Adobe

FUNCIONES DESTACADAS

Adobe Journey Optimizer: organización, ejecución y creación de informes de recorridos

Optimiza la interacción con la clientela gracias a una segmentación precisa e información detallada en todos los canales.

Crea recorridos de cliente de varios pasos que inicien una secuencia de interacciones, ofertas y mensajes en todos los canales en tiempo real. Este enfoque garantiza que la clientela interactúe en los momentos óptimos en función de sus acciones y de las señales comerciales relevantes.

El personal de marketing y las personas especialistas en recorridos necesitan una única aplicación para diseñar, lanzar y optimizar recorridos individualizados y campañas basadas en la audiencia. Una coordinación eficaz de los recorridos requiere derribar las barreras entre canales, equipos y herramientas de tecnología de marketing aislados. Adobe Journey Optimizer elimina estas barreras y ofrece una única aplicación para diseñar, organizar y ejecutar recorridos individualizados y campañas basadas en la audiencia.

Journey Optimizer proporciona al personal de marketing y a quienes se especializan en recorridos una interfaz fácil de usar, con funciones de arrastrar y soltar, para la organización de recorridos, así como la posibilidad de crear audiencias específicas e interactuar con ellas con mensajes y ofertas impactantes a través de los canales adecuados. Además, pueden supervisar y medir el rendimiento de los canales, las campañas y los recorridos para ofrecer más valor a lo largo del ciclo de vida de cliente.

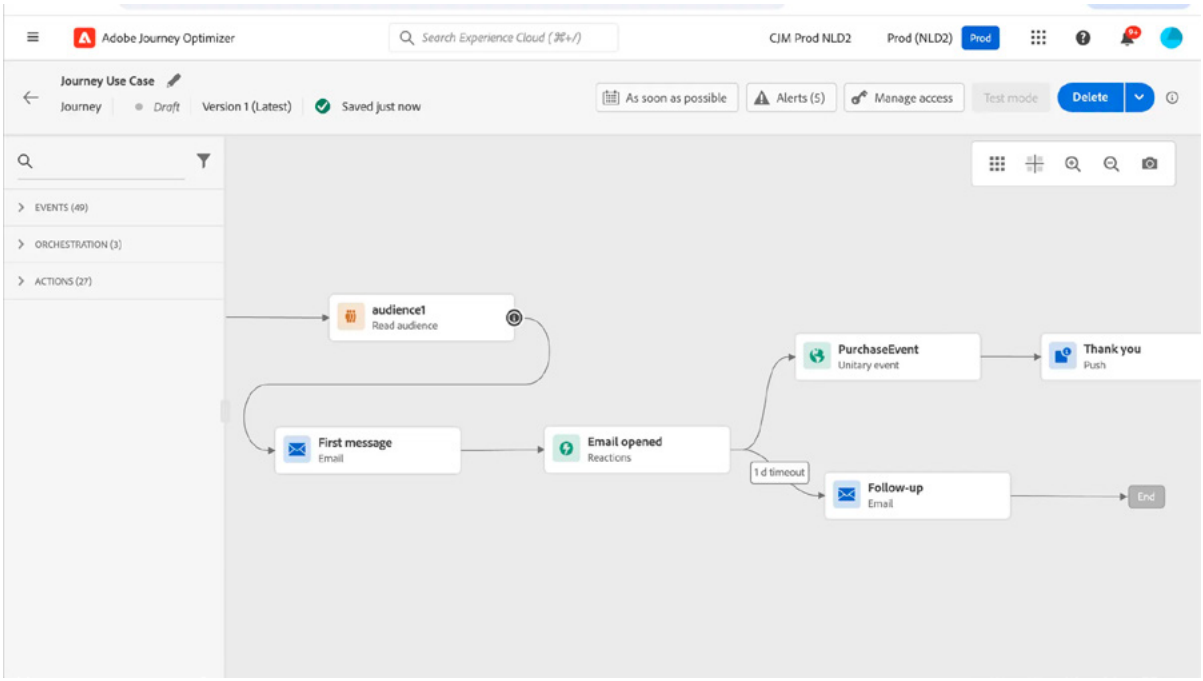
Journey Optimizer incluye las siguientes funciones de organización de recorridos:

Diseñador de recorridos. Un lienzo con función de arrastrar y soltar para crear recorridos con varios pasos y campañas basadas en la audiencia con mensajes personalizados que se pueden activar según el comportamiento de la clientela, los datos contextuales y los eventos empresariales.

