



DESTAQUE DE FUNCIONALIDADE

Adobe Journey Optimizer: orquestração de jornada, execução e relatórios.

Facilite o engajamento de clientes por meio de segmentações precisas e insights aplicados a todos os canais.

Crie jornadas de várias etapas que ativam uma sequência de interações, ofertas e comunicações em tempo real, integradas a todos os canais. Essa estratégia assegura que clientes sejam alcançados nos momentos mais oportunos, com base em seus comportamentos e sinais comerciais relevantes.

Profissionais de marketing e especialistas em jornada precisam de um só aplicativo para criar, lançar e aprimorar jornadas personalizadas e campanhas orientadas por público. Para orquestrar jornadas de maneira eficaz, é essencial eliminar as barreiras entre canais, equipes e ferramentas de martech desconectadas. O Adobe Journey Optimizer supera esses obstáculos oferecendo um aplicativo unificado para conceber, coordenar e executar jornadas personalizadas e campanhas com base em segmentos de público.

O Journey Optimizer oferece a profissionais de marketing e especialistas em jornada uma interface intuitiva de arrastar e soltar, facilitando a orquestração de experiências. Com ele, é possível definir públicos-alvo e envolvê-los com mensagens e ofertas personalizadas nos canais mais adequados. Além disso, permite acompanhar e avaliar o desempenho dos canais, das campanhas e das jornadas, agregando valor contínuo ao longo do ciclo de vida de clientes.

O Journey Optimizer oferece estes recursos para orquestração de jornadas:



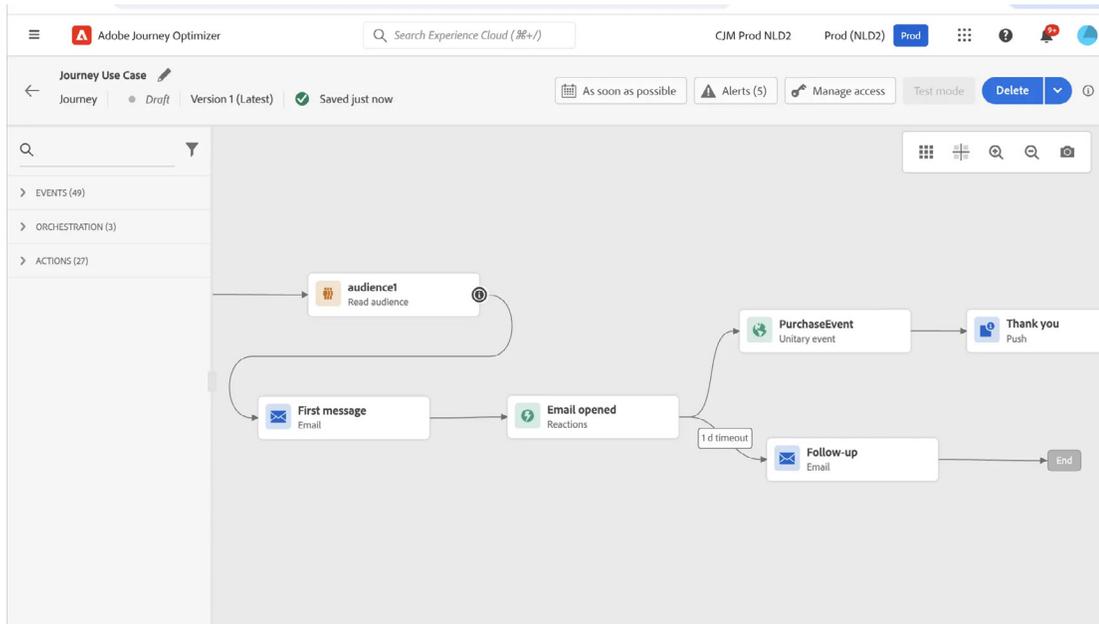
Designer de jornadas. Uma tela com funcionalidade de arrastar e soltar, que permite criar jornadas de várias etapas e campanhas segmentadas, com mensagens personalizadas acionadas por comportamento de clientes, dados contextuais ou eventos comerciais.



Relatórios avançados. Ferramentas integradas de análise e relatórios que permitem visualizar e acompanhar com facilidade o desempenho de campanhas, jornadas e interações em todos os canais.

Facilidade na criação e execução de jornadas de clientes em diversos canais.

