



功能亮點

Adobe Journey Optimizer — 歷程的協調、執行與報告

透過跨通道的精準目標選擇與分析，簡化客戶參與。

構建多步驟客戶歷程，從而即時跨通道觸發一系列互動、產品建議及訊息推送。此方法確保客戶基於其行為及相關業務訊號在最佳時間點參與。

行銷人員與歷程從業者需要單一應用程式來設計、啟動及最佳化一對一個人化歷程和基於客群的行銷活動。高效的歷程協調需要打破通道、團隊及行銷科技工具之間的系統孤島。Adobe Journey Optimizer 可徹底消弭跨系統隔閡，提供單一應用程式來設計、協調及執行一對一歷程和基於客群的行銷活動。

Journey Optimizer 為行銷人員和歷程從業者提供簡便的拖放式歷程協調介面。他們可以建立目標客群，並透過適當的通道傳遞高度相關的訊息及產品建議。此外，這些從業者還可以監控及度量通道、行銷活動和歷程表現，從而在整個客戶生命週期提供更大的價值。

Journey Optimizer 具有下列歷程協調功能：



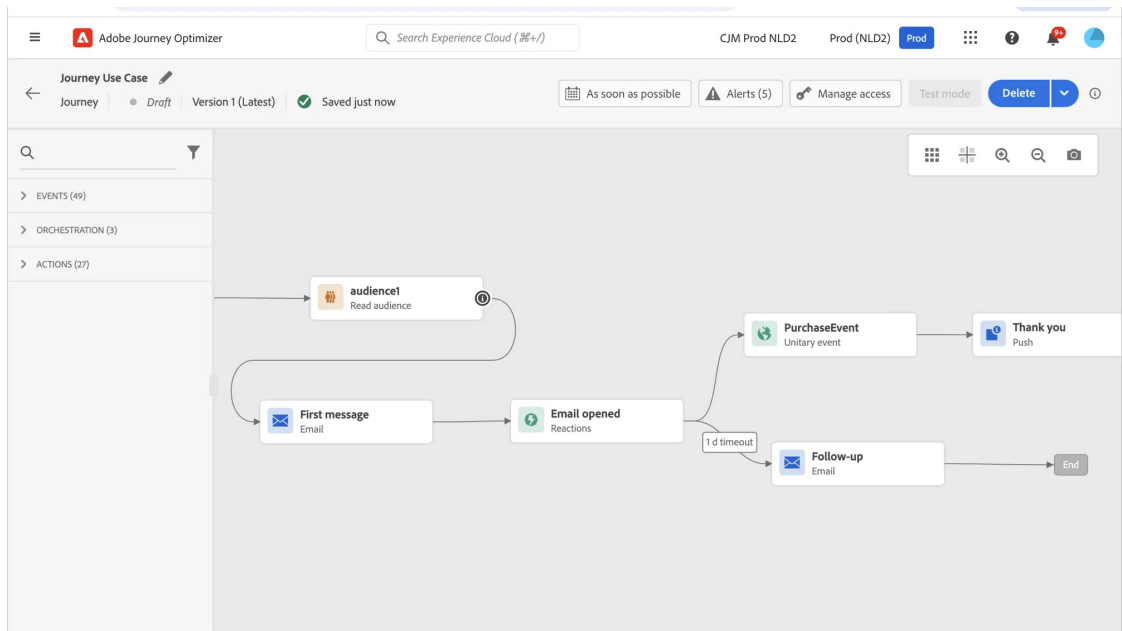
歷程設計器：拖放式畫布，用於藉由客戶行為、情境數據及業務事件啟用的個人化訊息建立多步驟客戶歷程與基於客群的行銷活動。



強大的報告：即開即用的度量與報告工具，可輕鬆將各通道、客戶歷程及行銷活動的績效進行可視化呈現並加以監控。

輕鬆地跨通道構建並執行客戶歷程

現今的客戶期望能獲得一致且個人化的端到端歷程體驗，在歷程的每一步都提供最契合的體驗、行動指引或是產品建議。當客戶與品牌進行互動時，無論是透過網站、行動應用程式與通知推送，還是電子郵件、簡訊/多媒體簡訊、實體店內體驗等多元通道，這些體驗都必須能夠在不同相關且受客戶青睞的通道間無縫銜接、順暢流轉。



