

## CAPACIDAD DESTACADA

# Adobe Journey Optimizer: marketing por correo electrónico.

Envía correos electrónicos pertinentes y personalizados, ya sea en campañas programadas o en tiempo real, dentro del contexto del recorrido completo de tus clientes.

Todo programa de correo electrónico exitoso combina correos personalizados que captan a cada cliente en el contexto justo y correos que se envían sobre la marcha en función de las acciones del cliente.

El correo electrónico sigue siendo uno de los canales más eficaces para interactuar a gran escala con los clientes, pero no es sencillo captar su atención desde una bandeja de entrada saturada con otros mensajes. Para lograrlo, los expertos en marketing deben complementar sus campañas de correos electrónicos personalizados con mensajes altamente pertinentes y activados en tiempo real a partir del comportamiento de cada cliente. Este enfoque permite crear correos electrónicos que se destacan, captan la atención de los clientes y generan tasas altas de participación.

Adobe Journey Optimizer ayuda a los expertos en marketing en cinco áreas clave:



**Campañas y recorridos de correo electrónico.** Una misma aplicación para el envío a petición de campañas por lotes y la activación de recorridos en tiempo real.



**Diseño y personalización de correos electrónicos.** Herramientas intuitivas para diseñar y editar correos electrónicos desde cero o usando plantillas o código HTML, con personalización basada en atributos de perfiles, contenido dinámico y compatibilidad multilingüe.



**Optimización e información con tecnología de IA.** Funciones de inteligencia que potencian la eficiencia de los flujos de trabajo, ayudan a enviar los mensajes y las ofertas más pertinentes en el mejor momento y optimizan los programas de correo electrónico con decisiones tomadas en función de las experiencias, experimentación y creación de informes.



**Entregabilidad.** Funciones para garantizar el envío exitoso de los correos electrónicos mediante el uso de prácticas recomendadas de adquisición de contactos, permisos y mantenimiento de listas a gran escala. También incluye consultoría adicional para monitorear, diagnosticar problemas y mejorar el rendimiento.



**Cumplimiento, consentimiento y privacidad.** Políticas integradas de privacidad y gobernanza de datos para respetar las preferencias de los clientes, además de los complementos Privacy and Security Shield y Healthcare Shield para los sectores más regulados.

# Orquesta campañas y recorridos de correo electrónico en un solo lugar.

Desde una misma aplicación, los expertos en marketing por correo electrónico pueden enviar campañas por lotes dirigidas a segmentos del público, así como recorridos basados en eventos.

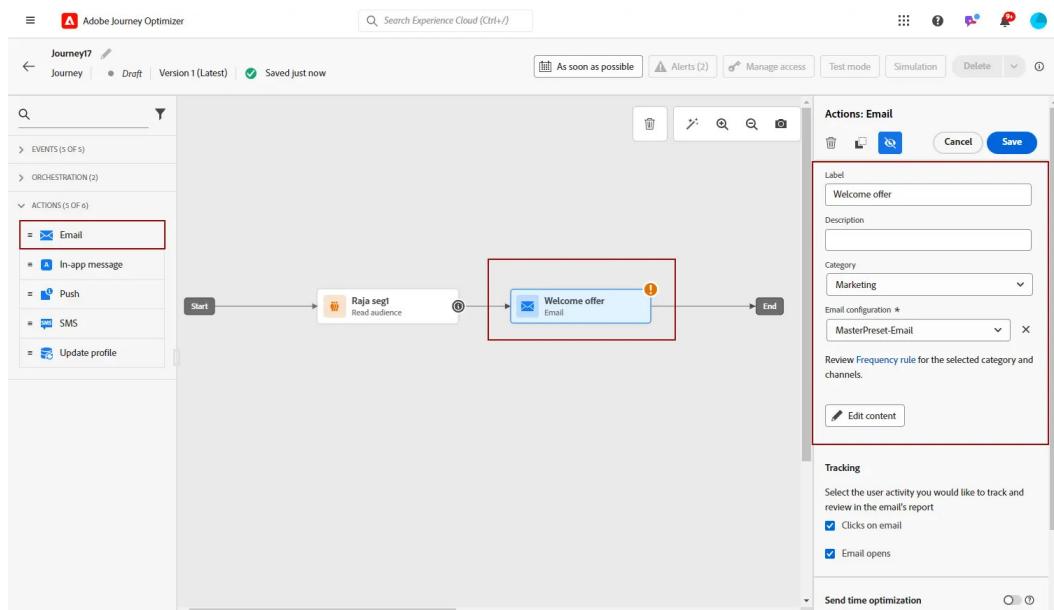
## Campañas a petición basadas en segmentos de público