Clientes esperam ter experiências consistentes e personalizadas em todas as etapas da jornada, com as melhores ofertas, ações e experiências em cada ponto de contato. Essas experiências de interação com a marca precisam fluir de maneira contínua por canais relevantes e preferenciais, incluindo sites, aplicativos para dispositivos móveis, notificações, emails, mensagens SMS/MMS, experiências em loja, entre outros.



Profissionais de marketing e especialistas em jornada identificam um acionador para dar início à jornada e, a partir disso, definem ações de ponto de contato, como abrir um email, realizar uma compra ou utilizar dados contextuais, para orientar clientes ao longo da jornada.

O designer de jornadas do Journey Optimizer oferece todos os recursos necessários para que profissionais de marketing e especialistas possam criar jornadas personalizadas de várias etapas, em todos os canais. Essa solução inclui uma tela intuitiva de arrastar e soltar, na qual é possível planejar cada etapa da jornada, definir públicos-alvo e adicionar mensagens, ofertas e conteúdo, que são entregues com base em comportamento do consumidor, dados contextuais e eventos comerciais.

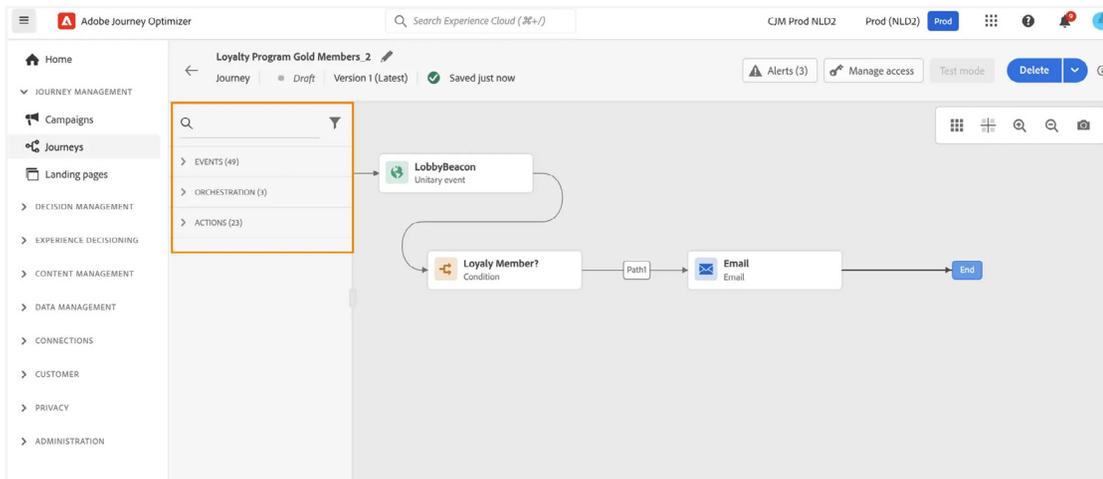
Primeiro, identificamos a ação ou evento que dá início à jornada de cliente. Em seguida, mapeamos os pontos de contato nos quais ações, eventos ou dados contextuais conduzem de maneira fluida para a próxima etapa ideal.

No caso de campanhas programadas, como boletins informativos mensais, profissionais de marketing têm a opção de disparar jornadas baseadas em transações ou configurar fluxos automatizados para engajar públicos qualificados com uma cadência definida, por exemplo, o envio de uma notificação por push lembrando clientes sobre uma consulta marcada com o dentista com uma semana de antecedência.

O designer de jornadas do Journey Optimizer oferece todos os recursos necessários para que profissionais de marketing e especialistas possam criar jornadas personalizadas de várias etapas, em todos os canais.

Envie mensagens personalizadas acionadas em tempo real.

