



CAPACIDAD DESTACADA

# Adobe Journey Optimizer: orquestación de recorridos, ejecución y creación de informes.

Aumenta la participación de tus clientes mediante una segmentación precisa y con información valiosa de todos los canales.

Genera recorridos del cliente con varios pasos y conéctalos con secuencias de interacciones, ofertas y mensajes que pueden activarse en todos los canales y en tiempo real. De esta forma, las interacciones ocurren siempre en el momento preciso según las acciones de los clientes y las señales pertinentes de tu empresa.

Los expertos en marketing y en recorridos necesitan poder diseñar, lanzar y optimizar recorridos personalizados y campañas basadas en segmentos de público desde una sola aplicación. Para orquestar recorridos de manera eficaz, es necesario conectar los canales, los equipos y las herramientas de tecnología de marketing. Adobe Journey Optimizer lo hace posible ya que ofrece una sola aplicación para diseñar, orquestar y ejecutar recorridos personalizados y campañas basadas en segmentos de público.

En Journey Optimizer, los expertos en marketing y en recorridos acceden a una interfaz intuitiva donde pueden orquestar recorridos únicamente con arrastrar y soltar. Pueden crear segmentos de público destinatario y enviarles mensajes y ofertas atractivas a través de los canales adecuados. Además, pueden monitorear y medir el rendimiento de cada canal, campaña y recorrido para aportar un mayor valor a lo largo de todo el ciclo de vida del cliente.

Adobe Journey Optimizer ofrece las siguientes capacidades de orquestación de recorridos:



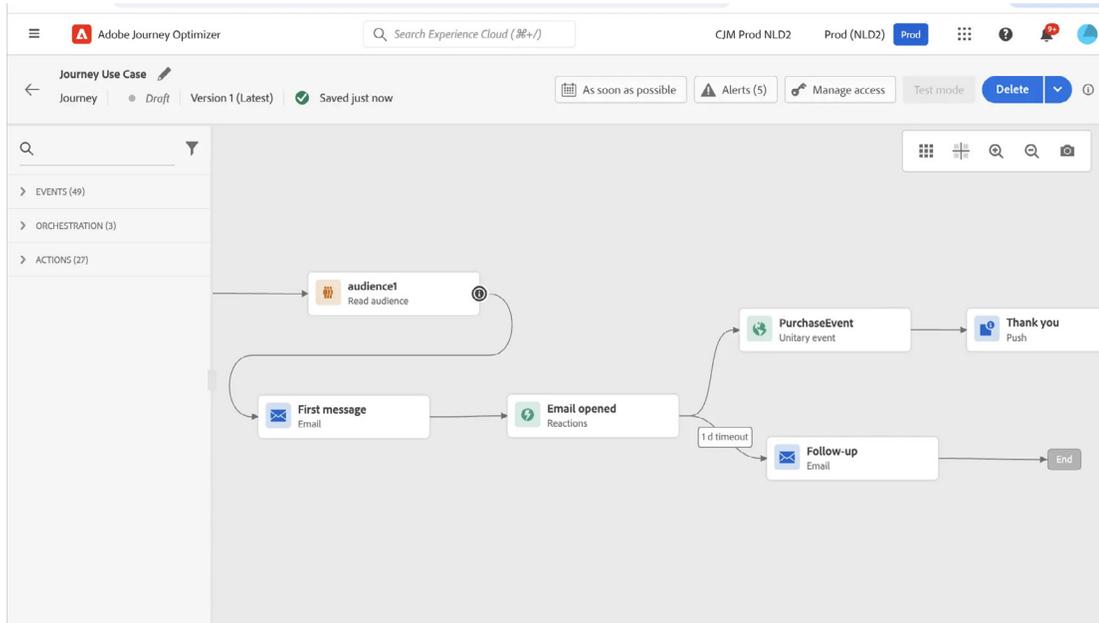
**Diseñador de recorridos.** Un lienzo que permite generar recorridos de varios pasos y campañas basadas en segmentos de público, incluidos los mensajes personalizados que pueden activarse según los comportamientos del cliente, los datos contextuales y los eventos empresariales, todo con solo arrastrar y soltar.



**Informes útiles.** Herramientas de medición y creación de informes que están listas para usar y que te permiten visualizar y monitorear el rendimiento de cada canal, recorrido y campaña.