行銷人員及歷程從業者確定啟動歷程的觸發條件，然後定義接觸點動作，諸如開啟電子郵件、進行購買或使用情境數據，以引導客戶沿其路徑逐步深入。

Journey Optimizer 歷程設計器為行銷人員及歷程從業者提供協調跨通道多步驟一對一個人化歷程所需的一切功能。這其中包含一個直觀的拖放式畫布，行銷人員可藉此編排歷程的每一個步驟、界定目標客群，並依據目標客群成員的行為、情境數據以及業務事件，針對不同通道設計他們將會看到的訊息、產品建議及內容。

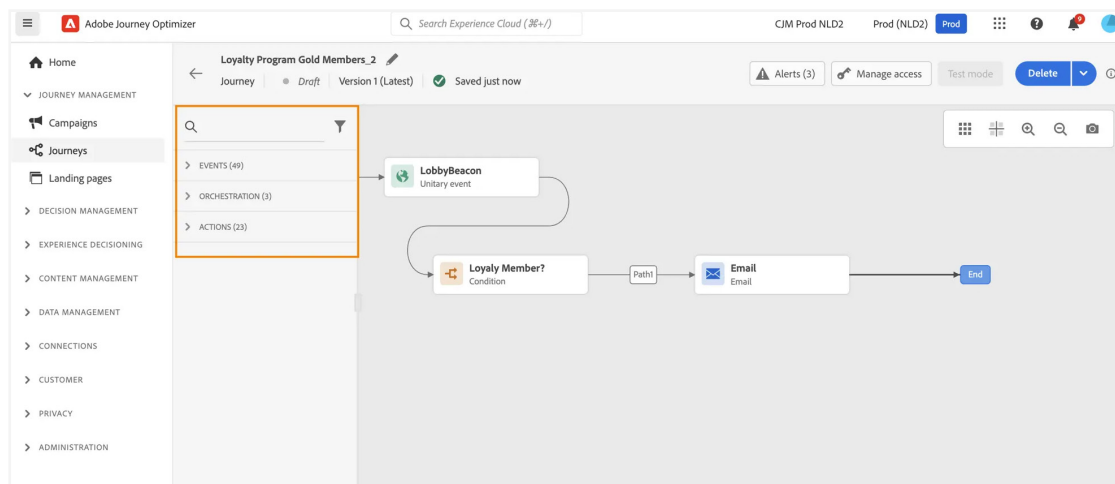
我們首先會定義觸發客戶歷程的行動或事件，接著設定觸點，在這些觸點上，客戶的行為、事件或情境數據將無縫地引導他們走向下一步最適宜的行動

針對定期推送的行銷活動，例如每月電子報，行銷人員能夠傳送基於交易行為的個人化歷程訊息，或是設定自動化歷程，以特定節奏吸引符合資格的客群參與 - 例如，提前一週向牙科診所的客戶推送通知，提醒他們即將到來的預約診療時間。