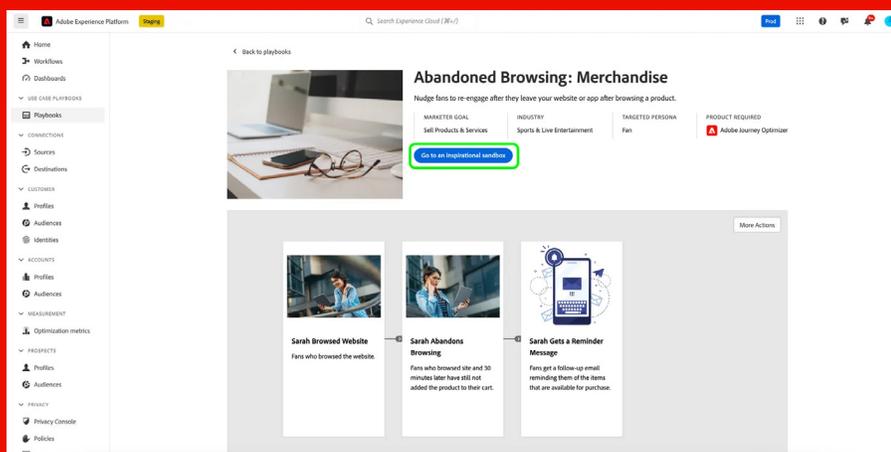
Dentro do designer de jornadas, profissionais de marketing podem disparar mensagens personalizadas em tempo real por qualquer canal disponível, sempre que um evento ocorrer. Por exemplo, quando uma pessoa assina um serviço de streaming, isso pode acionar automaticamente o envio de uma série de emails de boas-vindas, incentivando-a a acessar o aplicativo pela primeira vez e configurar as preferências de visualização. Da mesma forma, se um time esportivo profissional local vencer uma partida, isso poderá ativar uma notificação por push convidando torcedores presentes a se juntarem aos jogadores para uma sessão de autógrafos no campo ou na quadra.



Mensagens personalizadas acionadas em tempo real oferecem às marcas a oportunidade de conquistar a fidelidade de clientes, fornecendo engajamento em momentos cruciais.

Ações como finalizar uma compra, abrir um email ou fazer login no aplicativo também podem impulsionar o progresso dos novos clientes nas jornadas. Com o recurso de escuta ativa integrado, até mesmo a ausência de ação por um determinado período pode acionar uma resposta, como o envio de um email de lembrete a uma pessoa que deixou itens no carrinho. Essas interações com a marca são altamente relevantes e engajadoras, pois ocorrem dentro do contexto exclusivo de cada cliente.

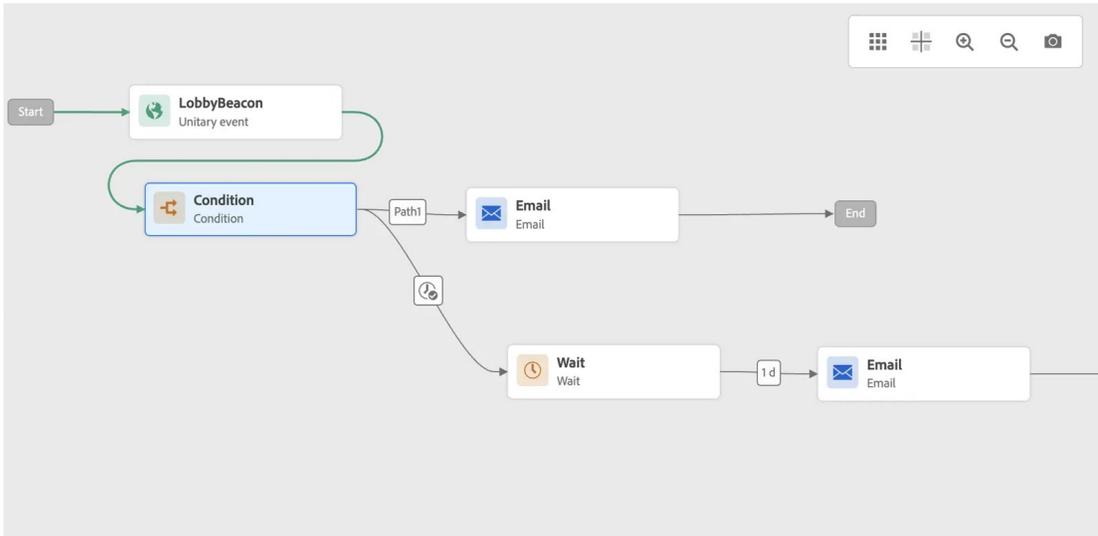
Comece com os manuais de estratégia de casos de uso



Para implementar rapidamente jornadas comuns, consulte os manuais de estratégia de casos de uso do Journey Optimizer. Esses manuais trazem uma visão geral detalhada, incluindo a intenção, as metas, as personas-alvo e os recursos necessários para cada cenário. Fluxos de trabalho predefinidos permitem que profissionais de marketing comecem a trabalhar rapidamente em novos casos de uso.