# Crea y ejecuta recorridos del cliente con facilidad y en todos los canales.

Los clientes esperan recorridos íntegramente personalizados y coherentes que les proporcionen la siguiente mejor experiencia, acción u oferta en cada interacción. Estas experiencias deben presentarse en el canal más idóneo o en el que prefiera el cliente a medida que interactúa con una marca, ya sea el sitio web o las aplicaciones móviles y las notificaciones, los correos electrónicos, los mensajes SMS/MMS, las experiencias en la tienda y más.



Los expertos en marketing y en recorridos identifican un activador para iniciar el recorrido, y luego definen las acciones en los puntos de contacto (abrir un correo electrónico, realizar una compra, usar datos contextuales, etc.) para guiar al cliente a lo largo de cada flujo.

El diseñador de recorridos de Adobe Journey Optimizer ofrece todo lo que necesitan los expertos en marketing y en recorridos para orquestar recorridos personalizados y con varios pasos que puedan implementarse en todos los canales. Esto incluye un lienzo intuitivo de arrastrar y soltar donde pueden crear cada paso del recorrido, definir el público destinatario e incluir los mensajes, las ofertas y el contenido que verá dicho público en los distintos canales a partir de su comportamiento, los datos contextuales y los eventos empresariales.

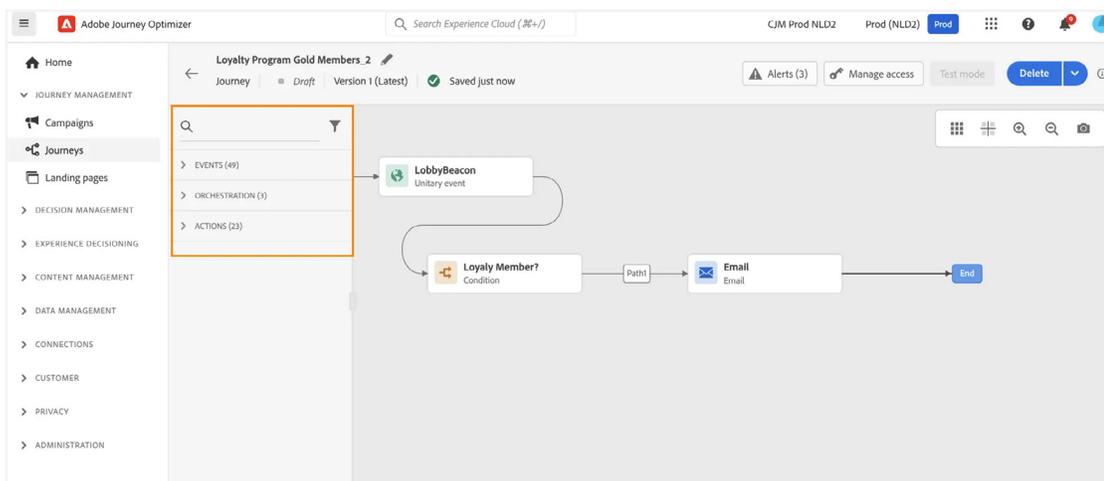
En primer lugar, definiremos la acción o el evento que da inicio al recorrido del cliente. Luego, decidiremos los puntos de contacto en los que las acciones del cliente, los eventos o los datos contextuales guiarán al cliente fácilmente hacia el siguiente paso.

En las campañas programadas, como los newsletters mensuales, los expertos en marketing pueden enviar recorridos basados en transacciones o configurar recorridos automatizados que interactúen con ciertos segmentos de público calificados siguiendo una frecuencia determinada. Por ejemplo, pueden enviar una notificación push a los clientes de un dentista para recordarles su próxima cita con una semana de anticipación.

**El diseñador de recorridos de Adobe Journey Optimizer ofrece todo lo que necesitan los expertos en marketing y en recorridos para orquestar recorridos personalizados y con varios pasos que puedan implementarse en todos los canales.**