Informes sólidos. Herramientas de medición y elaboración de informes listas para usar que permiten visualizar y supervisar fácilmente el rendimiento en todos los canales, recorridos y campañas.

Crea y ejecuta fácilmente recorridos de cliente en todos los canales

La clientela espera experiencias integrales, coherentes y personalizadas que ofrezcan la mejor experiencia, acción u oferta en cada paso. Estas experiencias deben fluir sin interrupciones a través de los canales relevantes y preferidos por la clientela a medida que interactúan con una marca en la web, aplicaciones móviles y notificaciones, correos electrónicos, mensajes SMS/MMS, experiencias en tienda, y mucho más.



El personal de marketing y quienes se especializan en recorridos identifican un desencadenante para iniciar el recorrido y, a continuación, definen acciones en los puntos de contacto –como abrir un correo electrónico, realizar una compra o utilizar datos contextuales– para guiar a los clientes a lo largo de su ruta.

El diseñador de recorridos de Journey Optimizer proporciona todo lo que el personal de marketing y las personas que se especializan en recorridos necesitan para organizar recorridos individualizados de varios pasos a través de distintos canales. Incluye un lienzo intuitivo con función de arrastrar y soltar para organizar cada paso del recorrido, definir la audiencia objetivo e incluir los mensajes, las ofertas y el contenido que verán los miembros de la audiencia objetivo en los distintos canales en función de su comportamiento, los datos contextuales y los eventos empresariales.

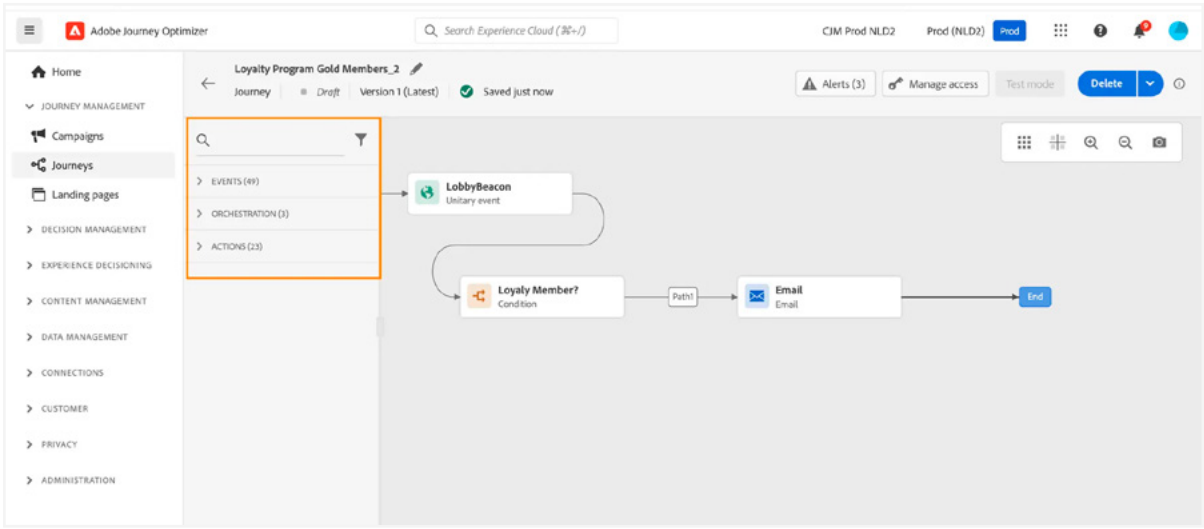
Comenzamos definiendo la acción o el evento que da inicio al recorrido de cliente y, a continuación, los puntos de contacto en los que datos contextuales, eventos o acciones de la clientela la guiarán de forma fluida hacia el siguiente paso más adecuado.