Crie trajetórias de jornada flexíveis.

Com o designer de jornadas, profissionais de marketing e especialistas em experiência do cliente podem desenvolver caminhos de jornada flexíveis e personalizados, definindo condições que segmentam o público e conduzem por diferentes fluxos dentro da jornada. Também é possível incluir etapas baseadas em tempo, como o envio de uma notificação por push para alguém do varejo que não finalizou a compra 24 horas após adicionar um item ao carrinho. Para tornar as mensagens baseadas em tempo ainda mais eficazes, profissionais de marketing podem utilizar a otimização de horário de envio viabilizada por IA para identificar o melhor momento para entregar uma mensagem a cada cliente.



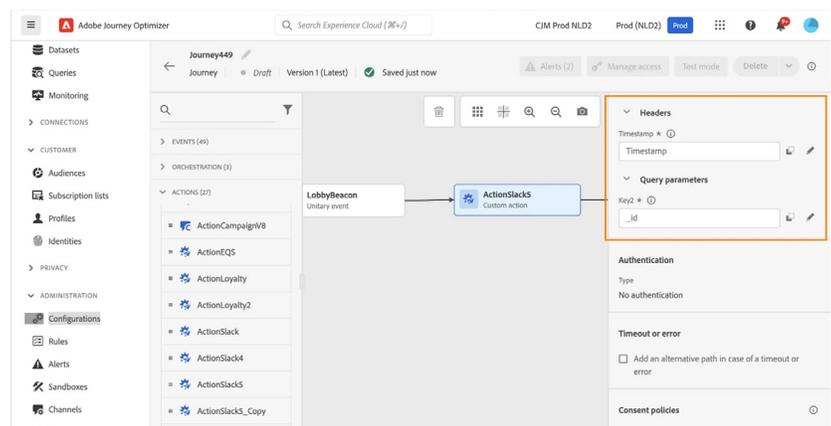
Profissionais de marketing e especialistas em jornada podem estabelecer um intervalo de tempo, como duas semanas, antes de ativar a próxima ação, como o envio de um email de acompanhamento.

Para prevenir a fadiga de clientes e otimizar a eficácia da campanha ou da jornada, profissionais de marketing podem utilizar o designer de jornadas para limitar o número de vezes em que uma mensagem ou experiência será entregue. Além disso, profissionais de marketing e especialistas em jornada podem segmentar os públicos em porcentagens, possibilitando a experimentação entre diferentes grupos para avaliar quais experiências têm melhor repercussão.

Envie mensagens por canais nativos ou sistemas de terceiros.

O designer de jornada oferece ações integradas para suporte a mensagens enviadas, como emails, notificações por push e SMS/MMS, além de canais de entrada, como aplicativos para dispositivos móveis, sites e experiências baseadas em código criadas diretamente no Journey Optimizer.

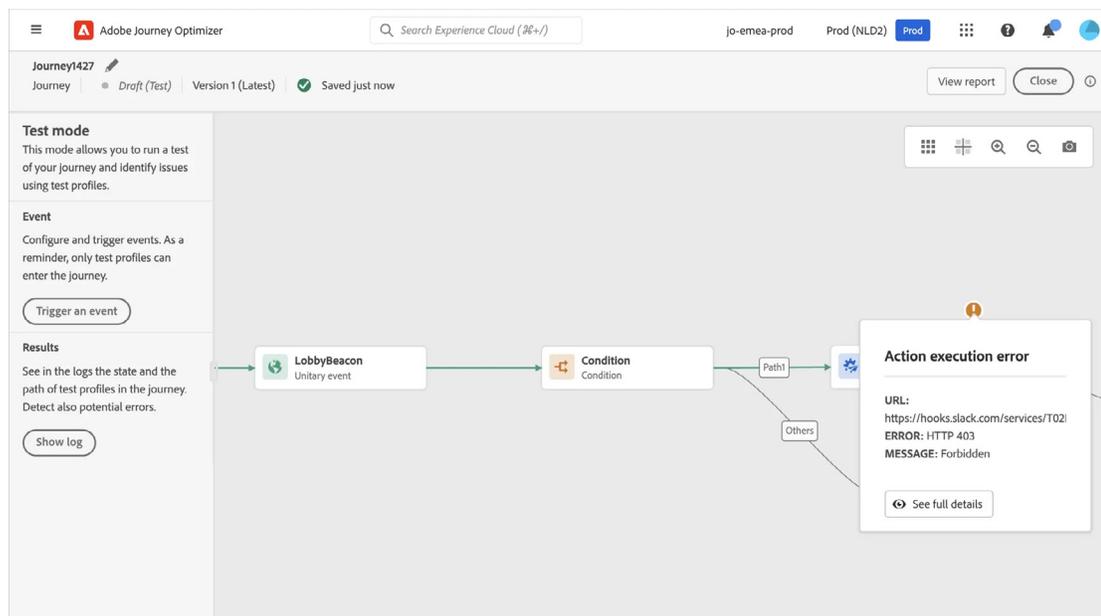
Considerando que algumas marcas utilizam sistemas de terceiros para envio de mensagens, como email, SMS ou outros canais, o Journey Optimizer inclui ações personalizadas que permitem a integração desses sistemas às jornadas diretamente pelo designer de jornada.