Journey Optimizer
歷程設計器為行銷人員
及歷程從業者提供協調
跨通道多步驟一對一個
人化歷程所需一切功能。

傳送即時觸發的一對一訊息

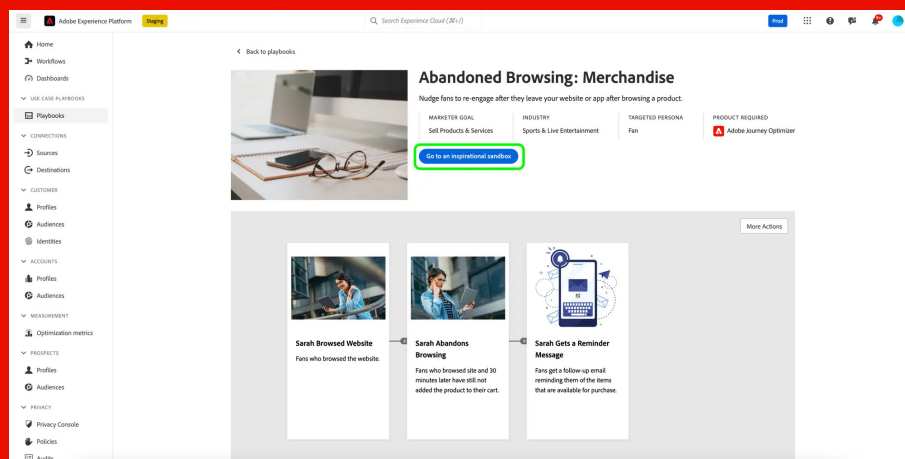
在歷程設計器內，行銷人員可在事件發生時，透過任何可用的通道即時觸發傳送一對一的個人化訊息。例如，當客戶訂閱串流媒體服務時，系統可立即觸發傳送一組歡迎電子郵件，鼓勵客戶首次登入應用程式，並設定其觀看偏好。類似地，當本地職業運動隊贏得比賽時，系統可觸發推送通知，邀約現場球迷到場上或球場邊與球隊成員進行簽名會互動。



即時觸發的一對一訊息可讓品牌在關鍵時刻吸引客戶參與，進而提升客戶忠誠度。

諸如完成購買、開啟電子郵件以及登入應用程式等行為，均可用於推動新客戶在歷程中向前進展。藉助內建的即時動態監聽功能，若客戶在指定時間段內未採取任何行動，系統亦可觸發傳送訊息，例如向已將商品加入購物車卻未結帳的客戶傳送提醒電子郵件。這些品牌與客戶的互動之所以極具關聯性且引人入勝，是因為它們都是依據每位客戶獨特的情境背景所觸發的。

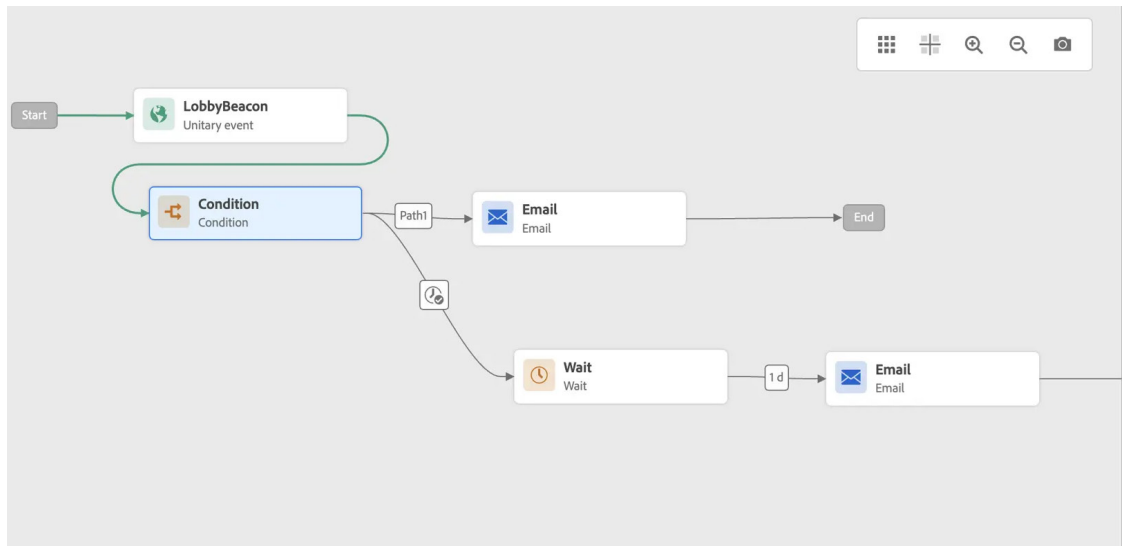
使用案例教戰手冊入門



要快速啟用常見歷程，請探究 Journey Optimizer 使用案例教戰手冊。這些教戰手冊提供全面的概覽，內容涵蓋每種情境下的意圖、目標、目標客群畫像，以及所需的資源。預先定義的工作流程可讓行銷人員快速啟動並執行新的使用案例。