Muchas marcas basan sus estrategias de marketing y comunicación en campañas de correo electrónico por lotes. Desarrollar este tipo de campañas y brindarlas a toda la base de clientes o a segmentos determinados, ya sea de forma programada o a petición, es una forma rápida, sencilla y rentable de publicitar un descuento, captar posibles clientes y optimizar la imagen de marca. Por ejemplo, una empresa de hoteles de lujo puede incentivar a sus huéspedes más recientes a volver a reservar enviándoles un correo electrónico semanal con descuentos para su próxima reserva. La misma empresa puede enviar un newsletter mensual por correo electrónico a todos sus clientes para mostrar las instalaciones de sus hoteles en destinos populares o únicos.

## Recorridos en tiempo real

Enviar correos electrónicos a partir de eventos en tiempo real (por ejemplo, cuando salen a la venta las entradas de un evento) es una de las mejores formas de aumentar la participación de los clientes. Los correos electrónicos también pueden formar parte de un recorrido de varios pasos que identifica la acción de cada cliente y envía un correo electrónico cuando ocurren eventos de calificación. Por ejemplo, si una persona abre una cuenta de inversión, podría activarse una serie de correos electrónicos que explican cómo usar las principales funciones de la cuenta.

**Los correos electrónicos pueden formar parte de un recorrido de varios pasos que identifica la acción de cada cliente y envía un correo electrónico cuando ocurren eventos de calificación.**



El correo electrónico puede agregarse como parte de un recorrido del cliente y enviarse a partir de determinada acción o evento, por ejemplo, si el cliente se vuelve parte de un segmento particular del público.

## Comunicaciones uniformes en todos los canales

Además del correo electrónico, Journey Optimizer permite administrar fácilmente las comunicaciones de otros canales de salida (como mensajes SMS/MMS, in-app o notificaciones push) y de entrada (como sitios web). Dado que todas las comunicaciones se envían en el contexto del recorrido del cliente en tiempo real, los expertos en marketing pueden crear comunicaciones uniformes y más pertinentes, lo que aumenta las conversiones.

## Diseña correos electrónicos personalizados para todos.

Con herramientas intuitivas, los expertos en marketing pueden diseñar y editar correos electrónicos rápidamente usando plantillas, importando HTML o elaborando sus propios diseños desde cero. Y con las funciones de personalización, como reglas, contenido dinámico y compatibilidad multilingüe, cada cliente o segmento de público recibe el mensaje correcto en función de su ubicación o idioma de preferencia.

### Diseñador de correos electrónicos para redacción flexible

Crea mensajes atractivos con el diseñador de correos electrónicos, un editor visual con opciones de arrastrar y soltar que permite elaborar diseños, componentes de contenido, imágenes y ofertas fácilmente. Con plantillas listas para usar, acceso a imágenes de Adobe Stock, fragmentos de contenido reutilizables, flexibilidad completa en todo HTML y edición WYSIWYG, la elaboración de correos electrónicos es mucho más ágil.

### Creación, importación y conversión de HTML

Un editor de código HTML permite codificar correos electrónicos en HTML desde cero o importar el código de un correo electrónico o una plantilla existente. El código importado se convierte en componentes de arrastrar y soltar, por lo que cualquiera puede editar y personalizar correos electrónicos directamente en el diseñador de forma rápida y sencilla sin importar si tiene conocimientos técnicos o no.

Create your email Cancel

**Design from scratch**  
Total design freedom. Get the full access to the Visual editor capabilities.

**Code your own**  
HTML skills required. Visual editor functionalities will be limited in this mode.

**Import HTML**  
Get your email quickly ready. Visual editor functionalities will be limited in this mode.

Select design template

Sample templates

Behance - 8th March

Behance - Hypnotise

Behance - Photo Journal

Behance - Template Color

Se pueden crear correos electrónicos en un editor visual con el diseñador de correos electrónicos, programar en HTML desde cero o importar código de un correo electrónico en formato HTML.

## Acceso simplificado a los recursos

Journey Optimizer se integra con Adobe Experience Manager Assets Essentials, una plataforma DAM ligera. Gracias a esta integración, los recursos digitales de los correos electrónicos se pueden almacenar, administrar, descubrir y distribuir desde una única interfaz, e incluso se pueden extraer directamente desde las aplicaciones de Adobe Creative Cloud, como Adobe Photoshop.

