

주요 기능 소개

Adobe Journey Optimizer: 이메일 마케팅

전체 고객 여정의 맥락에서 연관성 있고 개인화된 이메일을 보내세요.

마케터는 고객 행동을 기반으로 트리거되는 이메일과 고객의 상황에 맞게 참여를 유도하는 개인화된 이메일을 통해 마케팅 효과를 극대화할 수 있습니다.

이메일은 수많은 고객을 대상으로 메시지를 전달하는 효과적인 마케팅 방식 중 하나입니다. 하지만 온갖 이메일로 넘쳐나는 받은 편지함에서 고객의 시선을 사로잡기가 점점 더 어려워지고 있습니다. 이를 해결하려면 실시간 고객 행동을 기반으로 대응하는 연관성 높은 이메일을 전달해야 합니다. 그러면 다른 이메일과 완벽히 차별화된 메시지로 고객의 관심을 끌고 참여도를 높일 수 있습니다.

Adobe Journey Optimizer는 다음과 같은 5가지 핵심 기능을 제공합니다.



이메일 캠페인 및 여정 관리. 온디맨드 기반의 일괄 캠페인과 트리거 기반의 실시간 여정을 모두 전달할 수 있는 단일 애플리케이션을 제공합니다.



이메일 디자인 및 개인화. 프로필 속성, 다이내믹 콘텐츠, 다국어 지원 등을 통한 개인화와 함께, 템플릿 또는 HTML을 사용해 이메일을 디자인하고 편집할 수 있는 마케터 친화적인 툴을 제공합니다.



AI 기반의 최적화 및 인사이트. 워크플로우 효율성을 높이고, 고객의 상황에 맞는 메시지와 제안을 적시에 전달하고, 신속한 의사 결정, 실험 및 보고를 통해 이메일 프로그램을 최적화합니다.



이메일 도달률 향상. 연락처, 사용 권한, 목록 유지 관리 모범 사례를 대규모로 적용할 수 있는 이메일 도달률 향상 기능과 함께, 모니터링, 문제 진단, 성과 향상 등을 위한 컨설팅(선택 사항)을 제공합니다.



규정 준수, 고객 동의 및 개인정보 관리. 고객의 선택을 존중하는 개인정보 관리 기능과 거버넌스 정책, 보안 요구 사항이 강화된 Privacy Shield 및 Healthcare Shield 애드온 기능을 제공합니다.

이메일 캠페인 및 고객 여정을 한곳에서 통합 관리

단일 애플리케이션으로 오디언스 기반의 일괄 캠페인과 실시간 이벤트 기반의 여정을 모두 전달할 수 있습니다.