構建靈活的歷程路徑

利用歷程設計器，行銷人員及歷程從業者可打造靈活且可客製化的歷程路徑，明確設定條件以細分客群，並引導他們進入不同的歷程分支流程。此外，他們還可為歷程新增基於時間的步驟，例如在零售客戶將商品加入購物車後 24 小時，若仍未完成購買，便向其推送一則訊息。為實現更強大的時間型訊息推送，行銷人員可利用 AI 驅動的傳送時間最佳化功能，針對每位客戶確定最適宜的訊息傳送時機。



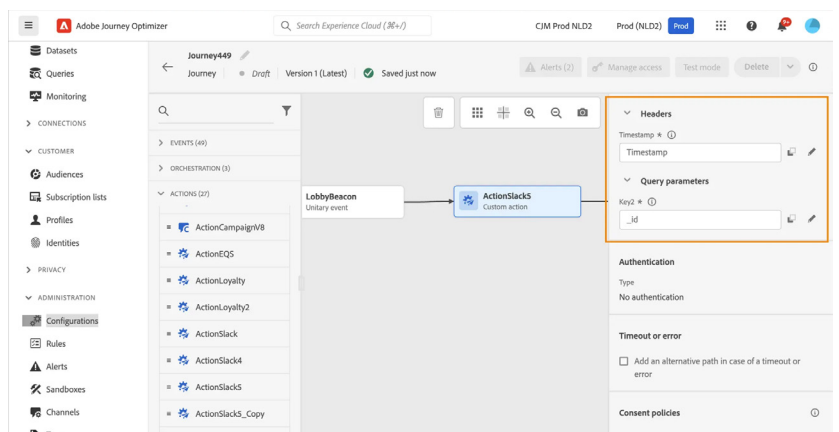
行銷人員及歷程從業者可設定等待時間，例如兩週後再觸發後續動作，如傳送跟進電子郵件。

為避免客戶因訊息過載而感到疲乏，進而提升行銷活動或客戶歷程的成效，行銷人員可運用歷程設計器，設定訊息或體驗的傳送次數上限。此外，行銷人員及歷程從業者亦可按百分比拆分客群，以便在不同客群間進行實驗，觀察哪種體驗最能引起客戶共鳴、獲得最佳反響。

使用原生通道或第三方系統傳送訊息

歷程設計器內建支援外送訊息的各項操作，可涵蓋電子郵件、推送通知以及簡訊/多媒體簡訊等通道，同時相容內收訊息的通道，包括行動應用程式、網站，以及直接在 Journey Optimizer 內基於程式碼開發的體驗。

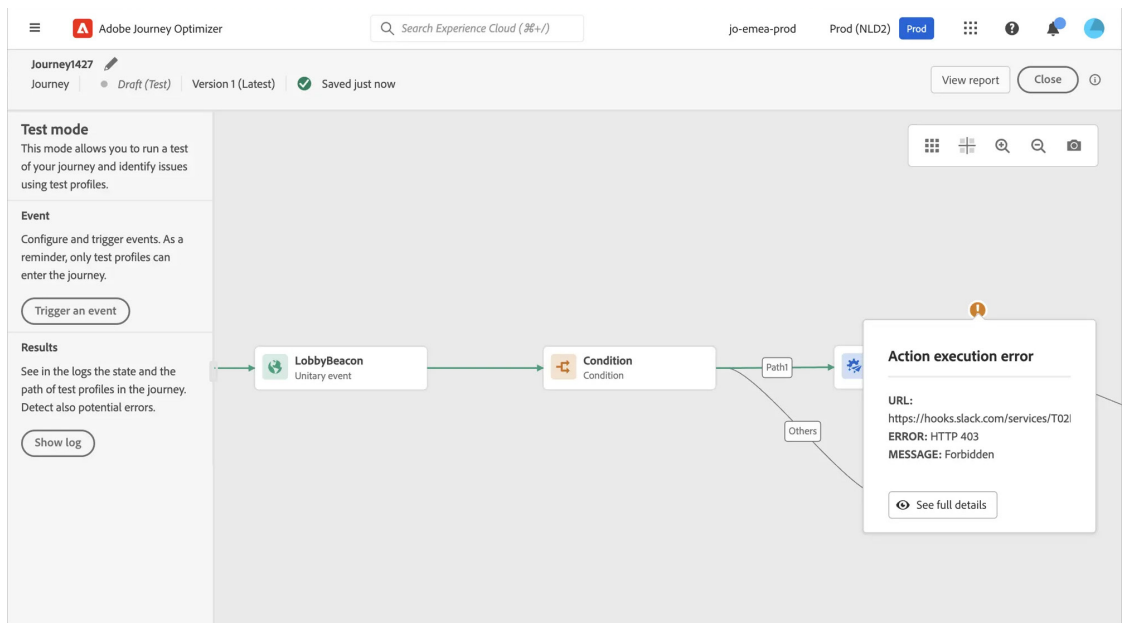
鑒於部分品牌會藉助第三方系統傳送訊息 - 無論是透過電子郵件、文字訊息或其他通道，Journey Optimizer 特別提供自訂動作，可讓行銷人員直接從歷程設計器介面將這些第三方系統無縫整合至客戶歷程中。