## Atributos de personalización

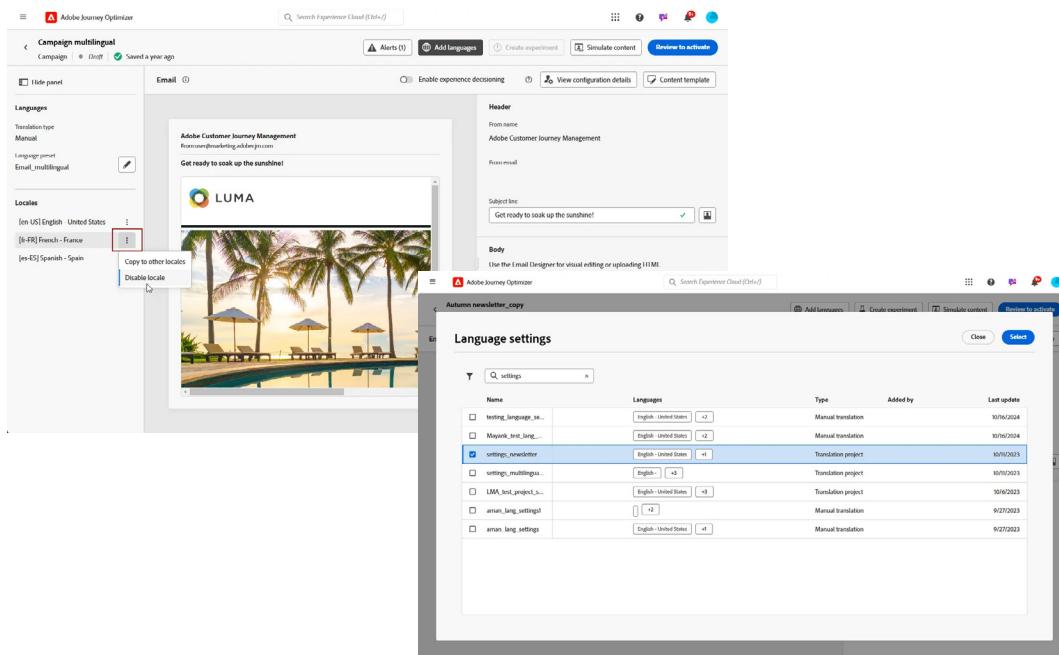
Con la personalización basada en atributos de los perfiles de los clientes, como el nombre y la ubicación, los clientes sienten que cada correo electrónico fue redactado especialmente para ellos. Por ejemplo, si un cliente recientemente compró un auto en un concesionario, puedes enviarle un correo electrónico para felicitarlo por la compra, referirte a él por su nombre, incluir una imagen de su nuevo modelo de automóvil y ofrecer un cambio de aceite de cortesía a los 5,000 kilómetros. Estos tipos de correos electrónicos personalizados captan la atención de los clientes y fomentan la lealtad.

## Contenido dinámico

El generador de reglas lleva la personalización al siguiente nivel y te permite crear reglas condicionales para personalizar elementos de tus correos electrónicos a partir de atributos de perfiles, eventos contextuales o segmentos del público. Puedes personalizar elementos como el asunto, el texto publicitario, los vínculos, las ofertas y más. El contenido dinámico se adapta a cada cliente que recibe el mensaje. Por ejemplo, si el cliente está en Buenos Aires, la imagen del encabezado se actualizaría con una fotografía del Obelisco.

## Contenido multilingüe

Muchas marcas tienen clientes en todo el mundo, por lo que trabajan con proveedores externos de servicios de traducción para localizar el contenido de sus comunicaciones a otros idiomas, lo que incluye los correos electrónicos. Dado que Journey Optimizer se integra con servicios externos de traducción humana y automática, los expertos en marketing por correo electrónico pueden traducir automáticamente el contenido de sus mensajes al idioma de preferencia del destinatario. Por ejemplo, un cliente en Francia recibirá el correo electrónico en francés, mientras que un cliente en Japón recibirá el mismo mensaje en japonés. Journey Optimizer también proporciona flujos de trabajo eficientes para aquellas marcas que traducen su propio contenido manualmente.



The screenshot shows the Adobe Journey Optimizer interface. On the left, the 'Languages' panel is open, showing 'Translation type: Manual' and 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 '(en-US)' entry, with options 'Copy to other locales' and 'Disable locale'. In the center, an 'Email' configuration screen is displayed for a campaign named 'Autumn newsletter\_copy'. The email header includes 'From name: Adobe Customer Journey Management' and 'From email: [redacted]'. The subject line is 'Get ready to soak up the sunshine!'. The body of the email features a placeholder 'LUMA' logo and a tropical scene with palm trees and umbrellas. On the right, a 'Language settings' overlay is open, showing a table of language configurations:

Name	Languages	Type	Added by	Last update
setting_language_se...	English - United States   x2	Manual translation	10/16/2024	10/16/2024
Mayan_lang_ling...	English - United States   x2	Manual translation	10/16/2024	10/16/2024
setting_newsletter...	English - United States   x1	Translation project	10/10/2023	10/10/2023
setting_multilingual...	English   x2	Translation project	10/10/2023	10/10/2023
LUMA_test_project_...	English - United States   x3	Translation project	10/16/2023	10/16/2023
arabic_lang_setting1	Arabic   x2	Manual translation	9/27/2023	9/27/2023
arabic_lang_setting2	Arabic - United States   x1	Manual translation	9/27/2023	9/27/2023

Journey Optimizer puede integrarse con servicios de traducción y actualizar automáticamente el contenido del correo electrónico a partir de las preferencias de idioma de cada cliente.

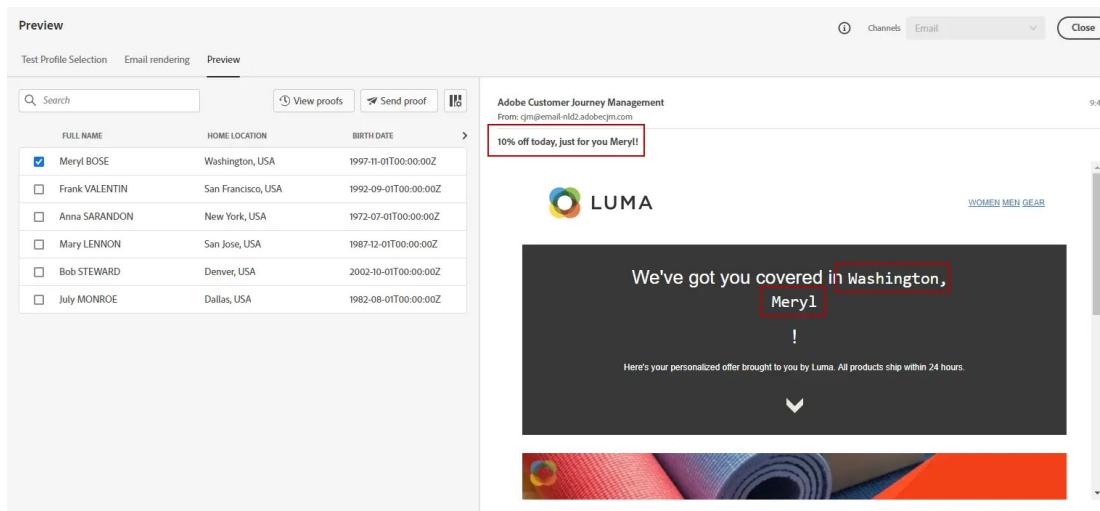
## Bloqueo de contenido

Los expertos en marketing deben asegurarse de que todos los elementos de los correos electrónicos, desde encabezados hasta tipos de fuente y logotipos, sean coherentes entre sí y reflejen el tono de la marca. Además, deben prevenir cambios no deseados para agilizar los ciclos de verificación de calidad. Los correos electrónicos también incluyen contenido importante de gobernanza y cumplimiento que no puede cambiarse, como vínculos para cancelar la suscripción, descargos de responsabilidad legal e información de contacto. Journey Optimizer se adapta a todas estas necesidades ya que permite que los expertos en marketing bloquen plantillas enteras, elementos específicos o contenido individual dentro de dichos elementos para tener un control más preciso.

## Flujos de trabajo de aprobación, previsualización y prueba

Antes del envío, los correos electrónicos atraviesan un proceso de aprobación y prueba en el que se verifica que el contenido sea preciso y esté optimizado para su distribución. Journey Optimizer integra flujos de trabajo de aprobación para que los equipos puedan solicitar revisiones, aprobaciones y comentarios de personas específicas antes de enviar los correos electrónicos. Los equipos de marketing pueden asignar funciones, políticas y aprobadores según el tipo de campaña, la campaña o el recorrido, o el canal (correo electrónico u otro). Los aprobadores pueden revisar, comentar y activar notificaciones automatizadas para que los integrantes del equipo correspondientes implementen los cambios.

Los expertos en marketing también pueden usar perfiles de prueba dentro de la función de "simulación de contenido" para previsualizar y verificar el contenido, incluso los elementos personalizados, antes de enviar las pruebas. Además, a través de una integración con Litmus, Journey Optimizer permite visualizar cómo se mostrará un correo electrónico en distintos dispositivos y clientes de correo electrónico.



