

FUNCIONES DESTACADAS

Adobe Journey Optimizer: mensajes y contenido para interacciones centradas en la clientela

Crea mensajes y contenido para interactuar con clientes en todos los canales.

Crea, edita y activa contenido y variaciones rápidamente con un diseñador integrado, un repositorio de activos centralizado e IA generativa.

A la hora de crear mensajes y contenido para activarlos en campañas y recorridos de cliente omnicanal, los equipos de experiencia de cliente y marketing precisan opciones de creación intuitivas, como un editor visual, conversión desde HTML, plantillas e IA generativa integrada en los flujos de trabajo. También deben ser capaces de encontrar y acceder fácilmente a activos digitales aprobados por la marca para agilizar la creación de contenido y personalizar mensajes para cada persona o grupo.

Adobe Journey Optimizer proporciona estas funciones en cuatro ámbitos clave:



Gestión de activos integrada. Encuentra, gestiona, edita y utiliza activos digitales con Adobe Experience Manager Assets Essentials, un sistema de DAM integrado de forma nativa con gobernanza para gestionar el acceso y el control de versiones.



Creación de mensajes. Crea mensajes atractivos para correos electrónicos, SMS, notificaciones push, mensajes en la aplicación, web, correo directo y otros canales empleando un editor visual con función de arrastrar y soltar. Importa y convierte el contenido HTML en bloques visuales, programa en HTML o empieza a partir de una plantilla. Crea y reutiliza fragmentos de contenido para agilizar los flujos de trabajo.



Editor de personalización. Personaliza mensajes con contenido dinámico, como fragmentos de expresión que adaptan el contenido, texto y mucho más basándose en atributos de la clientela, comportamientos, segmentos de público y datos contextuales externos, entre otros aspectos.

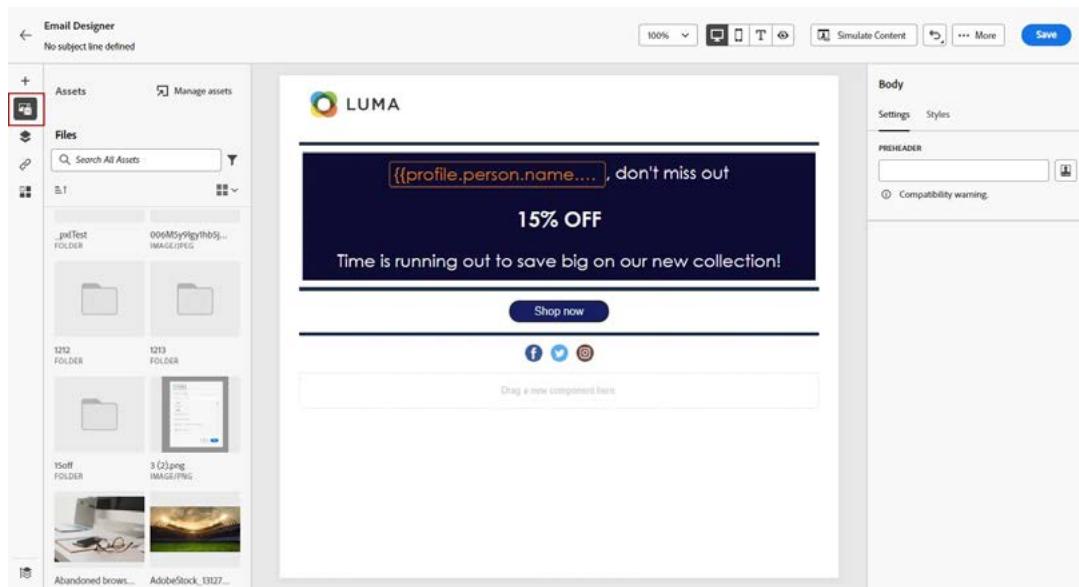


Asistente de IA para generar contenido. Genera variaciones de mensajes completos, imágenes y textos alineados con la marca empleando la IA generativa. Pon a prueba varias versiones de un mensaje rápidamente para identificar las que mejor funcionan e impulsar las tasas de conversión.