Para campañas programadas, como boletines mensuales, el personal de marketing puede enviar recorridos basados en transacciones o configurar recorridos automatizados para interactuar con audiencias cualificadas con una frecuencia específica, como enviar una notificación push para recordar a la clientela de una clínica dental una cita próxima con una semana de antelación.

El diseñador de recorridos de Journey Optimizer proporciona todo lo que el personal de marketing y quienes se especializan en recorridos necesitan para organizar recorridos individualizados de varios pasos a través de distintos canales.

Envío de mensajes individualizados en tiempo real

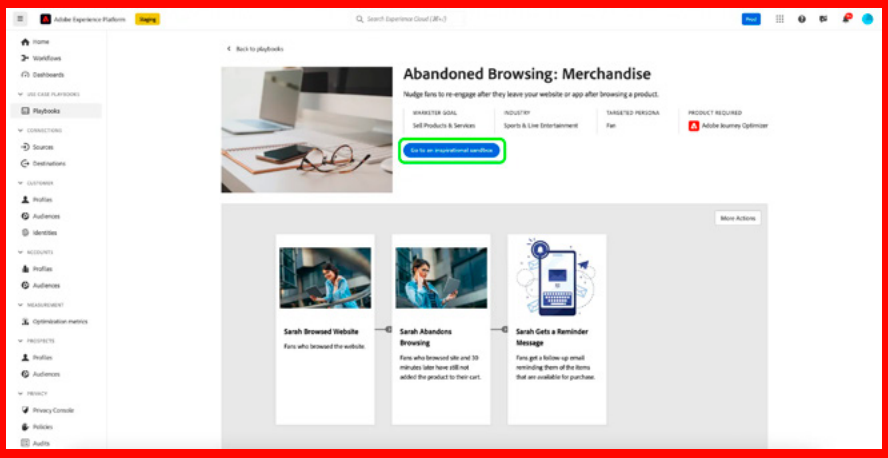
Desde el diseñador de recorridos, el personal de marketing puede enviar mensajes individualizados en tiempo real a través de cualquier canal disponible cuando se produce un evento. Por ejemplo, cuando una persona se suscribe a un servicio de streaming, se puede activar el envío inmediato de una serie de correos electrónicos de bienvenida, animando a la persona a iniciar sesión en la aplicación por primera vez y a configurar sus preferencias de visualización. Del mismo modo, cuando un equipo deportivo profesional local gana un partido, se puede activar una notificación push que invite a la afición que ha asistido al evento a reunirse con los miembros del equipo en el campo o la cancha para conseguir autógrafos.



Los mensajes individualizados en tiempo real brindan a las marcas la capacidad de fidelizar a su clientela al favorecer la interacción en los momentos relevantes.

Acciones como completar una compra, abrir el correo electrónico e iniciar sesión en una aplicación se pueden utilizar para hacer avanzar a la nueva clientela a lo largo de su recorrido. Con la función de escucha activa integrada, la falta de acción durante un periodo de tiempo determinado también puede activar un mensaje, como el envío de un correo electrónico de recordatorio a una persona que ha abandonado su carrito de compra. Estas interacciones con la marca tienen una gran relevancia y favorecen el compromiso porque se producen en el contexto único de cada cliente.