# Envía mensajes personalizados y activados en tiempo real.

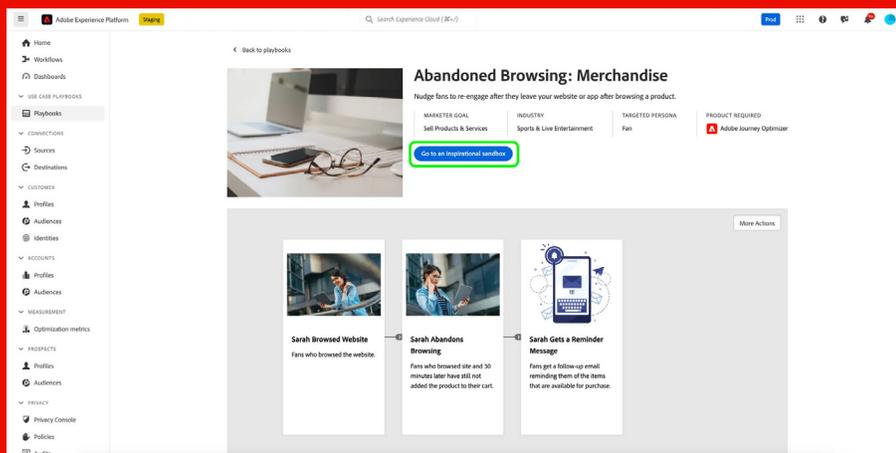
Dentro del diseñador de recorridos, los expertos en marketing pueden enviar mensajes personalizados a través de cualquier canal disponible cuando ocurre un evento en tiempo real. Por ejemplo, si un cliente se suscribe a un servicio de streaming, esto puede activar el envío inmediato de una serie de correos electrónicos de bienvenida para que el cliente inicie sesión en la aplicación por primera vez y configure sus preferencias de visualización. O también, si un equipo deportivo profesional local gana un partido, esto puede activar una notificación push que invite a los fans a un evento donde podrán conocer a los deportistas y pedirles autógrafos en el campo de juego.



Los mensajes personalizados y en tiempo real permiten que las marcas interactúen con los clientes en los momentos más importantes y así se ganen su lealtad.

Ciertas acciones, como realizar una compra, abrir un correo electrónico o iniciar sesión en una aplicación, pueden usarse para lograr que el cliente nuevo avance a lo largo de su recorrido. Gracias a la escucha activa integrada, también pueden activarse mensajes ante la falta de una acción durante un periodo específico, como enviar un correo electrónico a un cliente que ha abandonado su carrito de compras. Estas interacciones con las marcas son muy importantes para la participación de los clientes ya que ocurren dentro de un contexto único y adaptado a cada cliente.

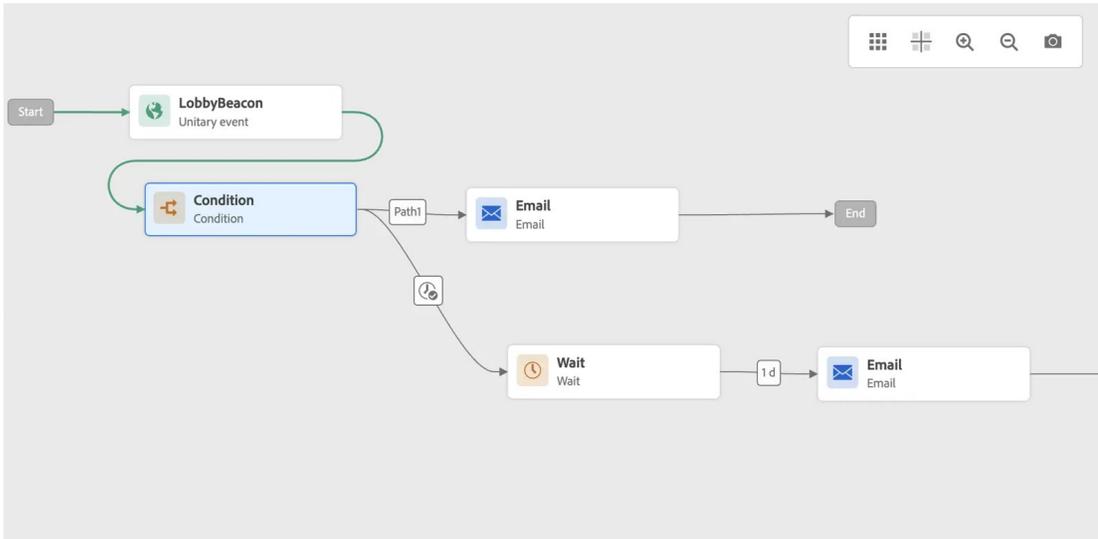
## Comienza con los manuales de tácticas de casos de uso



Para activar recorridos comunes rápidamente, consulta los manuales de tácticas de casos de uso de Adobe Journey Optimizer. Estos manuales proporcionan la información detallada del propósito, las metas, las personas destinatarias y los recursos que se necesitan para cada situación. Con estos flujos de trabajo predefinidos, los expertos en marketing pueden implementar nuevos casos de uso más rápido.