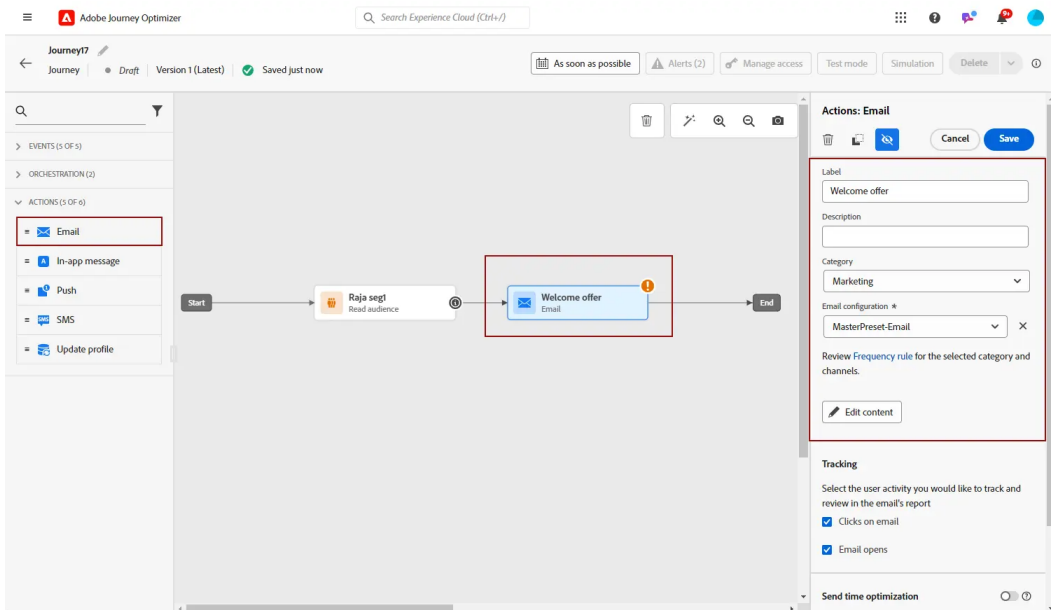
오디언스 기반의 온디맨드 캠페인

이메일 캠페인의 일괄 전송은 마케팅 및 커뮤니케이션 전략의 기본입니다. 일괄 캠페인을 준비하고, 정해진 일정에 따르거나 온디맨드 방식으로 전체 고객 또는 특정 오디언스를 대상으로 이메일을 배포하는 것은 할인 이벤트를 홍보하고, 리드를 늘리고, 브랜드 인지도를 높이는 쉽고, 빠르고, 비용 효과적인 방법입니다. 예를 들어, 5성급 호텔은 최근 방문한 숙박 고객에게 다음 예약 시 할인 혜택에 대한 이메일을 매주 전송하여 예약률을 높일 수 있습니다. 또한 모든 고객에게 월간 뉴스레터 이메일을 보내 추천할 만한 여행지와 함께 근처에 있는 자사 호텔 체인을 홍보할 수도 있습니다.

실시간 고객 여정 관리

실시간 이벤트(예: 이벤트 티켓 판매 시작)에 따라 트리거되는 이메일은 고객 참여도를 높이기 위한 좋은 방법 중 하나입니다. 이메일을 고객 여정의 한 단계로 추가해 고객 행동 및 자격 조건을 기반으로 이메일을 전송할 수 있습니다. 예를 들어, 고객이 신규 투자 계정을 개설하면 핵심 기능 활용법을 안내하는 이메일이 전송되도록 할 수 있습니다.

**이메일을 고객 여정의 한 단계로 추가해
고객 행동 및 자격 조건을 기반으로
이메일을 전송할 수 있습니다.**



이메일을 고객 여정의 단계로 추가하면 오디언스 등록과 같은 특정 행동 또는 이벤트에 따라 이메일을 전송할 수 있습니다.

모든 채널에서 일관된 커뮤니케이션

Journey Optimizer를 통해 이메일, SMS/MMS, 인앱, 푸시 알림 등 아웃바운드 채널과 웹 사이트와 같은 인바운드 채널의 커뮤니케이션을 간편하게 전달 및 관리할 수 있습니다. 모든 커뮤니케이션이 고객의 실시간 여정의 맥락에서 이루어지기 때문에 마케터는 커뮤니케이션의 일관성과 연관성을 유지하고 고객 전환율을 향상할 수 있습니다.

고객의 상황에 맞게 이메일 개인화

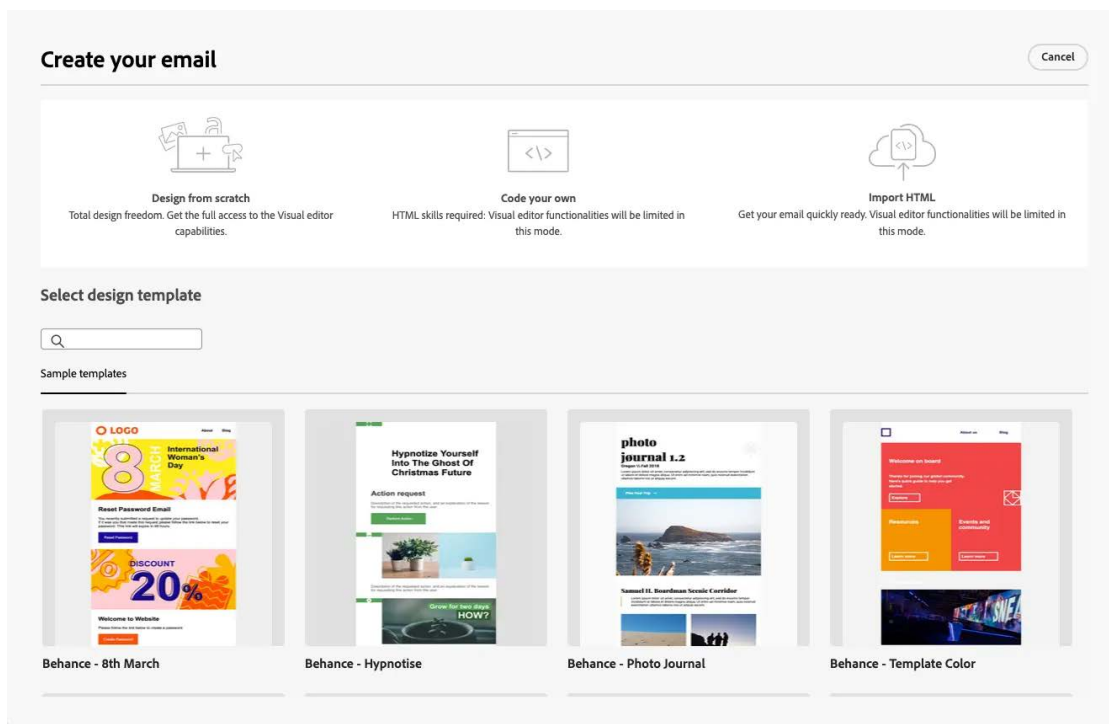
마케터 친화적인 툴을 통해 템플릿, HTML, 직접 만든 디자인 등을 사용하여 이메일을 빠르게 디자인하고 편집할 수 있습니다. 규칙, 다이내믹 콘텐츠, 다국어 지원 등의 개인화 기능을 이용해 고객의 위치를 기반으로 고객이 선호하는 언어로 된 메시지를 오디언스 또는 전체 고객에게 전달할 수 있습니다.