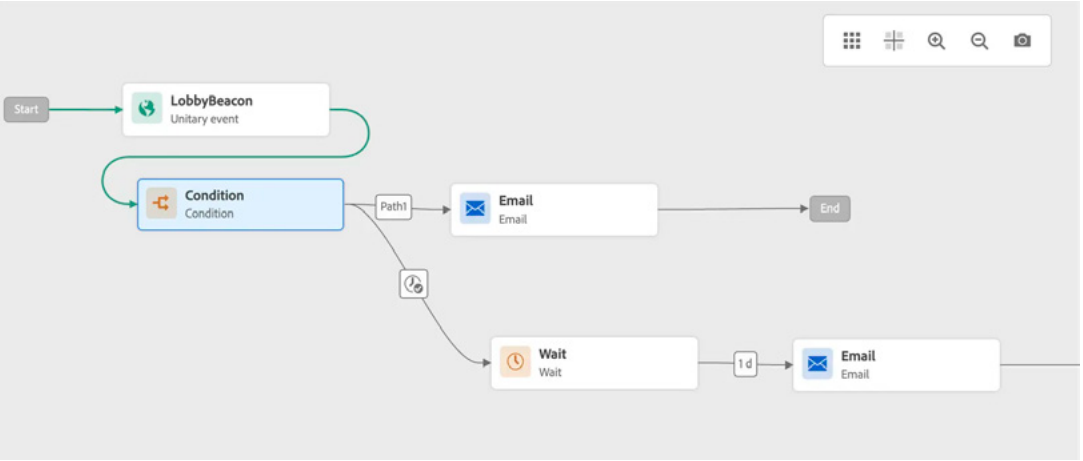
Ponte manos a la obra con manuales de estrategias de casos prácticos



Para activar rápidamente recorridos habituales, explora los manuales de estrategias de casos prácticos de Journey Optimizer. Estos manuales ofrecen una visión completa, e incluyen la intención, las metas, los perfiles objetivo y los recursos necesarios para cada situación. Los flujos de trabajo predefinidos permiten al personal de marketing ponerse en marcha rápidamente con nuevos casos de uso.

Crea rutas de recorrido flexibles

Con el diseñador de recorridos, el personal de marketing y quienes se especializan en recorridos pueden crear rutas de recorrido flexibles y personalizables, donde especifican condiciones que segmentan a la audiencia y la desvían hacia diferentes flujos. También pueden añadir a un recorrido pasos basados en tiempo, como enviar un mensaje push a un cliente minorista que no ha completado una compra 24 horas después de haber añadido un artículo al carrito. Para enviar mensajes basados en tiempo aún más relevantes, el personal de marketing puede determinar el mejor momento para enviar un mensaje a cada cliente gracias a la optimización del tiempo de envío con tecnología de IA.



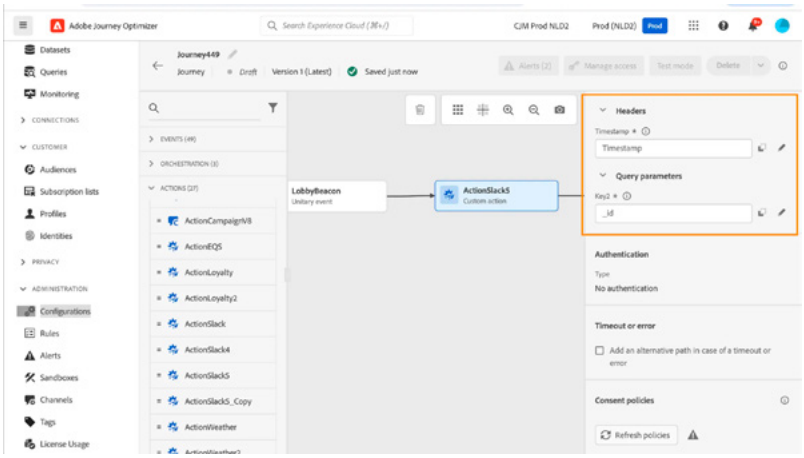
El personal de marketing y quienes se especializan en recorridos pueden determinar un tiempo de espera –por ejemplo, dos semanas– antes de activar la siguiente acción, como enviar un correo electrónico de seguimiento.