Gestión de activos integrada

Journey Optimizer mejora la eficiencia y el acceso a la gestión de activos digitales para crear contenido y mensajes multicanal a través de su sistema de DAM integrado, [Adobe Experience Manager Assets Essentials](#). Gracias a Assets Essentials, los equipos de marketing disponen de funciones robustas para gestionar, buscar y editar contenido de forma nativa, lo que agiliza la creación de mensajes y experiencias desde la conceptualización y el diseño hasta la entrega.

Journey Optimizer también se integra de forma nativa con el sistema de DAM empresarial de Adobe, [Adobe Experience Manager Assets](#), que brinda acceso a funciones avanzadas impulsadas por IA y aprendizaje automático para gestionar activos digitales, como el etiquetado inteligente, la generación de metadatos y mucho más.



Adobe Journey Optimizer brinda un sistema de DAM integrado, Adobe Experience Manager Assets Essentials, lo que facilita a los equipos de marketing el acceso a los activos para usarlos en campañas y recorridos.

Journey Optimizer incluye las siguientes funciones centradas en la clientela:

Descubrimiento de activos

Los equipos creativos y de marketing necesitan una única fuente de confianza de contenido digital que pueden usar en sus recorridos y campañas. Gracias al sistema de DAM integrado, Assets Essentials, el personal de marketing dispone de una biblioteca centralizada para organizar los activos en carpetas, añadir palabras clave o aprovechar el etiquetado inteligente de metadatos impulsado por IA. De este modo, puede emplear la búsqueda de texto completo para encontrar de forma fácil y rápida los activos digitales más relevantes.



Edición de activos

Assets Essentials se conecta a [Adobe Express](#) y [Adobe Photoshop Express](#) en Adobe Creative Cloud, lo que unifica los flujos de trabajo creativos y de marketing. Ambos equipos pueden colaborar para adaptar el contenido existente con herramientas de edición integradas con las que redimensionar imágenes, eliminar fondos, convertir tipos de archivos y mucho más.