유연한 제작을 위한 이메일 디자이너

이메일 디자이너는 드래그 앤 드롭 방식으로 이메일의 레이아웃, 콘텐츠 구성 요소, 이미지, 고객의 시선을 사로잡을 매력적인 제안을 간편하게 디자인할 수 있는 시각적 편집 기능을 제공합니다. 즉시 사용 가능한 템플릿, Adobe Stock 이미지 이용 권한, 재사용 가능한 이메일 조각, HTML의 유연성, 직관적인 WYSIWIG 편집 기능으로 이메일을 더욱 빠르게 작성할 수 있습니다.

HTML 생성, 가져오기, 변환

HTML 코드 편집기는 HTML 코드를 사용하는 이메일 작성 기능과 기존 이메일 또는 템플릿의 HTML 가져오기 기능을 지원합니다. 가져온 HTML 코드는 이메일 디자이너에서 드래그 앤 드롭 방식의 구성 요소로 자동 변환되기 때문에 전문가든 물론, 비전문가도 이메일을 빠르고 간편하게 작성할 수 있습니다.



이메일 디자이너의 시각적 편집기를 이용해 이메일을 작성하거나, 직접 HTML 코드를 작성하거나, HTML 이메일에서 가져온 코드를 변환해 이메일을 작성할 수 있습니다.

간편한 에셋 관리

Journey Optimizer에는 경량의 디지털 에셋 관리 솔루션(DAM)인 Adobe Experience Manager Assets Essentials가 내장되어 있습니다. 이를 통해 이메일 커뮤니케이션에서 사용되는 디지털 에셋을 단일 인터페이스에서 저장, 관리, 검색 및 배포하고, Adobe Photoshop 등의 Adobe Creative Cloud 애플리케이션에서 액세스할 수 있습니다.

개인화 속성

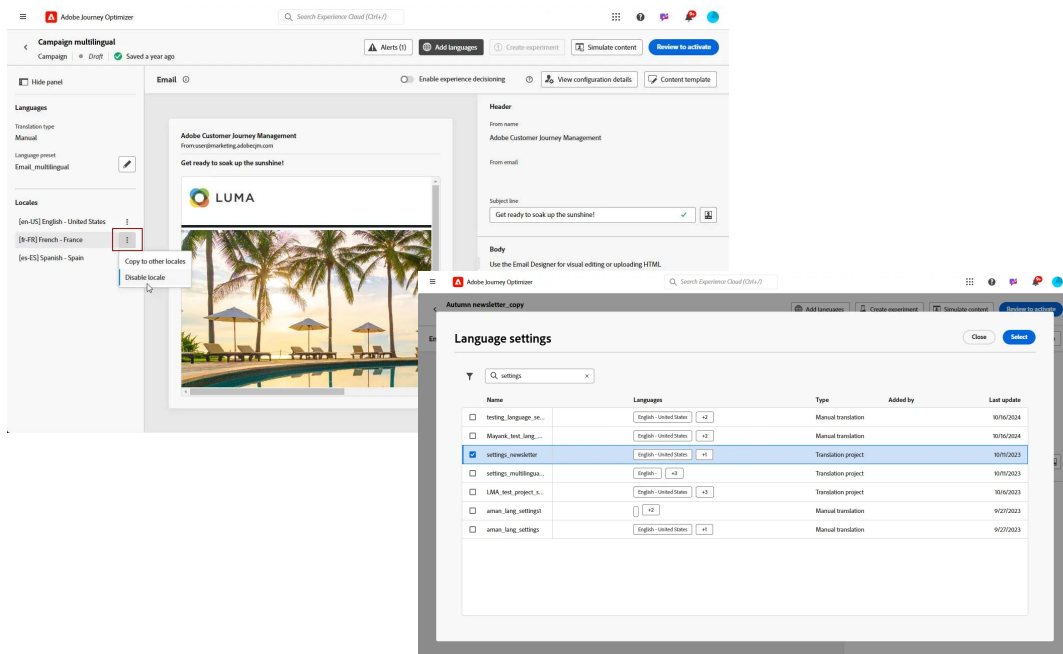
이름, 위치 등의 고객 프로필 속성을 기반으로 개인화하면 고객은 이메일이 자신만을 위해 작성된 것처럼 느낍니다. 예를 들어, 최근 자동차를 구매한 고객에게 신차 사진과 함께 구매 축하 메시지를 전하면서 5km 주행 시 무료 엔진 오일 교환권을 제공하는 이메일을 보낼 수 있습니다. 이렇게 개인화된 이메일은 고객의 참여도와 충성도를 모두 높입니다.