As ações integradas no Journey Optimizer possibilitam que as marcas utilizem, se desejarem, um sistema de terceiros para o envio de mensagens.

Teste jornadas antes de publicar.

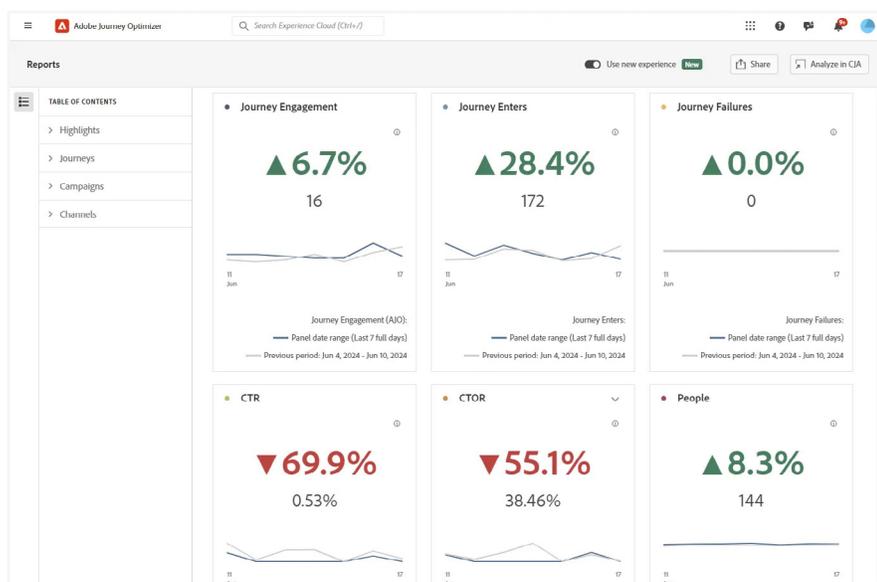
Após criar a jornada do cliente, profissionais de marketing e especialistas em jornada podem testá-la antes da publicação. O Journey Optimizer oferece o "Modo de teste", permitindo exibir perfis de teste enquanto avançam na jornada e identificar possíveis erros antes da ativação. Executar testes rápidos garante que profissionais de marketing possam confirmar que as jornadas funcionam corretamente, permitindo publicá-las com confiança.



O modo de teste oferece a profissionais de marketing uma maneira prática de verificar se a jornada está ocorrendo como planejado antes de ser publicada.

Meça e monitore o desempenho da jornada e da campanha em um só lugar.

Profissionais de marketing e especialistas em jornada precisam de relatórios e visualizações para ter insights sobre o desempenho das ações de marketing e da experiência do cliente, ajudando a responder a questões cruciais sobre as jornadas, as campanhas e os canais.