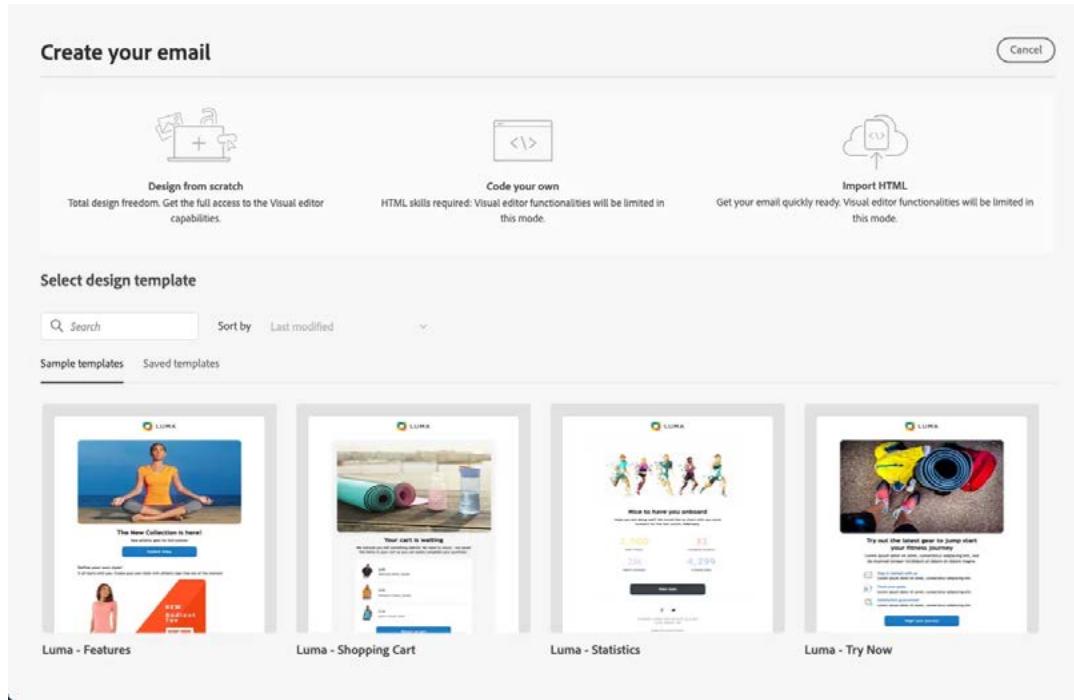
Control de activos

Con Assets Essentials, los equipos de marketing pueden gestionar mejor los activos de los recorridos y campañas con información exhaustiva y controles de acceso para cada activo. El control de versiones sirve para visualizar o restablecer versiones anteriores y garantizar así que los activos estén siempre actualizados. Los equipos de marketing pueden permitir o restringir el acceso a los mismos con sencillos permisos y controles. Para reducir el riesgo de usar activos sin licencia, Assets Essentials cuenta con herramientas de gestión de derechos digitales.



Creación de mensajes

En Journey Optimizer, los equipos de marketing pueden usar herramientas de diseño flexibles para crear el mensaje perfecto para cada canal según las preferencias, habilidades y flujos de trabajo del equipo, desde la edición visual de arrastrar y soltar hasta la programación en HTML de mensajes de correo electrónico.



Journey Optimizer brinda flexibilidad para crear mensajes y experiencias desde cero en un editor visual, diseñar en HTML, importar contenido HTML o empezar a partir de una plantilla.

Para empezar, pueden añadir un mensaje a un recorrido, ya sea un correo electrónico, un mensaje en la aplicación, SMS o MMS, o una notificación push, o seleccionar el canal que prefieran para la campaña. Luego, pueden usar el diseñador de mensajes para crear y editar contenido para ese canal.

El diseñador de mensajes ofrece opciones relevantes para cada canal:

- **El correo electrónico** permite añadir y editar elementos clave como asuntos, cuerpo de texto, imágenes y contenido multimedia, entre otros.
- **Los mensajes en la aplicación** incluyen opciones de diseño personalizado, a pantalla completa, ventanas emergentes o banners, así como flexibilidad para definir el estilo de las fuentes, botones, imágenes y otros elementos.
- **Los mensajes push** permiten especificar qué acción desencadenan los clics (abrir la aplicación, dirigirse a una pantalla determinada de la aplicación o abrir una URL), así como añadir imágenes, videos u otros elementos multimedia.
- **Los mensajes SMS/MMS** permiten a los equipos de marketing añadir texto promocional en los mensajes y habilitar la opción de MMS para integrar elementos multimedia como imágenes o GIF.

Edición con función de arrastrar y soltar

Journey Optimizer ofrece un editor visual intuitivo para todos los canales para los equipos de marketing que prefieren usar una interfaz visual a la hora de diseñar, editar y publicar los mensajes de sus recorridos y campañas. Los equipos de marketing pueden usarlo para arrastrar y soltar activos aprobados por la marca desde Experience Manager Assets Essentials hasta los mensajes. Luego, pueden añadir ofertas y dejar que el [motor de toma de decisiones](#) ofrezca la mejor opción a cada cliente. Asimismo, pueden actualizar elementos específicos de cada canal, como el diseño de los mensajes en la aplicación o acciones basadas en clics de las notificaciones push.

