliar a escala sin interrumpir las campañas en curso.

Informes y mediciones

Los informes que actualizan los datos minuto a minuto proporcionan una perspectiva clara del rendimiento operativo de los programas de correo electrónico. Los informes basados en gráficos y tablas brindan métricas clave tales como el número de correos electrónicos enviados, distribuidos y rechazados, así como la proporción de los enviados frente a los clics, los enlaces de seguimiento con mayor tráfico, los asuntos con mejor rendimiento y mucho más. También se puede inspeccionar el rendimiento de los correos electrónicos a lo largo del tiempo mediante el empleo de datos históricos para conocer las tasas de entrega e interacción y el progreso de cada cliente en su recorrido.



El informe de tendencia de entrega frente a clics muestra el número de correos electrónicos de una campaña que se entregaron correctamente, así como las interacciones de cliente que generó en función del número de clics.

Mejora la entrega con funciones preconfiguradas

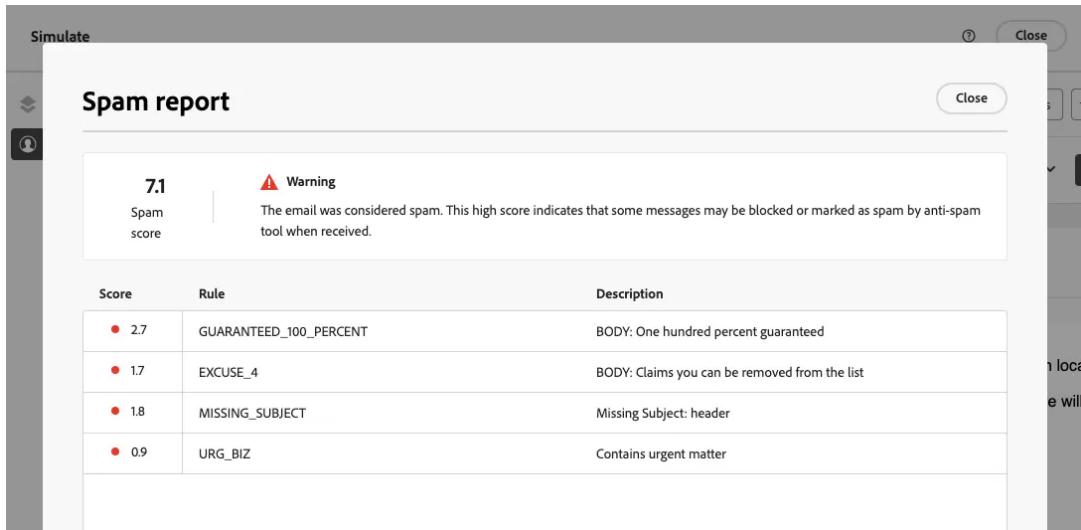
Journey Optimizer brinda un potente conjunto de funciones de entrega preconfiguradas combinadas con servicios estratégicos opcionales para supervisar, diagnosticar e integrar prácticas recomendadas, lo que permite optimizar el posicionamiento en la bandeja de entrada y evitar riesgos relacionados con la distribución.

Calentamiento eficiente de la IP

Los proveedores de servicios de Internet (ISP) y de sistemas de correo (MBP) evalúan y determinan la reputación de nuevos remitentes de correo electrónico para evitar que sus clientes reciban comunicaciones no deseadas. El calentamiento de la IP ayuda a los equipos de marketing por correo electrónico a crear una reputación fiable para nuevas direcciones IP asociadas a sus programas. Los flujos de trabajo automatizados de calentamiento de la IP de Journey Optimizer envían pequeños volúmenes de correos electrónicos de forma metódica y van aumentándolos gradualmente con el tiempo para mejorar la entrega y crear una reputación sólida.