## Crea recorridos de cliente flexibles.

Con esta herramienta, los expertos en marketing y en recorridos pueden crear recorridos personalizables y flexibles con condiciones para segmentar al público y dirigirlo hacia los diferentes flujos. A su vez, pueden agregar pasos basados en el tiempo, como enviar un mensaje push a un cliente minorista que colocó un artículo en su carrito de compras y, 24 horas después, aún no ha realizado la compra. Si desean optimizar su mensajería todavía más, los expertos en marketing pueden usar la IA para determinar el mejor momento para enviarle un mensaje a cada cliente.



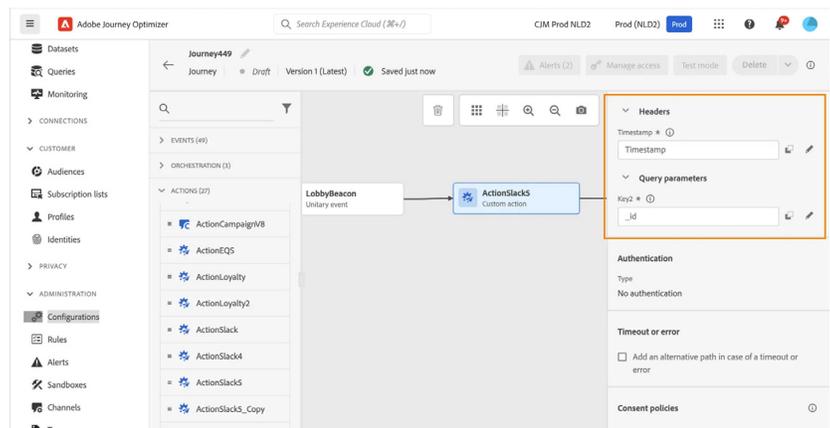
Los expertos en marketing y en recorridos pueden definir un tiempo de espera antes de activar la siguiente acción, como esperar dos semanas antes de enviar un correo electrónico de seguimiento.

El diseñador de recorridos permite limitar la cantidad de veces que se envía un mensaje o una experiencia, lo que evita la fatiga del cliente y mejora la eficacia de una campaña o un recorrido. Además, los expertos en marketing y en recorridos pueden dividir al público en porcentajes y realizar pruebas para definir qué experiencias causan un mayor impacto positivo en cada segmento.

## Envía mensajes mediante canales nativos o sistemas de terceros.

El diseñador de recorridos incluye acciones para los canales de salida (correos electrónicos, notificaciones push, SMS/MMS, etc.) y los canales de entrada (aplicaciones móviles, sitios web y experiencias basadas en código) que están directamente integradas en Adobe Journey Optimizer.

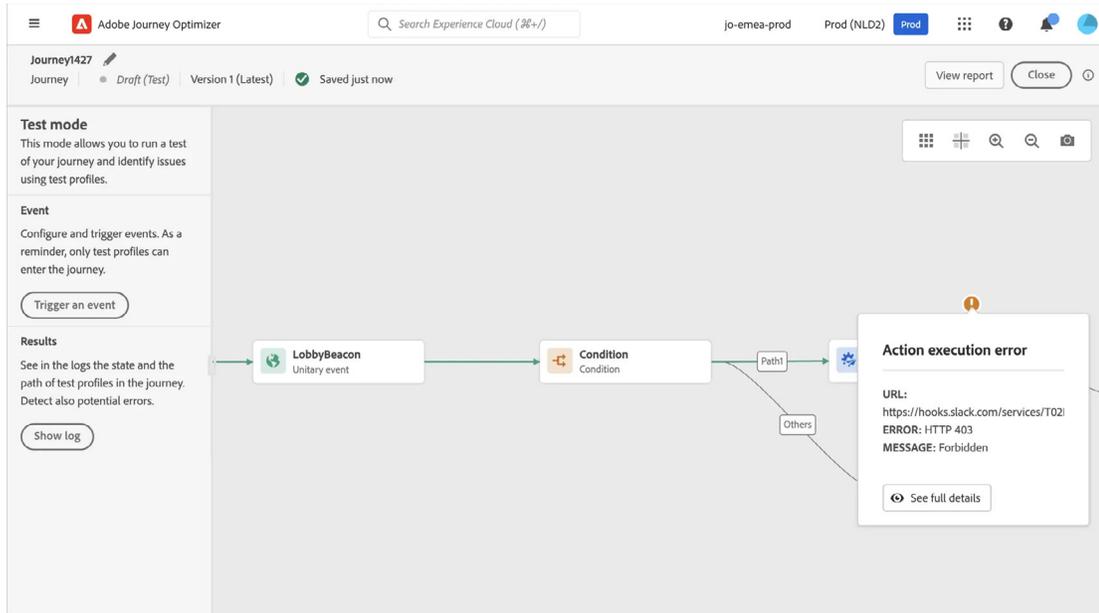
Dado que algunas marcas envían mensajes a través de sistemas de terceros, Adobe Journey Optimizer permite integrar estos sistemas directamente en los recorridos dentro del diseñador, desde correos electrónicos hasta mensajes de texto y más.