다이내믹 콘텐츠

규칙 빌더를 통해 프로필 속성, 상황에 맞는 이벤트, 오디언스 등을 기반으로 이메일 요소를 개인화하는 조건부 규칙을 설정하면 개인화 수준을 한 단계 더 높일 수 있습니다. 제목, 문구, 링크, 제안 등 다양한 이메일 요소를 사용해 동적 개인화를 수행할 수 있습니다. 예를 들어, 뉴욕에 거주하는 고객에게는 헤더 이미지가 자유의 여신상이 포함된 이미지로 업데이트되는 등 메시지를 수신하는 고객의 특성에 따라 콘텐츠가 조정됩니다.

다국어 콘텐츠

전 세계 고객을 대상으로 제품을 판매하는 많은 브랜드가 번역업체를 통해 이메일 메시지 등을 현지화합니다. Journey Optimizer는 다양한 서드파티 툴, 사람을 통한 번역 서비스 등과 통합되므로 이메일 마케터는 고객이 선호하는 언어로 간편하게 이메일을 자동 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어, 프랑스에 거주하는 고객은 프랑스어로, 일본에 있는 고객은 일본어로 이메일을 받습니다. 또한 Journey Optimizer는 사내에서 번역을 직접 진행하는 경우에도 효율적인 워크플로우를 제공합니다.



Journey Optimizer 통합 번역 서비스에서 고객이 선호하는 언어를 지정하면 이메일 메시지가 해당 언어로 자동 번역됩니다.

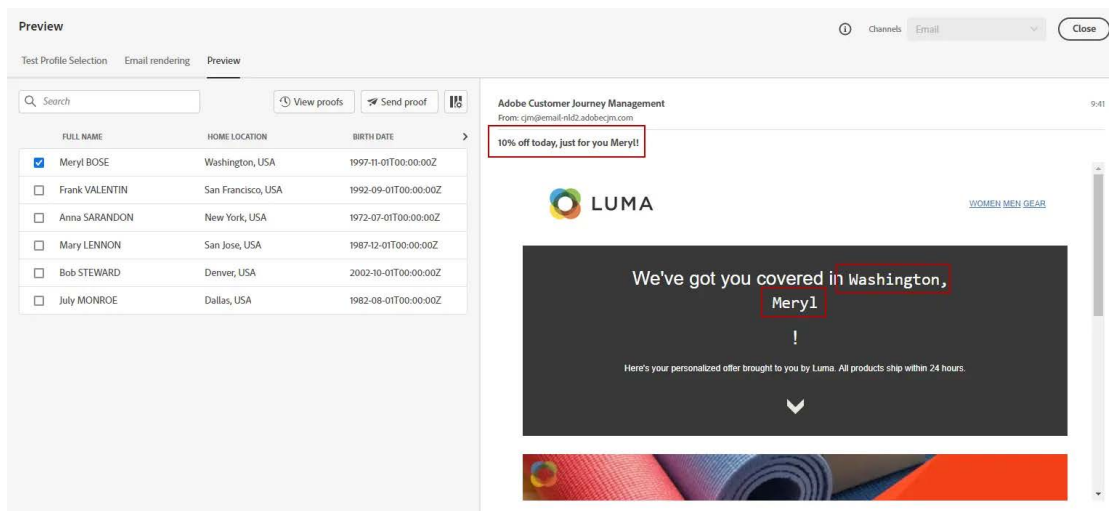
콘텐츠 잠금 설정

헤더, 글꼴 스타일, 로고 등의 이메일 요소를 브랜드 가이드라인에 맞게 준비하고 일관성을 유지하는 것도 마케터의 업무입니다. 또한 콘텐츠가 의도치 않게 변경되는 것을 방지하는 등 품질 관리에도 신경 써야 합니다. 이메일에는 구독 취소 링크, 법적 고지 사항, 연락처 등 변경되어서는 안 되는 필수 거버넌스 및 규정 준수 콘텐츠가 포함될 수 있기 때문입니다. Journey Optimizer는 마케터가 전체 템플릿, 특정 요소, 개별 콘텐츠를 잠그고 세부적으로 제어할 수 있는 툴을 제공합니다.

승인 워크플로우, 미리 보기, 교정

이메일을 전송하기 전에 마케터는 승인 및 교정 절차를 거쳐 콘텐츠가 정확한지, 최적화된 방식으로 전달되는지 확인해야 합니다. Journey Optimizer에는 승인 워크플로우가 내장되어 있으므로 이메일을 전송하기 전에 이해관계자의 검토 및 승인을 받거나 의견을 요청할 수 있습니다. 마케팅 팀은 역할, 정책, 승인자를 캠페인 유형별, 캠페인별, 여정별, 이메일 및 기타 채널별로 할당할 수 있습니다. 승인 담당자는 검토하고, 의견을 남기고, 특정 팀원이 변경 사항을 적용하도록 자동화된 알림 메시지를 보낼 수 있습니다.