Journey Optimizer 內建的動作支持品牌選擇使用第三方系統傳送訊息。

發佈前測試歷程

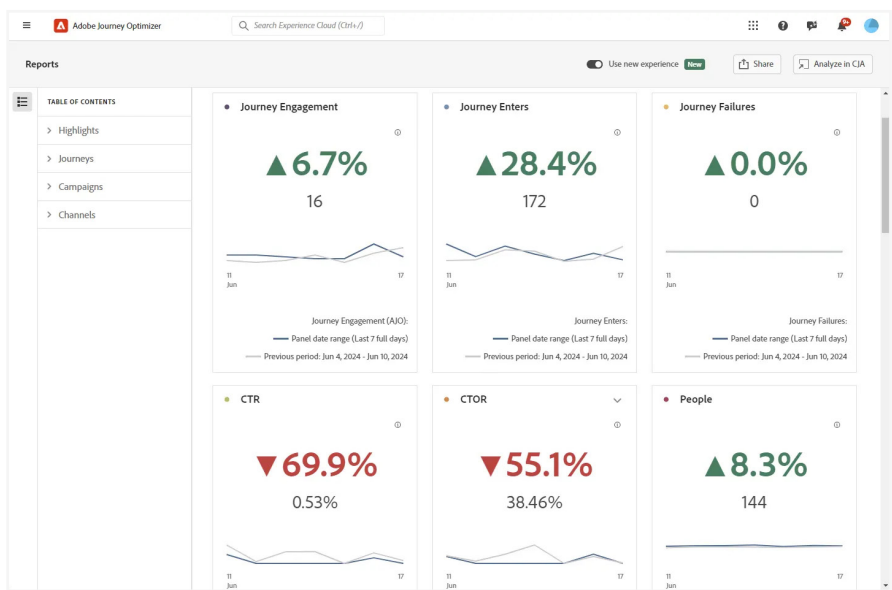
當行銷人員及歷程從業者完成客戶歷程的構建後，可在正式發佈前進行測試。Journey Optimizer 提供「測試模式」，可讓使用者觀察測試客戶檔案在歷程中的流轉情況，於正式啟用前發現潛在的錯誤。透過快速執行測試，行銷人員可確認歷程運作正常，進而安心地將其發佈，確保客戶體驗無虞。



測試模式可讓行銷人員在正式發佈前快速驗證歷程是否符合預期。

在一個位置度量及監控歷程與行銷活動表現

行銷人員及歷程從業者需要依靠報告與數據視覺化工具，深入分析行銷活動及客戶體驗的成效，以解答關鍵問題，諸如歷程設計是否合理、行銷活動成效如何、各通道表現是否達標等。