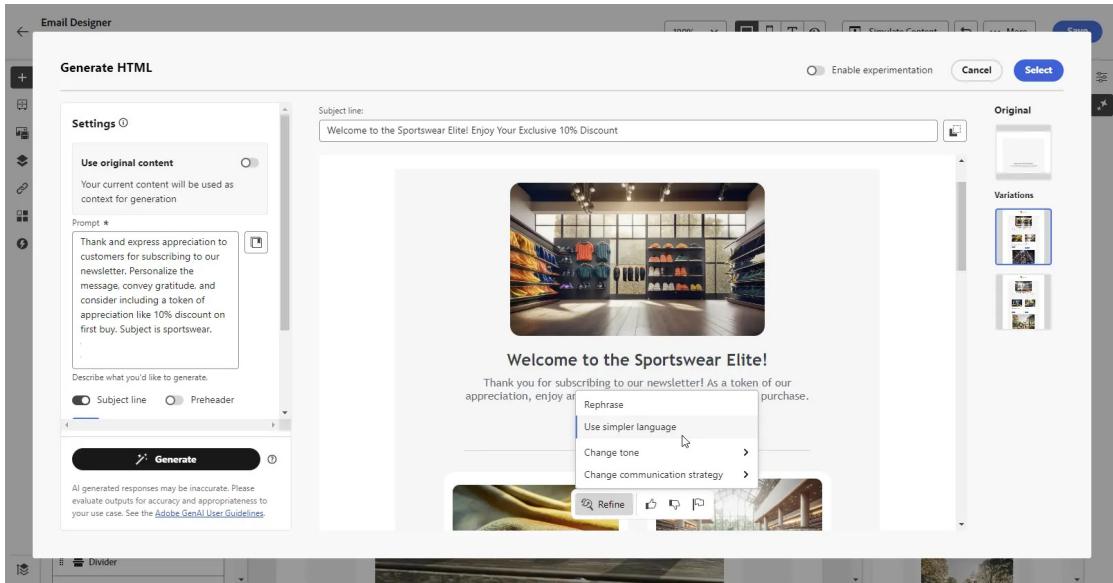
Los perfiles de prueba permiten ver cómo se mostrará el contenido del correo electrónico, incluidos los elementos personalizados, antes de enviarlo.

## Inspírate, optimiza y obtén información usando la IA.

Los expertos en marketing pueden utilizar la IA generativa para crear correos electrónicos, textos publicitarios e imágenes. También pueden aprovechar esta tecnología para enviar los mensajes y las ofertas más adecuadas en el mejor momento, o incluso hacer experimentos y optimizar sus programas de correo electrónico para aumentar la participación.

## Asistente de IA para la creación de contenido

El [Asistente de IA para la creación de contenido](#) en Journey Optimizer utiliza la tecnología de IA generativa para agilizar la ideación y creación de correos electrónicos. Solo tienes que ingresar una visión definida del correo electrónico, el contexto y las pautas de la marca para obtener atractivos correos electrónicos de marca. El Asistente de IA también puede crear componentes específicos, como asuntos, encabezados, texto publicitario e imágenes, para usar en correos electrónicos individuales o dentro de plantillas preseleccionadas. Para crear un correo electrónico, los expertos en marketing proporcionan una indicación en lenguaje natural, como por ejemplo: "Agradece a los clientes por suscribirse a nuestro newsletter. Personaliza el mensaje, muestra gratitud y considera la opción de incluir una muestra de aprecio, como un descuento del 10% en su primera compra. El tema es ropa deportiva".



El Asistente de IA para la creación de contenido agiliza la creación de contenido y correos electrónicos de alta calidad usando indicaciones en lenguaje natural, información del contexto y pautas de la marca.

## Optimización del horario de envío

La tecnología de IA analiza las tasas históricas de aperturas y clics para predecir el horario óptimo de envío de correos electrónicos a cada cliente y así maximizar la participación. Para aumentar las tasas de aperturas y clics, el modelo de aprendizaje automático analiza el mejor día u horario, o una combinación de ambos, y programa un envío personalizado para cada cliente.