콘텐츠 시뮬레이션 기능과 함께 사용되는 테스트 프로파일을 통해 개인화된 요소를 포함한 이메일 콘텐츠를 미리 보고 확인한 후 교정본을 보낼 수 있습니다. Journey Optimizer는 Litmus와의 통합을 통해 다양한 디바이스와 이메일 클라이언트에서 최종 버전의 이메일이 실제로 어떻게 표시되는지를 보여주는 렌더링 버전을 제공합니다.



테스트 프로파일을 사용하면 이메일을 전송하기 전에 개인화된 요소 등 콘텐츠가 이메일에 어떻게 표시되는지 확인할 수 있습니다.

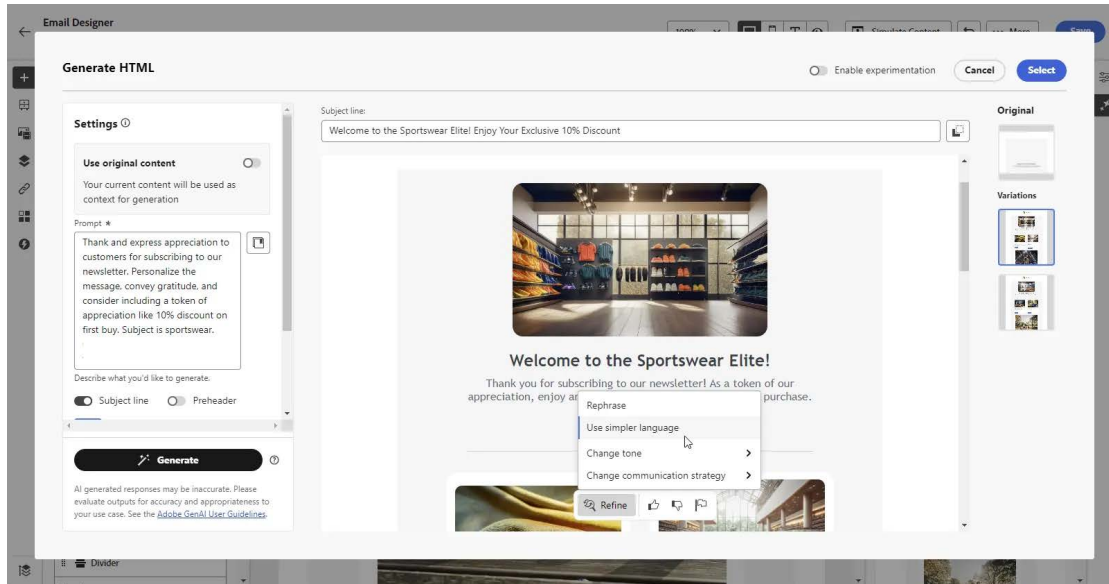
AI 기반의 최적화, 아이디어 및 인사이트 확보

이메일 마케터는 강력한 생성형 AI를 활용해 이메일, 문구, 이미지를 생성할 수 있습니다. 또한 AI를 기반으로 고객의 상황에 맞는 메시지와 제안을 전송하고, 다양한 실험을 통해 이메일 프로그램을 최적화하여 참여도를 향상할 수 있습니다.

콘텐츠 생성을 위한 AI 어시스턴트

Journey Optimizer는 생성형 AI 기술 기반의 [콘텐츠 생성을 위한 AI 어시스턴트](#)를 통해 방향성, 컨텍스트, 브랜드 가이드라인 등을 기반으로 브랜드에 맞는 매력적인 이메일을 생성하여 아이디어 구상 및 콘텐츠

제작 시간을 크게 줄입니다. AI 어시스턴트를 사용하면 개별적으로 또는 사전 선택된 템플릿으로 제목, 부제목, 본문, 이미지 등 다양한 이메일 구성 요소를 생성할 수 있습니다. 이메일을 생성하려면 프롬프트에 ‘뉴스레터 구독에 대한 감사 메시지, 메시지 개인화, 첫 구매 시 10% 할인 등의 제안 포함, 제목은 스포츠웨어’와 같은 방식으로 원하는 내용을 입력하면 됩니다.



‘콘텐츠 생성을 위한 AI 어시스턴트’는 자연어 프롬프트, 컨텍스트, 브랜드 가이드라인을 바탕으로 고품질의 이메일을 생성하고 이메일 콘텐츠 제작 속도를 높입니다.

전송 시간 최적화

AI 기술 기반의 전송 시간 최적화 기능은 열람률 및 클릭률을 기반으로 최적의 이메일 전송 시간을 예측하여 고객 참여도를 높입니다. 이 머신 러닝 모델은 이메일 열람률과 클릭률을 높이기 위해 각 고객에 대한 최적의 날짜와 시간을 모두 분석하고 이를 바탕으로 이메일 전송 시간을 예측 및 예약하여 고객의 참여를 극대화합니다.