Para evitar cansar a la clientela y mejorar la eficacia de las campañas o los recorridos, el personal de marketing puede utilizar el diseñador de recorridos para limitar el número de veces que se puede enviar un mensaje o una experiencia. Además, el personal de marketing y las personas especializadas en recorridos pueden dividir las audiencias por porcentajes, lo que permite experimentar con diferentes audiencias para ver qué experiencias tienen mejor acogida.

Envía mensajes utilizando canales nativos o sistemas de terceros

El diseñador de recorridos integra acciones que admiten mensajes salientes, como correos electrónicos, notificaciones push y SMS/MMS, así como canales entrantes, entre los que se incluyen aplicaciones móviles, sitios web y experiencias basadas en código creadas directamente en Journey Optimizer.

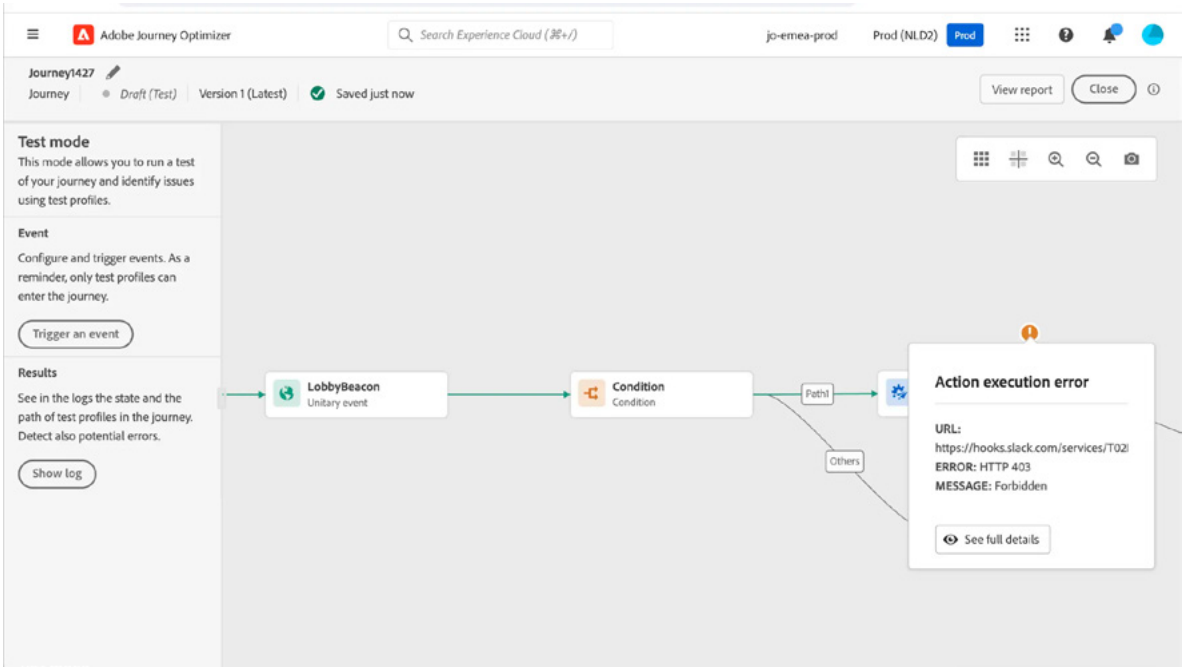
Dado que algunas marcas utilizan sistemas de terceros para enviar mensajes, ya sea por correo electrónico, SMS u otros canales, Journey Optimizer incluye acciones personalizadas que permiten integrar estos sistemas en los recorridos directamente desde el diseñador de recorridos.



Las acciones integradas en Journey Optimizer facilitan a las marcas la opción de usar sistemas externos de envío de mensajes.