Las acciones integradas en Adobe Journey Optimizer permiten que las marcas envíen mensajes a través de sistemas de terceros.

# Prueba los recorridos antes de publicarlos.

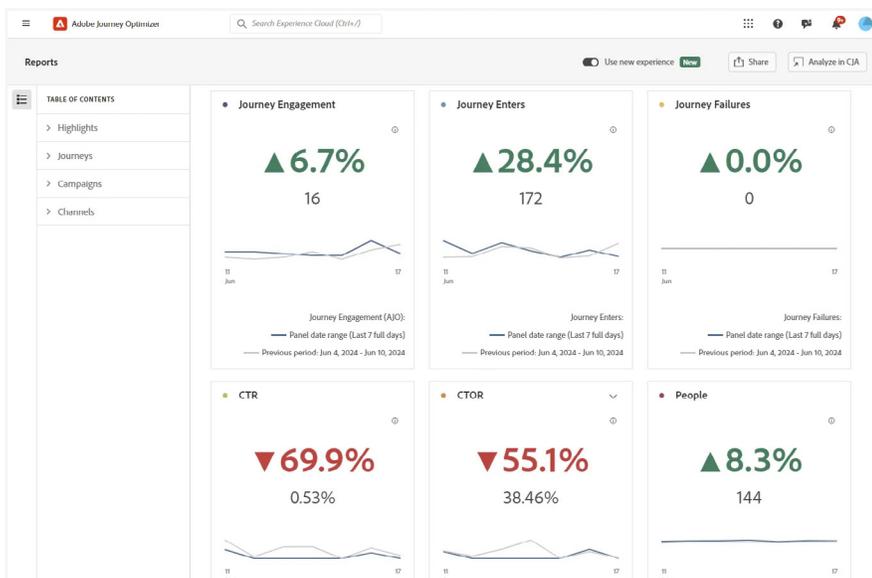
Una vez creado el recorrido del cliente, los expertos en marketing y en recorridos pueden probarlo antes de su publicación. Adobe Journey Optimizer ofrece un “modo de prueba” que permite visualizar los perfiles de referencia a medida que avanzan por el recorrido y así identificar posibles errores antes de la activación. Con estas pruebas rápidas, los expertos en marketing pueden publicar los recorridos con la tranquilidad de saber que funcionan correctamente.



El modo de prueba es un método rápido para que los expertos en marketing verifiquen si un recorrido funciona según lo previsto antes de publicarlo.

# Mide y monitorea el rendimiento de tus recorridos y campañas desde un solo lugar.

Los expertos en marketing y en recorridos recurren a diversos informes y vistas para obtener información sobre el rendimiento de sus esfuerzos de marketing y experiencia del cliente. Esto les ayuda a responder preguntas fundamentales sobre los recorridos, las campañas y los canales.