Codificación y conversión de HTML

Las personas expertas en código pueden usar el editor de código para crear el contenido de los correos electrónicos. Para ello, pueden programarlo en HTML desde cero, pegar el código HTML sin procesar en el diseñador o importarlo. El diseñador de mensajes puede convertir automáticamente el código HTML en contenido modular y editable para personas sin conocimientos técnicos. En el editor de código, se puede personalizar el contenido en función de los atributos de perfiles de cliente, como el nombre, el apellido o la ciudad de residencia. El editor de código también proporciona una opción de vista previa y perfiles de prueba para comprobar que el contenido personalizado y el diseño del mensaje se muestran según lo previsto.

Plantillas de contenido

Los equipos de marketing no solo pueden crear contenido y mensajes de correo electrónico desde cero, sino también agilizar los flujos de trabajo al diseñar y guardar plantillas de mensajes dinámicos que pueden reutilizar en todos sus recorridos y campañas. Por ejemplo, una empresa de telecomunicaciones puede reutilizar una plantilla de descuentos en móviles cada vez que quiera promocionar ofertas con solo adaptar el diseño a las necesidades exclusivas de cada campaña cambiando las imágenes, el texto, los colores y otros elementos. Para brindar un impulso inicial a los equipos de marketing, Journey Optimizer ofrece 20 plantillas preconfiguradas y la opción de guardar un correo electrónico como plantilla para reutilizarlo más adelante.

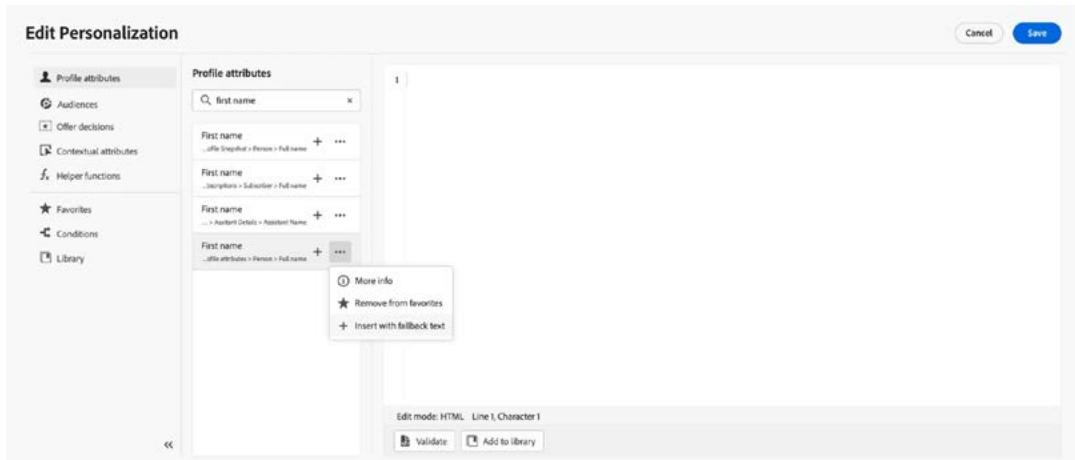
Adobe Stock

Los equipos de marketing pueden acceder a millones de fotos, vídeos, ilustraciones y gráficos vectoriales sin derechos de autoría, cuidadosamente seleccionados y de gran calidad de [Adobe Stock](#) para usarlos en sus mensajes sin salir del diseñador de mensajes integrado. Los resultados de la búsqueda impulsada por IA permiten encontrar más rápido activos adaptados a las necesidades de cada mensaje. Gracias a la conexión de Adobe Stock con el diseñador de correos electrónicos, el personal de marketing puede importar imágenes con licencia directamente en su repositorio de activos.

Editor de personalización

Gracias al editor de personalización, los equipos de marketing pueden personalizar fácilmente elementos de los mensajes con contenido dinámico, desde asuntos hasta el cuerpo del texto, para que las comunicaciones dejen huella en el público destinatario. Acceder al editor de personalización es muy fácil: solo hay que hacer clic en el ícono "Añadir personalización" de cada elemento en el diseñador de mensajes.