Alertas, pruebas y análisis de comprobación de correo no deseado

Las funciones integradas de comprobación de correo no deseado analizan exhaustivamente el contenido, los asuntos, el código HTML y el cuerpo del texto en busca de desencadenantes comunes de correo no deseado, y avisan de forma proactiva a los equipos de marketing si encuentran posibles problemas. Estas funciones permiten comprender el efecto que los filtros de correo no deseado pueden tener en los correos electrónicos, ajustar tácticas y corregir errores, reducir el riesgo de que un correo se marque como no deseado y maximizar la entrega de campañas. De este modo, se contribuye a reforzar aún más la reputación de la marca como remitente de correo electrónico de confianza.



La función de comprobación de correo no deseado revisa automáticamente un correo electrónico, notifica posibles problemas de correo no deseado, los puntuá por nivel de gravedad y muestra una puntuación general, lo que ayuda a los equipos de marketing a mejorar los correos electrónicos.

Velocidad y escala

Los programas de marketing por correo electrónico deben gestionar miles de millones de perfiles de forma fiable, enviar decenas de millones de mensajes personalizados con ofertas cada hora y respaldar la rápida distribución de comunicaciones en momentos concretos. Gracias a Journey Optimizer, los equipos de marketing por correo electrónico disponen de la velocidad y escala empresariales que necesitan para que sus programas sean todo un éxito.

Servicios y estrategia

Para los programas de marketing por correo electrónico con requisitos de envío más sofisticados o complejos, Adobe brinda la opción de añadir paquetes premium de consultoría sobre entregas. Estos paquetes ofrecen asistencia técnica de productos, directrices estratégicas, ayuda para el diagnóstico de problemas, supervisión proactiva, reuniones informativas mensuales y personal asesor designado.

Garantiza el cumplimiento de estándares normativos, de consentimiento y de privacidad

La clientela quiere que las marcas respeten la privacidad de sus datos y sus preferencias de comunicación. Journey Optimizer ofrece un abanico de funciones para ayudar a los equipos de marketing por correo electrónico a velar por la privacidad y las preferencias de sus clientes y así preservar su confianza.

Listas de supresión de correo electrónico

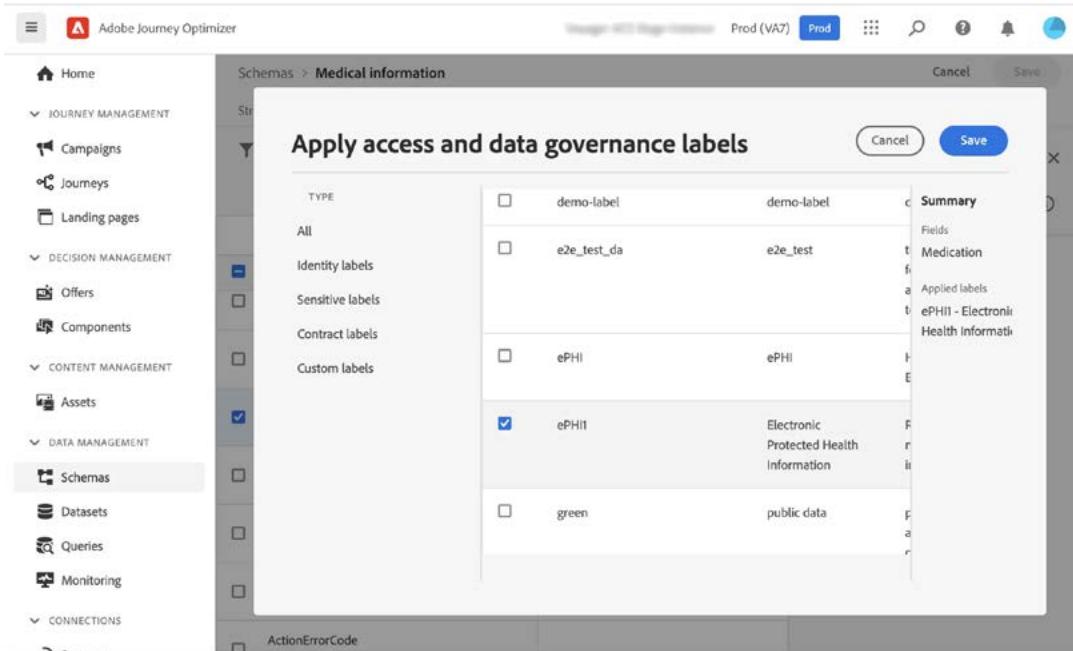
Las listas de supresión de correo electrónico permiten excluir durante la segmentación a contactos que no deben recibir determinadas comunicaciones para que estas no les lleguen. Un contacto puede figurar en una lista de supresión por haber enviado una queja de correo no deseado o tener una dirección no válida que ha provocado el rebote del correo.