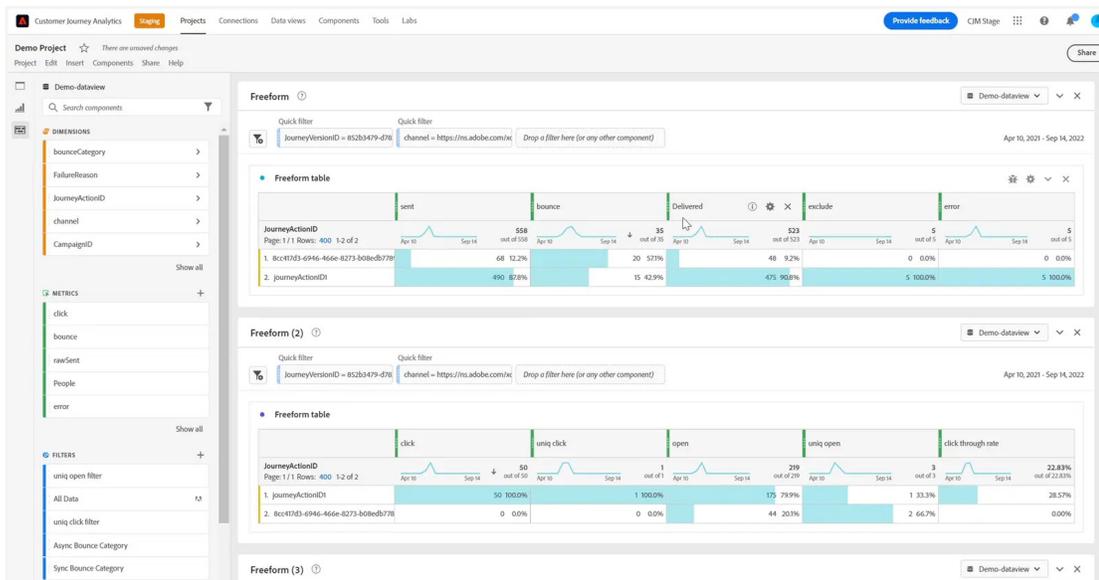
Los informes en Adobe Journey Optimizer muestran visualizaciones valiosas con las que los expertos pueden monitorear y optimizar el rendimiento de sus recorridos y campañas en todos los canales.

Adobe Journey Optimizer ofrece herramientas potentes para la creación de informes y la medición del rendimiento en cada canal, recorrido y campaña. Las funciones de creación de informes para recorridos publicados permiten visualizar y monitorear el progreso de los clientes a lo largo de sus recorridos y sus interacciones en los diferentes canales. Esta valiosa información ayuda a optimizar los recorridos, reducir el abandono de los clientes y aumentar su participación.

Las marcas pueden comparar el rendimiento con las métricas más importantes para ellas. Por ejemplo, pueden medir el rendimiento con métricas como la cantidad de personas que ingresan o salen de un recorrido, el volumen de correos electrónicos o mensajes SMS que se envían, la cantidad de clics en el contenido de los correos electrónicos, las visitas en la página de aterrizaje, la participación con las notificaciones push y mucho más. Con base en estos datos, los expertos en marketing y en recorridos pueden determinar si los recorridos y las campañas, así como los mensajes y el contenido que estos contienen, ayudan a la marca a alcanzar sus metas empresariales.

## Obtén información más detallada sobre los recorridos y las campañas gracias a Adobe Customer Journey Analytics.

Gracias a que Adobe Journey Optimizer se desarrolló de forma nativa en Adobe Experience Platform, los analistas de recorridos y campañas pueden realizar análisis más profundos de los datos mediante la integración con Adobe Customer Journey Analytics.



Con un solo clic en la sección de informes de Adobe Journey Optimizer, las marcas que usan Adobe Customer Journey Analytics pueden profundizar en todo el recorrido del cliente y analizar las interacciones en línea y sin conexión.

Esta potente aplicación de análisis se especializa en combinar los datos sin conexión, en línea y de interacciones de una gran variedad de fuentes, y permite hacer análisis y consultas detalladas sobre los datos. Adobe Journey Optimizer y Adobe Customer Journey Analytics se integran a la perfección, y los usuarios pueden abrir Adobe Customer Journey Analytics desde la sección de informes de Adobe Journey Optimizer con un solo clic.

# Acerca de Adobe Journey Optimizer.

Con Adobe Journey Optimizer, las marcas pueden crear, orquestar y distribuir campañas omnicanal y momentos personalizados a millones de clientes. Journey Optimizer es una solución nativa de la nube que se desarrolló sobre Adobe Experience Platform, plataforma líder en el sector. Utiliza datos en tiempo real, perfiles unificados y la toma de decisiones inteligentes para optimizar el recorrido completo de los clientes. El resultado son experiencias de marca significativas que aumentan la lealtad del cliente y su valor de duración.

**Descubre más información sobre cómo comenzar a orquestar recorridos en Adobe Journey Optimizer.**

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.