Journey Optimizer ofrece un editor visual intuitivo para todos los canales para los equipos de marketing que prefieren una interfaz visual a la hora de diseñar, editar y publicar mensajes.



Gracias al editor de personalización, los equipos de marketing pueden personalizar mensajes con atributos de perfiles tales como el nombre.

Contenido dinámico

El editor de personalización permite adaptar el contenido de los mensajes de correo electrónico con total flexibilidad mediante la configuración de reglas para ajustar de forma dinámica imágenes, asuntos, enlaces, ofertas y otros elementos en función de las características y el contexto de cada cliente. El contenido puede actualizarse incluso a mitad de una campaña o un recorrido, de modo que la clientela verá el más relevante en todo momento. Un creador visual de reglas permite a los equipos de marketing definir el contenido dinámico fácilmente. También pueden reutilizar reglas creadas previamente en nuevos recorridos y campañas desde el editor de personalización.

Personalización basada en datos

Los equipos de marketing disponen de un amplio conjunto de datos de cliente que pueden aprovechar para hiperpersonalizar elementos tales como atributos de perfiles, segmentos de público, elegibilidad para ofertas y atributos contextuales externos como el clima, la ubicación y el inventario. Desde el editor de personalización, pueden seleccionar atributos de datos de estas fuentes para adaptar mensajes.

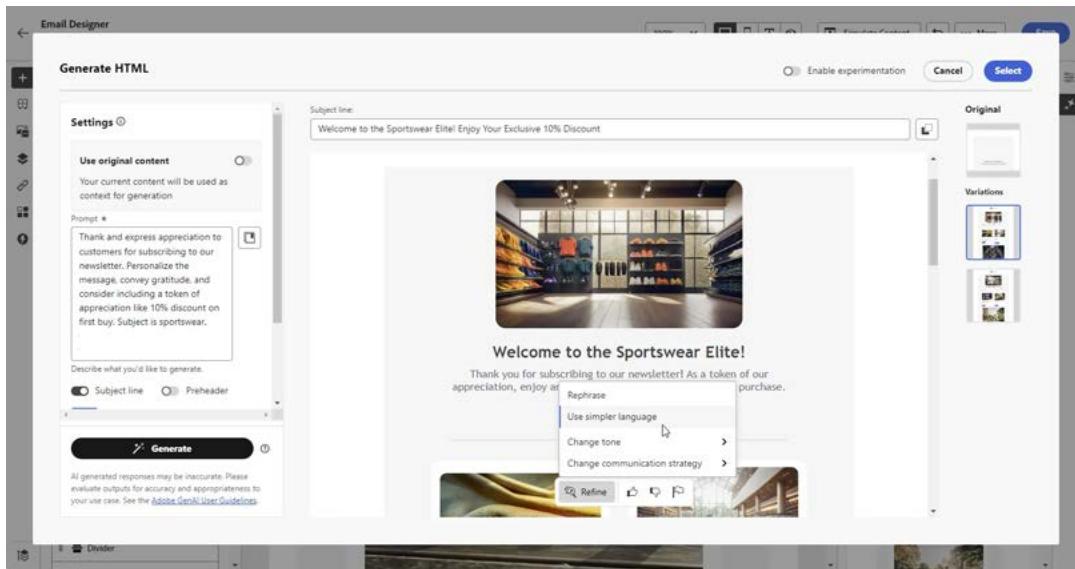
Fragmentos de contenido

Un fragmento es un componente reutilizable al que se puede hacer referencia en mensajes de correo electrónico para campañas, recorridos y plantillas, como un banner para la parte superior de un boletín informativo por correo. Estos bloques de contenido reutilizables preservan la coherencia de los mensajes y agilizan los flujos de trabajo. Los equipos de marketing pueden definir campos editables en mensajes de correo electrónico empleando código HTML, JSON o texto, lo que permite la inclusión de fragmentos de contenido con elementos personalizados. Estos elementos pueden actualizarse de forma dinámica en función de los atributos de la clientela en cada campaña o recorrido.