이메일 디자인 워크플로우를 통한 지능형 의사 결정

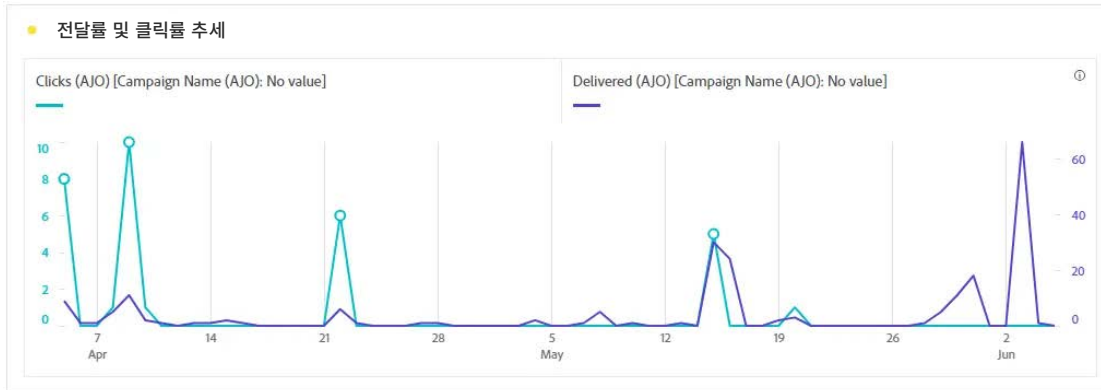
이메일 디자이너에서 이메일을 작성할 때 마케터가 정의한 이메일 규칙 또는 AI 지침을 바탕으로 각 이메일에 표시할 최적의 제안, 메시지 또는 제품에 대한 의사 결정 기능을 삽입할 수 있습니다. 예를 들어, 고객의 충성도 수준에 따라 서로 다른 할인 제안을 표시하도록 할 수 있습니다.

실험(A/B 테스트)

전체 이메일은 물론 제목, 본문 콘텐츠, 전송자 등 서로 다른 요소의 다양한 이메일 버전을 테스트하여 비즈니스 목표 달성에 가장 많이 기여하는 버전을 파악할 수 있습니다. 마케터가 정한 타겟 오디언스의 비율에 따라 버전을 바꿔가면서 성과가 가장 높은 버전을 확인할 수 있습니다. 일부 오디언스에 현재 경험을 전달해 새로운 버전이 추가되었을 때 성과가 어떻게 바뀌는지도 알 수 있습니다. 실험을 통해 목표 달성에 기여하는 버전을 찾고, 진행 중인 캠페인을 대규모로 확장해 보세요.

보고 및 측정

본 단위로 업데이트되는 시각적 보고서를 통해 이메일 프로그램의 운영 성과를 명확히 알 수 있습니다. 다양한 표와 그래픽을 통해 전송 이메일 수, 반송 이메일 수, 열람 이메일 수, 트래픽이 가장 많은 링크, 가장 높은 성과를 기록한 제목 등 중요한 지표를 제공합니다. 시간 경과에 따른 이메일 성과를 통해서는 고객 여정의 진행 상태와 함께, 전달률과 상호 작용 비율 등 과거 데이터를 비교하면서 검토할 수 있습니다.



전달률 및 클릭률 추세 보고서에서 성공적으로 전달된 이메일 수와 이메일 열람을 통한 고객 참여도를 비교하면서 확인할 수 있습니다.