## Toma de decisiones inteligente durante el diseño de correos electrónicos

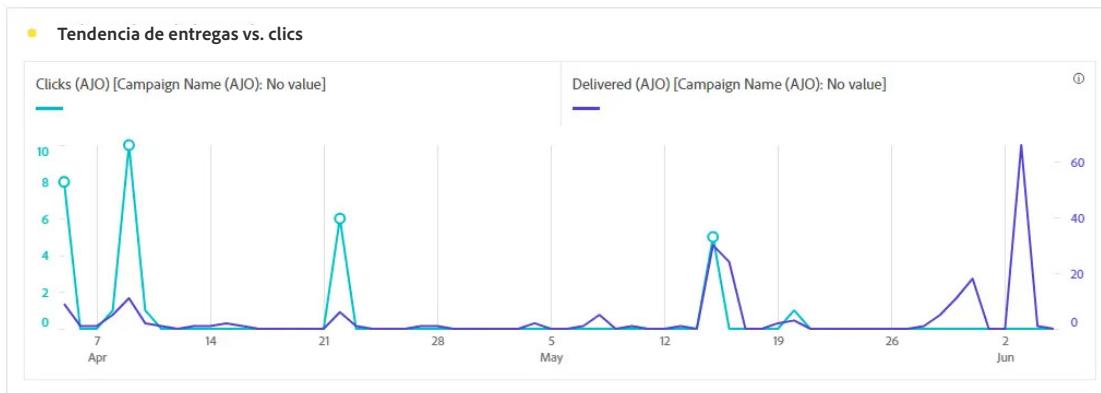
El diseñador de correos electrónicos permite insertar decisiones que utilizan reglas definidas por los expertos en marketing o por la IA para determinar la siguiente mejor oferta, mensaje o producto que debe mostrarse en cada correo electrónico. Por ejemplo, se puede agregar una decisión de oferta a un correo electrónico en el que se incluye un descuento que varía según el nivel de lealtad del destinatario.

## Experimentación (pruebas A/B)

La experimentación con diferentes variantes de correos electrónicos, ya sea del mensaje entero o un elemento como el asunto, el contenido y el remitente, ayuda a determinar cuál es la variante más eficiente para alcanzar las metas empresariales. Las variantes se envían a un porcentaje del público destinatario definido por los expertos en marketing para ver cuál alcanza el mejor rendimiento. También se puede enviar la experiencia actual a una porción del público destinatario para evaluar si alguna de las variantes nuevas produce una mejora significativa. Una vez que el experimento identifica la variante ganadora, esta se puede poner en uso en las campañas en curso sin tener que interrumpirlas.

## Informes y mediciones

Obtén una vista clara del rendimiento operativo de tus programas de correo electrónico gracias a informes que se actualizan cada minuto. Los informes tabulares y basados en gráficos proporcionan métricas clave como cantidad de correos electrónicos enviados, entregados y rechazados, así como los envíos versus los clics, los vínculos de seguimiento que generaron más tráfico, los asuntos de mejor rendimiento y mucho más. También puedes estudiar el rendimiento de tus correos electrónicos en el largo plazo usando datos históricos para comprender las tasas de entrega e interacción, así como el avance de los clientes a lo largo de sus recorridos.



El informe Tendencia de entregas vs. clics muestra cuántos correos electrónicos se entregaron correctamente en una campaña, así como cuánto participaron los clientes con el correo electrónico en función del número de clics.

## Mejora la entregabilidad con funciones listas para usar.

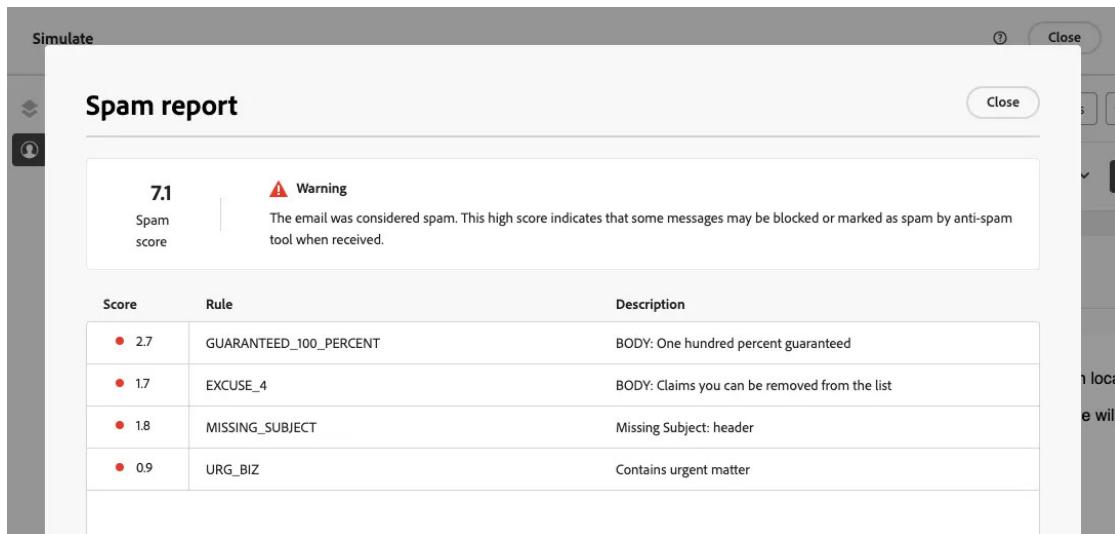
Journey Optimizer ofrece un potente conjunto de funciones de entregabilidad listas para usar que se combinan con servicios estratégicos opcionales que permiten monitorear, diagnosticar e implementar prácticas recomendadas. Esto te ayuda a optimizar la ubicación en la bandeja de entrada y evitar los riesgos relacionados con la entrega.