Prueba los recorridos antes de publicarlos

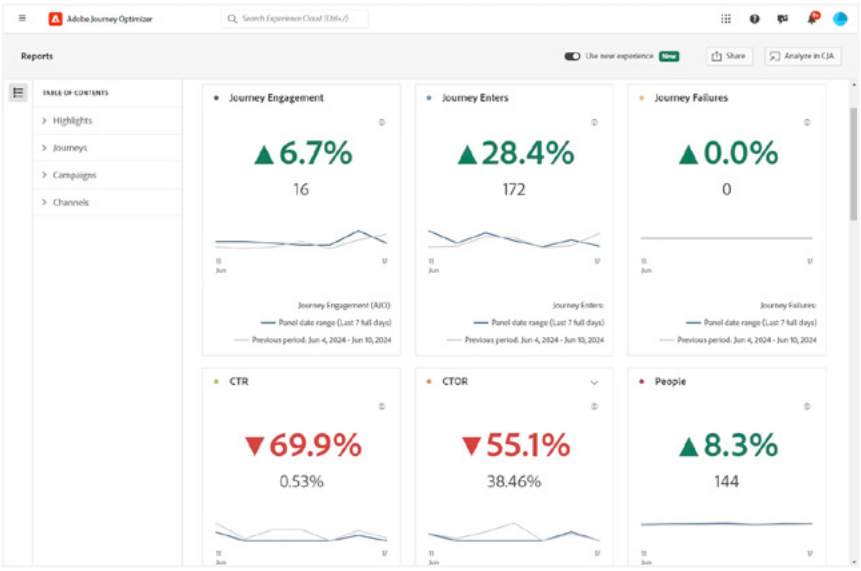
Una vez que el personal de marketing y quienes se especializan en recorridos han creado un recorrido de cliente, pueden probarlo antes de publicarlo. Journey Optimizer ofrece el modo de prueba, que permite ver cómo los perfiles de prueba avanzan a lo largo del recorrido para detectar posibles errores antes de su activación. La realización de pruebas rápidas permite al personal de marketing comprobar que los recorridos funcionan correctamente para poder publicarlos con total confianza.



El modo de prueba ofrece al personal de marketing una forma rápida de verificar que un recorrido funciona según lo previsto antes de publicarlo.

Mide y supervisa el rendimiento de tus recorridos y campañas desde un mismo lugar

El personal de marketing y las personas que se especializan en recorridos necesitan informes y visualizaciones para obtener información sobre el rendimiento de sus iniciativas de marketing y experiencia de cliente, lo que les ayuda a responder a preguntas clave sobre sus recorridos, campañas y canales.



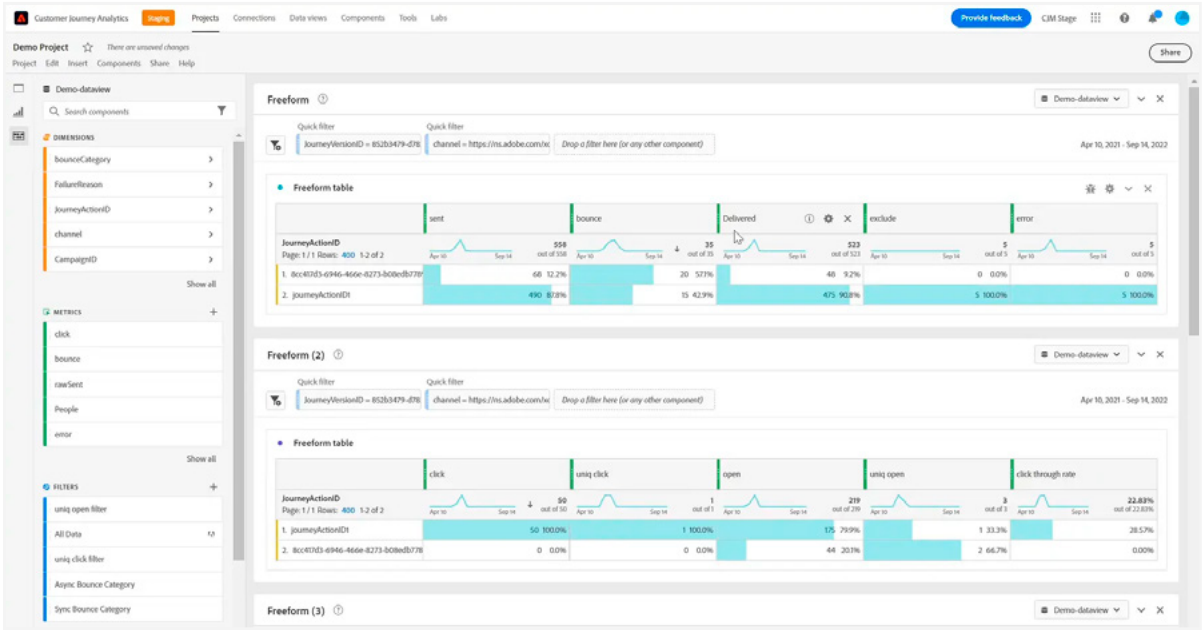
Los informes de Journey Optimizer proporcionan valiosas visualizaciones que ayudan al personal de marketing y a quienes se especializan en recorridos a realizar un seguimiento y optimizar el rendimiento de los recorridos y las campañas en todos los canales.