즉시 사용 가능한 도달률 향상 기능

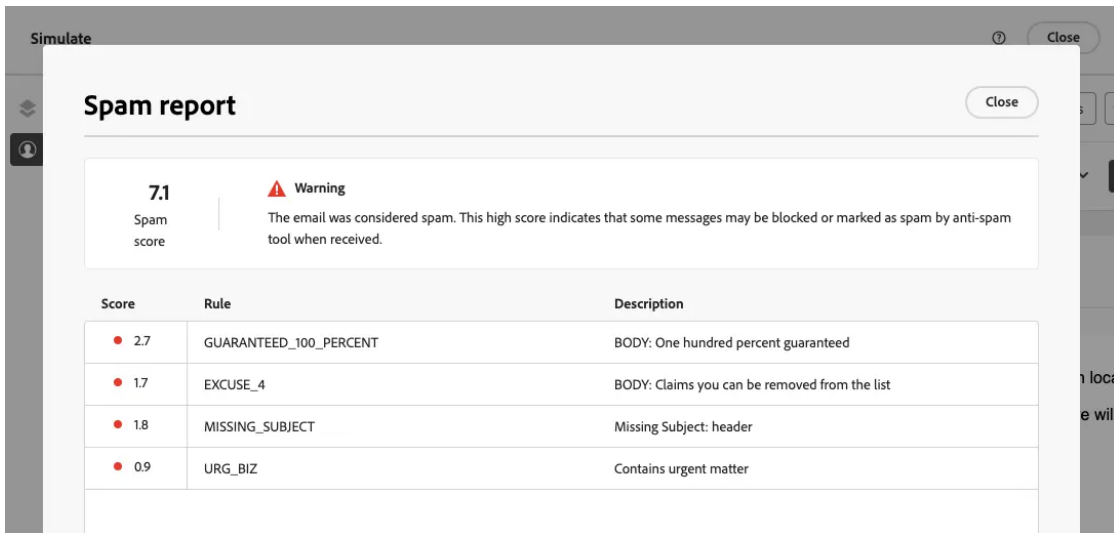
Journey Optimizer가 제공하는 모니터링, 진단, 모범 사례 등에 대한 전략적 서비스(선택 사항)와 함께, 즉시 사용 가능한 도달률 향상 기능을 활용하면 받은 편지함 도달률을 높이고 이메일 전달에 방해가 되는 요소를 사전에 제거할 수 있습니다.

효율적인 IP 워밍

ISP(Internal Service Providers), MBP(Mailbox Providers)는 고객이 원치 않는 이메일이 전송되지 않도록 하기 위해 새로운 이메일 전송자를 평가 및 판단합니다. IP 워밍은 이메일 마케터가 자사의 이메일 마케팅 프로그램과 연결된 모든 신규 IP 주소에 대한 신뢰할 수 있는 평판을 쌓는 데 도움을 줍니다. Journey Optimizer의 자동화된 IP 워밍은 소량의 이메일을 순차적으로 전송하고, 시간이 지남에 따라 그 양을 점차 늘려 나가기 때문에 이메일 도달률과 평판을 향상할 수 있습니다.

스팸 확인 기능, 테스트, 알림

내장된 스팸 확인 기능은 일반적인 스팸 트리거를 방지하기 위해 이메일 콘텐츠, 제목, HTML, 문구를 철저히 분석하여 이메일 마케터에게 잠재적인 문제를 사전에 알립니다. 이를 통해 스팸 필터의 이메일 취급 방식을 이해하고, 마케팅 전술을 조정하고, 문제를 해결하고, 스팸으로 신고될 확률을 줄이고, 이메일 캠페인 도달률을 높일 수 있습니다. 결과적으로 신뢰할 수 있는 이메일을 통해 브랜드의 평판을 강화하는 데 도움을 줍니다.



스팸 차단 확인 기능은 이메일을 자동으로 검토하고, 잠재적 스팸 문제를 알리고, 각 문제의 경중에 따라 점수를 부여하고, 총 스팸 점수를 제공합니다. 이를 통해 마케터는 문제를 개선하고 이메일 도달률을 높일 수 있습니다.

속도 및 규모

이메일 마케팅 프로그램은 수십억 개의 프로필을 안정적으로 처리하고, 매시간 수천만 건의 개인화된 메시지 및 제안을 전달하고, 커뮤니케이션을 빠르게 전달하도록 지원해야 합니다. Journey Optimizer는 이메일 마케터가 이메일 프로그램을 성공적으로 수행하는 데 필요한 엔터프라이즈급 속도와 규모를 지원합니다.

서비스 및 전략

이메일 도달률 향상과 정교한 이메일 마케팅 프로그램을 위해 Adobe는 프리미엄 도달률 컨설팅 패키지를 제공합니다. 이 패키지에는 제품 지원, 전략 가이드, 문제 진단, 선제적 모니터링, 월간 보고 미팅, 전담 컨설턴트가 포함됩니다.

고객 동의 관리, 개인정보 보안 및 규정 준수

고객은 브랜드가 자신의 개인정보를 안전하게 다루고 커뮤니케이션 수신에 대한 자신의 선택이 존중되기를 바랍니다. Journey Optimizer는 고객의 개인정보와 의견을 존중하여 고객의 신뢰를 유지할 수 있는 다양한 기능을 제공합니다.