## Calentamiento de IP eficiente

Para proteger a los clientes de correos electrónicos no deseados, los proveedores de servicios de Internet (ISP) y de bandejas de entrada (MBP) evalúan y determinan la reputación de los nuevos remitentes. El calentamiento de IP permite crear una reputación de confianza para cualquier dirección IP nueva que esté asociada con el programa de marketing por correo electrónico de una empresa. En Journey Optimizer, este flujo de trabajo automatizado primero envía un volumen pequeño de correos electrónicos, y lo va aumentando poco a poco para mejorar la entregabilidad y cultivar una buena reputación.

## Análisis, pruebas y alertas de verificación de spam

Las funciones integradas de verificación analizan el contenido, el asunto, el código HTML y el texto publicitario de tus correos electrónicos para verificar que no haya nada que pueda marcarlos como spam. Si se detecta algún posible problema, se envía una alerta a los expertos en marketing. Estas funciones permiten entender cómo funcionan los filtros de spam, ajustar las tácticas y corregir problemas, reducir el riesgo de que los mensajes se marquen como spam y maximizar la entregabilidad de las campañas de correo electrónico. Todo esto refuerza aún más la reputación de la marca como remitente confiable.



Las funciones de revisión de spam verifican los correos electrónicos automáticamente, envían alertas si hay un riesgo de que el mensaje se marque como spam, califican cada problema identificado según la gravedad y proporcionan una puntuación global. Todo esto ayuda a los expertos en marketing a optimizar los correos electrónicos.

## Velocidad y escala

En los programas de marketing por correo electrónico, debe ser posible manejar miles de millones de perfiles, entregar decenas de millones de ofertas y mensajes personalizados por hora y enviar comunicaciones urgentes de forma rápida. Con Journey Optimizer, los expertos en marketing consiguen la velocidad y escala a nivel empresarial que necesitan para ejecutar programas de correo electrónico exitosos.

## Servicios y estrategia

En los programas de marketing por correo electrónico en los que existen requisitos más complejos o sofisticados en cuanto a la entregabilidad de los mensajes, Adobe ofrece la opción de añadir paquetes premium de consultoría sobre entregabilidad. Estos paquetes incluyen soporte de productos, orientación estratégica, ayuda para el diagnóstico de problemas, monitoreo proactivo, reuniones informativas mensuales y consultores designados.

## Garantiza el cumplimiento, el consentimiento y la privacidad.

Los clientes esperan que las marcas respeten la privacidad de sus datos y sus preferencias de comunicación. Journey Optimizer incluye varias funciones que ayudan a los expertos en marketing a respetar las preferencias del cliente y su privacidad y, de esta forma, ganarse y conservar su confianza.

## Listas de supresión para correos electrónicos

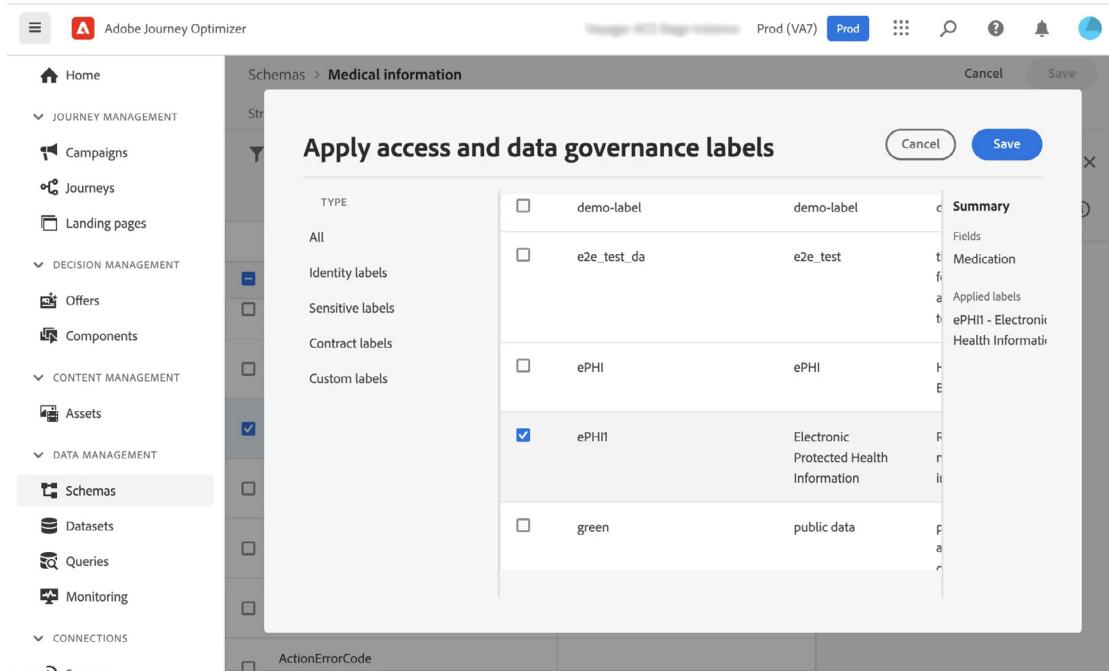
Las listas de supresión para correos electrónicos ayudan a evitar el envío de mensajes a los contactos que no deberían recibirlas, ya que filtran a dichos contactos durante la segmentación. Un contacto puede estar en una lista de supresión por varios motivos, desde haber enviado una queja por spam hasta tener una tasa alta de mensajes rechazados, lo que podría indicar que la dirección no es válida.