Journey Optimizer incluye potentes herramientas de elaboración de informes para medir el rendimiento en todos los canales, recorridos y campañas. Las funciones de informes de recorrido en tiempo real permiten al personal de marketing y a quienes se especializan en recorridos visualizar y supervisar cómo avanza la clientela por sus recorridos y cómo interactúa en los distintos canales. Esta valiosa información ayuda al equipo a optimizar los recorridos, reducir las cancelaciones de clientes y mejorar la interacción.

Sigue el rendimiento en función de las métricas más importantes para la marca. Por ejemplo, las marcas pueden medir el rendimiento con métricas como el número de personas que entran o salen de un recorrido, el volumen de mensajes de correo electrónico o SMS enviados, los clics en el contenido de los correos electrónicos, las visitas a la página de inicio, la interacción con las notificaciones push y mucho más. Este tipo de información ayuda al personal de marketing y a las peronas que se especializan en recorridos a determinar si los recorridos, campañas, mensajes y contenidos que incluyen están ayudando a la marca a lograr sus objetivos empresariales.

Profundiza en la información sobre recorridos y campañas con Adobe Customer Journey Analytics

Journey Optimizer está integrado de forma nativa en Adobe Experience Platform, lo que significa que el personal a cargo del análisis de campañas y recorridos puede profundizar en el análisis y la exploración de datos gracias a su integración con Adobe Customer Journey Analytics.



Con un solo clic en los informes de Journey Optimizer, las marcas que utilizan Adobe Customer Journey Analytics pueden profundizar en todo el recorrido de cliente y analizar las interacciones tanto en línea como sin conexión.

Esta potente aplicación de análisis se especializa en fusionar datos en línea, sin conexión y de interacción procedentes de una gran variedad de fuentes, y ofrece funciones avanzadas de análisis y consulta de datos. Journey Optimizer y Customer Journey Analytics se coordinan a la perfección, y de este modo es posible abrir Customer Journey Analytics desde los informes de Journey Optimizer con un solo clic.

Acerca de Adobe Journey Optimizer

Adobe Journey Optimizer permite a las marcas crear, organizar y ofrecer campañas omnicanal y momentos personalizados para millones de clientes. Desarrollada sobre Adobe Experience Platform, la plataforma líder del sector, Adobe Journey Optimizer es una solución nativa en la nube que utiliza información en tiempo real, perfiles unificados y toma de decisiones inteligentes para optimizar todo el recorrido de cliente. El resultado son experiencias de marca memorables que fomentan la lealtad y el valor del ciclo de vida de la clientela.

Obtén más información sobre cómo ponerte manos a la obra con la organización de 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 los Estados Unidos y/o en otros países.