Reglas de frecuencia de correo electrónico

Las reglas de frecuencia de correo electrónico sirven para reducir la fatiga comercial y respetar las preferencias de comunicación. Por ejemplo, hay clientes que prefieren que las empresas de medios de comunicación les envíen un correo electrónico semanal con un resumen de las novedades en lugar de actualizaciones diarias, o bien recibir únicamente correos electrónicos sobre un tema concreto.

Gobernanza de etiquetado y cumplimiento del uso de datos (DULE)

Para proteger la privacidad de la clientela, el marco de gobernanza de etiquetado y cumplimiento del uso de datos (DULE) de Adobe Experience Platform permite etiquetar campos con datos confidenciales. Una vez hecho, se pueden aplicar las políticas de gobernanza de datos en todos los canales. Por ejemplo, al etiquetar un campo en el que consta el estado civil de una persona como "estado_civil_privado" para una acción de "segmentación de correo electrónico", se evita el envío de un correo en el que se incluyan datos sobre el estado civil, o en el que se use esta información para fines de personalización.



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 center, the 'Medical information' schema is displayed. A modal dialog box titled 'Apply access and data governance labels' is open, listing different types of labels: All, Identity labels, Sensitive labels, Contract labels, and Custom labels. Under 'Custom labels', there are several options: 'demo-label' (unchecked), 'e2e_test_da' (unchecked), 'ePHI' (checked), and 'green' (unchecked). The 'ePHI' row shows a detailed summary: 'Fields' (Medication), 'Applied labels' (ePHII - Electronic Health Information), and 'Description' (Electronic Protected Health Information). At the bottom of the dialog are 'Cancel' and 'Save' buttons.

El marco de DULE permite etiquetar un campo para dejar constancia de que incluye datos confidenciales. A continuación, se puede aplicar una política de gobernanza de datos para impedir que estos se compartan para usarse o personalizar contenido en un correo electrónico u otro canal de comunicación.

Privacidad y seguridad

Adobe se toma la privacidad y seguridad de los datos muy en serio y copreside varios grupos clave del sector, como el Grupo de Trabajo de Mensajería, Malware y Antiabuso Móvil (M3AAWG), Email Sender and Provider Coalition (ESPC) y la Ley de Mercados Digitales (DMA). Asimismo, ofrece a clientes de sectores más regulados paquetes complementarios de seguridad y privacidad para Experience Platform: el [marco de privacidad y seguridad](#) para clientes de sectores como el de servicios financieros, y el [marco de protección de atención sanitaria](#) para clientes del sector sanitario.

Acerca de Adobe Journey Optimizer

Adobe Journey Optimizer se integra de forma nativa en Adobe Experience Platform, una solución líder del sector, y permite a las marcas gestionar campañas omnicanal programadas y experiencias individualizadas para millones de clientes desde una misma aplicación nativa en la nube, lo que posibilita la optimización del recorrido de cliente al completo con información y toma de decisiones inteligentes.

Obtén más información sobre Adobe Journey Optimizer y sobre cómo comenzar a crear campañas de marketing por correo electrónico relevantes.

[Más información](#)

Adobe

© 2025 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.