## Reglas de frecuencia de correos electrónicos

Las reglas de frecuencia en el envío de correos electrónicos pueden ayudar a reducir la fatiga de marketing y respetar las preferencias de comunicación de los clientes. Por ejemplo, en el caso de una empresa de medios de noticias, podría haber clientes que prefieren recibir correos electrónicos únicamente sobre un tema en particular, o un correo electrónico semanal con un resumen de las últimas noticias en lugar de actualizaciones diarias.

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

Para proteger la privacidad de los clientes, el marco de gobernanza de etiquetado y cumplimiento del uso de datos (DULE) de Adobe Experience Platform permite etiquetar campos que contienen información sensible. Luego, pueden implementarse políticas de gobernanza de datos en todos los canales. Por ejemplo, si usas la etiqueta "estado\_civil\_privado" para un campo que recopila el estado civil de las personas en una acción de "direcciónamiento de correos electrónicos", la acción no enviará mensajes que incluyan datos sobre el estado civil ni utilizará esos datos con fines de personalización.



The screenshot shows the Adobe Journey Optimizer interface. On the left is a sidebar with navigation links for Home, JOURNEY MANAGEMENT (Campaigns, Journeys, Landing pages), DECISION MANAGEMENT (Offers, Components), CONTENT MANAGEMENT (Assets), DATA MANAGEMENT (Schemas, Datasets, Queries, Monitoring), and CONNECTIONS. The 'Schemas' link 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, showing a list of labels: demo-label, e2e\_test\_da, ePHI, and green. The 'ePHI' label is checked. The background shows the schema structure with nodes like 'Fields', 'Medication', 'Applied labels', and 'ePHI - Electronic Health Information'.

El marco DULE permite etiquetar los campos de datos que contienen información sensible para evitar que los datos se compartan o utilicen en la personalización del contenido de un correo electrónico o de otro canal de comunicación.

## Privacidad y seguridad

Adobe se toma muy en serio la privacidad y seguridad de los datos. Por ello, se desempeña como copresidente de varios grupos importantes del sector, entre ellos el Grupo de trabajo contra el uso indebido de mensajes, malware y dispositivos móviles (M3AAWG), la Coalición de remitentes y proveedores de correo electrónico (ESPC) y la Ley de Mercados Digitales (DMA). Además, en el caso de los sectores más regulados, Adobe ofrece paquetes complementarios de privacidad y seguridad para Experience Platform: [Privacy and Security Shield](#) para los clientes en sectores como el de servicios financieros y [Healthcare Shield](#) para los clientes en el sector de atención médica.

# Acerca de Adobe Journey Optimizer.

Adobe Journey Optimizer es una plataforma nativa de la nube que fue desarrollada a partir de Adobe Experience Platform, solución líder en el sector. Permite que las marcas administren en un solo lugar las campañas omnicanal programadas y las interacciones personalizadas con millones de clientes, lo que conduce a datos y decisiones más inteligentes que ayudan a optimizar el recorrido completo de cada cliente.

**Obtén más información sobre Adobe Journey Optimizer y descubre cómo empezar a crear campañas de marketing por correo electrónico más pertinentes.**

[Más información](#)

**Adobe**

© 2025 Adobe. Todos los derechos reservados.

Adobe y el logotipo de Adobe son marcas registradas o marcas comerciales de Adobe en Estados Unidos y otros países.