이메일 차단 목록

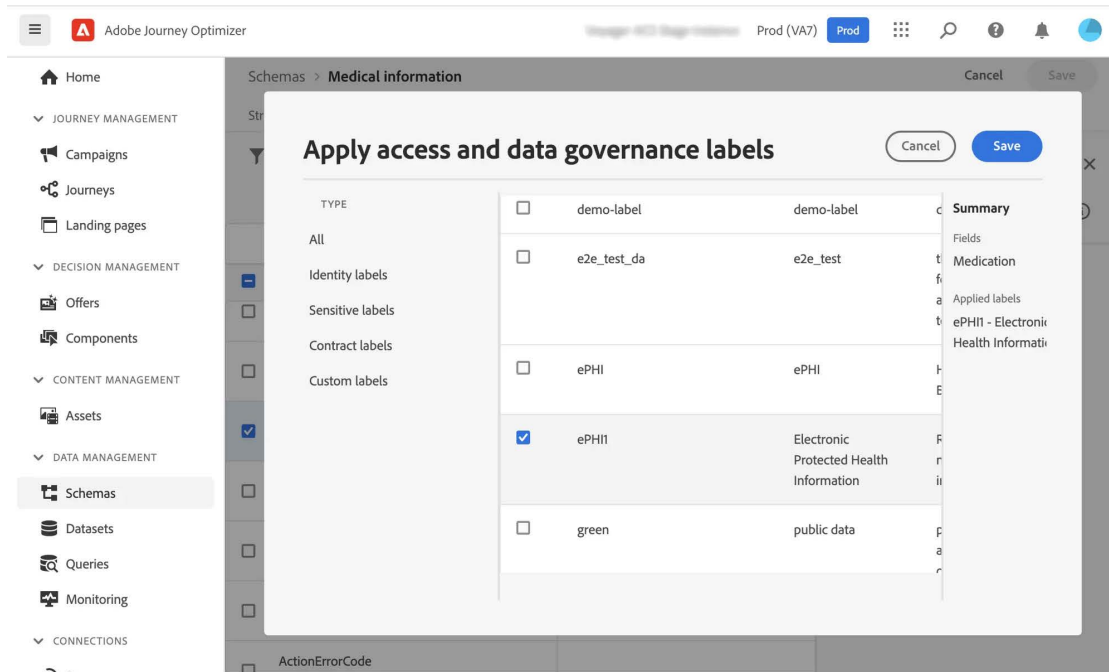
이메일 차단 목록은 고객 세분화 과정에서 이메일이 전송되어서는 안 되는 고객을 필터링하여 이메일 전송을 사전에 방지하는 데 도움이 됩니다. 이메일 차단 목록에는 스팸 신고된 이메일, 유효하지 않은 주소로 인해 반송된 이메일 등 다양한 이메일 주소를 포함할 수 있습니다.

이메일 빈도 규칙

이메일 빈도 규칙을 설정하면 마케팅 피로도를 줄이고 커뮤니케이션에 대한 고객의 선택을 반영할 수 있습니다. 예를 들어, 일부 고객은 뉴스 매체로부터 매일 이메일을 받는 대신, 주간 요약 또는 특정 주제와 관련된 이메일을 받고 싶을 수 있습니다.

데이터 사용 표시 및 실행(DULE) 거버넌스

Adobe Experience Platform의 데이터 사용 표시 및 실행(DULE) 거버넌스 프레임워크는 고객의 개인정보를 안전하게 보호하기 위해 민감한 데이터를 표시하는 필드를 제공합니다. 모든 채널에 이러한 데이터 거버넌스 정책을 적용할 수 있습니다. 예를 들어, '이메일 타겟팅' 액션에서 고객의 혼인 여부를 캡처하는 필드를 'marital_status_private'으로 표시하면 혼인 여부 데이터가 포함되어 있거나, 이 데이터가 개인화에 사용된 이메일이 전송되는 것을 차단할 수 있습니다.



DULE 프레임워크는 데이터 필드에 '민감한 데이터 포함'으로 태그를 지정할 수 있는 기능을 제공합니다. 이를 이용하면 데이터 거버넌스 정책에 따라 해당 데이터가 이메일 또는 기타 커뮤니케이션 채널에서 공유되거나 콘텐츠 개인화에 이용되지 않도록 할 수 있습니다.

개인정보 관리 및 보안

Adobe는 고객의 개인정보와 보안을 중요하게 생각하는 기업으로서 M3AAWG(Messaging, Malware and Mobile Anti-Abuse Working Group), ESPC(Email Sender and Provider Coalition), DMA(Digital Marketers Act) 등 여러 주요 업계 그룹의 공동 의장을 맡고 있습니다. 또한 규제가 엄격한 업계의 고객을 위해 금융 서비스 업계를 위한 [Privacy and Security Shield](#), 의료 업계를 위한 [Healthcare Shield](#) 등 Experience Platform의 애드온 기능 및 패키지를 제공하고 있습니다.

Adobe Journey Optimizer

업계를 선도하는 Adobe Experience Platform에 기본 통합된 Adobe Journey Optimizer를 사용하면 단일 클라우드 기반의 애플리케이션에서 옴니채널 캠페인 일정은 물론, 수백만 고객과 일대일로 만나는 순간을 관리하고, 지능형 의사 결정과 인사이트로 전체 고객 여정을 최적화할 수 있습니다.

**Adobe Journey Optimizer에 대해 더 자세히 알아보고, 고객과
연관성 높은 이메일 마케팅 캠페인을 전달하는 방법을 살펴보세요.**

[자세히 보기](#)

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.