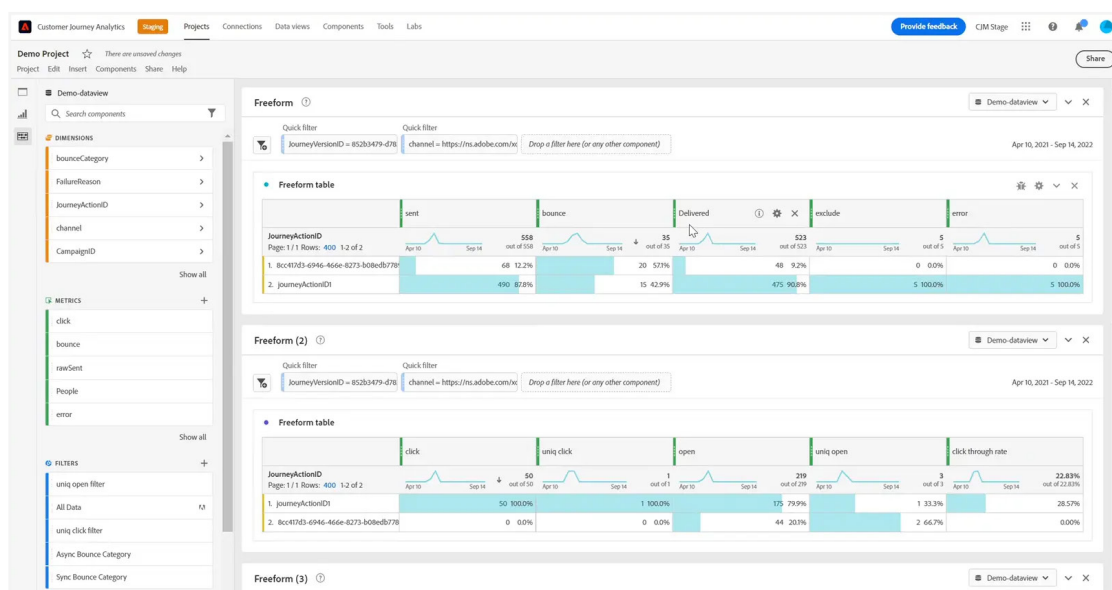
Journey Optimizer 的報告功能提供重要的視覺化圖表，協助行銷人員及歷程從業者跨通道追蹤和最佳化歷程與行銷活動的表現。

Journey Optimizer 內建強大的報告工具，可跨通道、歷程及行銷活動進行績效度量。即時歷程報告功能可讓行銷人員及從業者以視覺化方式監控客戶在歷程中的流轉及跨通道參與情況。這些重要的分析幫助從業者最佳化歷程設計、降低客戶流失率，並提升客戶參與度。

追蹤對品牌而言最為關鍵的指標之績效。例如，品牌可藉由進入或退出歷程的客戶人數、傳送的電子郵件或簡訊數量、電子郵件內容點進率、登陸頁面瀏覽量、推送通知參與度等指標度量行銷表現。諸如此類的分析可幫助行銷人員及歷程從業者評估歷程設計、行銷活動以及其中包含的訊息與內容是否有效助力品牌達成業務目標。

使用 Adobe Customer Journey Analytics 深入分析歷程和行銷活動

由於 Journey Optimizer 原生建置於 Adobe Experience Platform 之上，歷程與行銷活動分析師可透過其與 Adobe Customer Journey Analytics 的深度整合，進一步深入數據分析與探索。



僅需在 Journey Optimizer 的報告介面按一下，使用 Adobe Customer Journey Analytics 的品牌即可深入整個客戶歷程，分析線上及線下互動。

這款強大的分析應用程式專精於將來自多元通道的線下數據、線上數據及互動數據進行整合串聯，並提供深度的數據分析與查詢功能。Journey Optimizer 與 Customer Journey Analytics 實現無縫協作，使用者僅需按一下，即可在 Journey Optimizer 的報告介面中直接開啟 Customer Journey Analytics，快速切入深度分析模式。

關於 Adobe Journey Optimizer

Adobe Journey Optimizer 可讓品牌為數百萬客戶建立、協調及交付全通道行銷活動與一對一互動。Journey Optimizer 為雲端原生並建立於業界領先的 Adobe Experience Platform 上，利用即時分析、統一檔案和智慧決策來最佳化整個客戶歷程。其結果是創造出有意義的品牌體驗，從而提升客戶的忠誠度及終身價值。

進一步瞭解如何使用 Adobe Journey Optimizer 中的歷程協調。

[進一步瞭解](#)

The Adobe logo, consisting of the word "Adobe" in a bold, white, sans-serif font, is positioned on the left side of a solid red horizontal bar that spans the width of the page.

© 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.