Asistente de IA para generar contenido

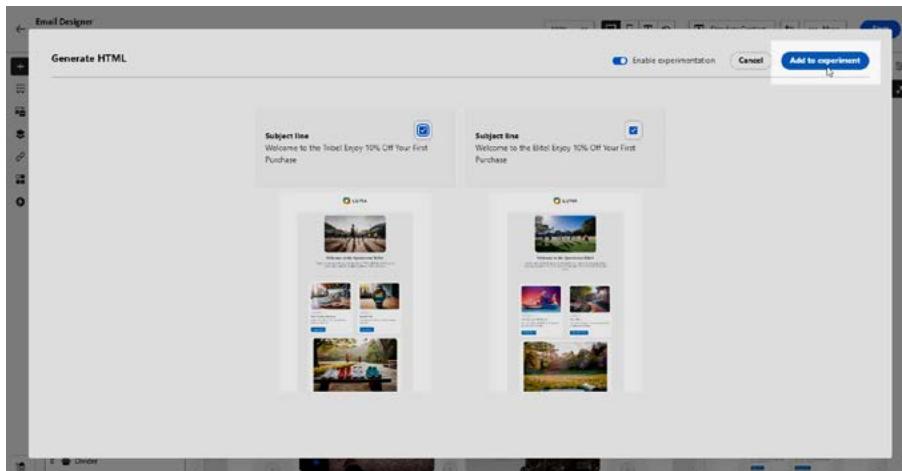
El [Asistente de IA para generar contenido](#) de Journey Optimizer, impulsado por Microsoft Azure OpenAI y Adobe Firefly, ayuda a los equipos de marketing a satisfacer la demanda de contenido en campañas y recorridos mediante el empleo de la IA generativa para crear y perfeccionar contenido atractivo acorde con la marca, que se optimiza para todos los canales. El Asistente de IA puede generar variaciones de texto e imágenes para usarlas en correos electrónicos, notificaciones push, mensajes SMS/MMS y la web, así como variaciones completas de mensajes para cada canal. Cuando los equipos de marketing crean contenido, utilizan indicaciones en lenguaje natural,

contenido de campañas como correos electrónicos o folletos que ya se han usado, y objetivos de marketing para generar las variaciones. Por ejemplo, el Asistente de IA puede personalizar el texto del asunto y el cuerpo de un correo electrónico basándose en una estrategia de comunicación ("exclusividad") y un tono (como "apasionante", "informativo" o "persuasivo"). El personal de marketing también puede guiar al Asistente de IA en la producción de variantes de imágenes especificando el tipo de imagen que debe crear, la intensidad visual, el color y el tono, la iluminación y la composición.



Los equipos de marketing pueden emplear indicaciones en lenguaje natural y otras funciones del Asistente de IA para generar contenido con el fin de crear y perfeccionar sus mensajes.

Al cargar activos de marca, se dispone de una referencia para el estilo del contenido, imagen o mensaje que se quiere generar, lo que contribuirá a que las variaciones creadas por la IA generativa se ajusten a la marca. Asimismo, los equipos de marketing pueden perfeccionar los activos con opciones como "reformular" o "usar lenguaje simple". Una vez que cuenten con las variaciones de activos o mensajes que necesitan para los recorridos o campañas, pueden usar las funciones de experimentación de Journey Optimizer para probar y descubrir qué variantes funcionan mejor con la clientela.



El Asistente de IA para generar contenido puede personalizar el texto de un correo electrónico, el asunto, el cuerpo y mucho más.

Acerca de Adobe Journey Optimizer

Adobe Journey Optimizer está integrado de forma nativa en la solución líder del sector Adobe Experience Platform y permite a las marcas crear, organizar y ofrecer campañas omnicanal y recorridos individualizados para millones de clientes en una misma aplicación nativa en la nube.

Explora las interacciones centradas en la clientela con 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.