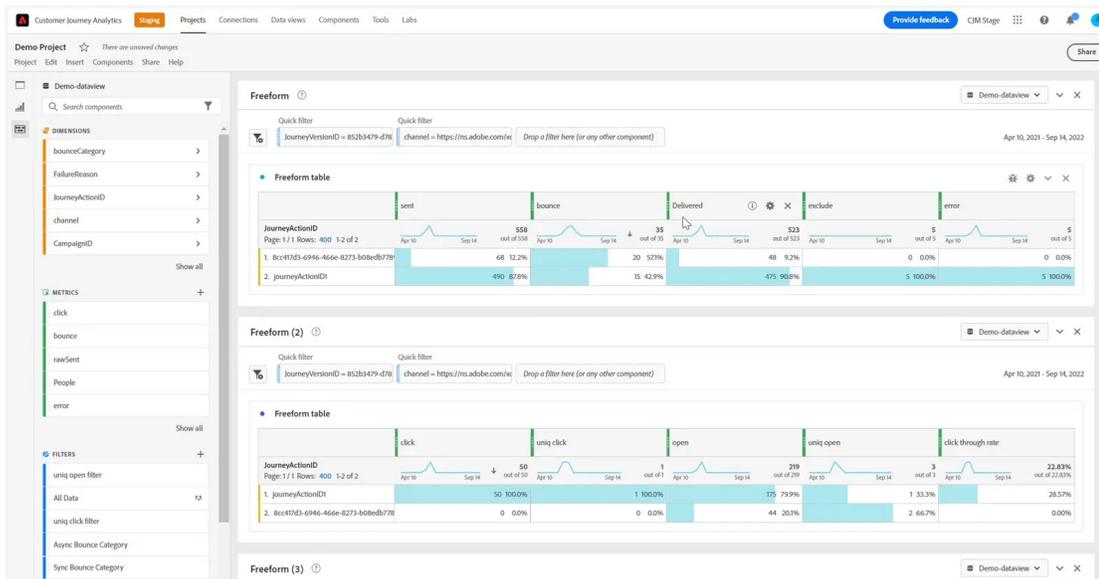
Os relatórios do Journey Optimizer oferecem visualizações valiosas que auxiliam profissionais de marketing e especialistas em jornada a monitorar e otimizar o desempenho de jornadas e campanhas em todos os canais.

O Journey Optimizer oferece ferramentas robustas de relatórios para avaliar o desempenho em todos os canais, jornadas e campanhas. Com os recursos de relatórios em tempo real, profissionais de marketing e especialistas em jornada podem visualizar e monitorar como cada cliente está avançando na jornada e interagindo em diversos canais. Esses insights valiosos auxiliam profissionais na otimização das jornadas, na redução do churn e no aumento do engajamento.

Acompanhe o desempenho em relação às métricas mais importantes para a marca. Por exemplo, as marcas podem medir o desempenho usando métricas como o número de pessoas que entram ou saem de uma jornada, o volume de emails ou mensagens SMS enviados, cliques no conteúdo do email, visitas a páginas de destino, engajamento com notificações por push e muito mais. Insights como esses auxiliam profissionais de marketing e especialistas em jornada a avaliar se as jornadas, as campanhas, as mensagens e o conteúdo nelas estão contribuindo para que a marca alcance seus objetivos de negócios.

Aprofunde os insights sobre jornadas e campanhas com o Adobe Customer Journey Analytics.

Por ser nativamente desenvolvido na Adobe Experience Platform, o Journey Optimizer permite que analistas de jornada e campanha aprofundem a análise e descoberta de dados por meio da integração com o Adobe Customer Journey Analytics.



Com um só clique nos relatórios do Journey Optimizer, as marcas que usam o Adobe Customer Journey Analytics podem se aprofundar em toda a jornada do cliente, analisando interações online e offline.

Esse avançado aplicativo de análise é especializado em combinar dados offline, online e de interação de diversas fontes, oferecendo recursos avançados para consulta e análise de dados. O Journey Optimizer e o Customer Journey Analytics funcionam de maneira integrada, permitindo que usuários acessem o Customer Journey Analytics diretamente nos relatórios do Journey Optimizer com um só clique.

Sobre o Adobe Journey Optimizer.

Com o Adobe Journey Optimizer, as marcas podem criar, orquestrar e distribuir campanhas omnicanais e momentos individuais para milhares de clientes. Desenvolvido com base na Adobe Experience Platform, líder no setor, o Journey Optimizer é uma solução nativa da nuvem que usa insights em tempo real, perfis unificados e decisões inteligentes para otimizar toda a jornada do cliente. O resultado são experiências de marca impactantes que aumentam a fidelização do cliente e o valor ao longo da jornada.

Saiba mais sobre como começar a orquestrar a jornada no Adobe Journey Optimizer.

Saiba mais

Adobe

© 2025 Adobe. Todos os direitos reservados.

Adobe e o logotipo da Adobe são marcas registradas ou marcas comerciais da Adobe nos Estados Unidos e/ou outros países.