

APPROFONDIMENTO SULLE FUNZIONALITÀ

Messaggi e contenuti per l'engagement incentrato sul cliente con Adobe Journey Optimizer

Progetta messaggi e contenuti ad hoc per coinvolgere i clienti su tutti i canali.

Crea, modifica e attiva contenuti e varianti rapidamente con un designer di contenuti integrato, un repository di risorse centralizzato e l'IA generativa.

Per creare messaggi e contenuti per l'attivazione in customer journey e campagne omnicanale, gli esperti marketing e i professionisti della CX hanno bisogno di opzioni di authoring facili da usare, come un editor visivo, conversione da HTML, modelli e IA generativa inserita nei flussi di lavoro. Allo stesso modo, hanno la necessità di trovare e accedere facilmente alle risorse digitali approvate dal marchio per velocizzare la creazione di contenuti e la personalizzazione dei messaggi per ogni destinatario o pubblico.

Adobe Journey Optimizer fornisce queste funzionalità in quattro aree principali:



Gestione integrata delle risorse. Trova, gestisci, modifica e utilizza le risorse digitali utilizzando Adobe Experience Manager Assets Essentials, una DAM nativamente integrata con governance per la gestione degli accessi e il controllo delle versioni.



Authoring dei messaggi. Crea messaggi coinvolgenti per i messaggi in tutti i canali, come e-mail, SMS, push, web, messaggio diretto e tanti altri, utilizzando un editor visivo a trascinamento. Importa e converti l'HTML in blocchi di contenuti visivi o codice HTML, oppure inizia da un modello. Crea e ri-utilizza i frammenti di contenuto per accelerare i contenuti.



Editor per la personalizzazione. Personalizza i messaggi con contenuti dinamici, compresi i frammenti delle espressioni che modificano i contenuti, il testo e non solo in base agli attributi e al comportamento dei clienti, all'audience, ai dati contestuali esterni e non solo.

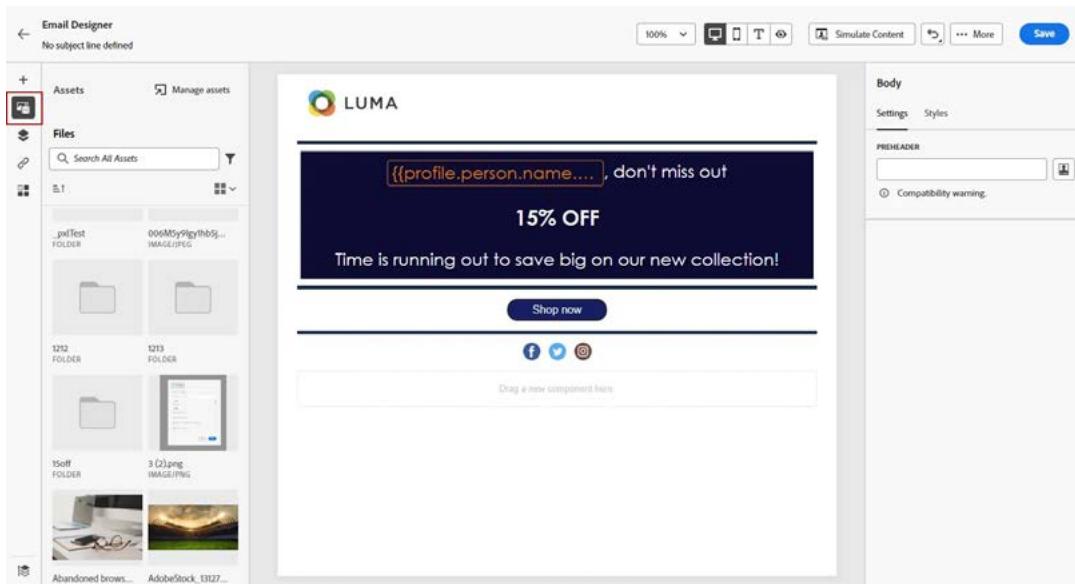


Assistente IA per la generazione di contenuti. Genera testo, immagini e intere varianti di messaggi in linea con il marchio utilizzando l'IA generativa. Testa rapidamente più versioni di un messaggio per individuare quella migliore e ottimizzare i tassi di conversione.

Gestione integrata delle risorse

Journey Optimizer rende più efficiente e accessibile la gestione delle risorse digitali per la messaggistica cross-channel e la creazione di contenuti grazie alla sua DAM integrata, [Adobe Experience Manager Assets Essentials](#). Con Assets Essentials, gli esperti marketing hanno solide funzionalità native di gestione, ricerca e modifica dei contenuti, che permettono di velocizzare la creazione di messaggi ed esperienze dal concept e dalla progettazione fino alla consegna.

Inoltre, Journey Optimizer si integra in modo nativo con la DAM aziendale di Adobe, [Adobe Experience Manager Assets](#), che apre le porte alle funzionalità di machine learning e IA avanzate per la gestione delle risorse digitali, come il tagging intelligente, la generazione di metadati e non solo.



Adobe Journey Optimizer fornisce una DAM integrata, Adobe Experience Manager Assets Essentials, che offre agli esperti marketing un accesso semplificato alle risorse da utilizzare nelle campagne e nei percorsi.

Journey Optimizer presenta in anteprima le seguenti funzionalità orientate al cliente:

Esplorazione delle risorse

Gli esperti marketing e i team creativi hanno bisogno di un'unica fonte di verità per i contenuti digitali da utilizzare nei percorsi e nelle campagne. Con la DAM integrata, Assets Essentials, gli esperti marketing dispongono di una libreria di risorse centralizzata per organizzare le risorse in cartelle, aggiungere parole chiave o sfruttare il tagging dei metadati intelligente basato sull'IA. Questo permette loro di utilizzare la ricerca full-test per individuare rapidamente e facilmente le risorse digitali più rilevanti.



Modifica delle risorse

Assets Essentials si collega a [Adobe Express](#) e [Adobe Photoshop Express](#) in Adobe Creative Cloud, unendo così i flussi di lavoro di marketing e creativi. Gli esperti marketing possono quindi lavorare con i creativi per personalizzare i contenuti esistenti grazie agli strumenti di modifica integrati per il dimensionamento delle immagini, la rimozione dello sfondo, la conversione dei tipi di file e molto altro.



Governance delle risorse

Con Assets Essentials, gli esperti marketing possono migliorare le risorse per le campagne e i percorsi, utilizzando informazioni dettagliate e controllo degli accessi per ogni risorsa. Il controllo delle versioni consente loro di visualizzare o ripristinare le versioni precedenti per assicurare che le risorse siano sempre aggiornate. Gli esperti marketing possono consentire o limitare l'accesso alle risorse con autorizzazioni e controlli facilmente applicabili. Per ridurre il rischio di utilizzo di risorse prive di licenza, Assets Essentials fornisce anche strumenti di gestione dei diritti digitali.



Authoring dei messaggi

In Journey Optimizer, i team di marketing possono utilizzare degli strumenti di progettazione flessibili per creare il messaggio perfetto per ogni canale in base al set di abilità e ai flussi di lavoro del team, dall'editing visivo a trascinamento fino alla codifica HTML per i messaggi e-mail.

Journey Optimizer offre la flessibilità necessaria per creare messaggi ed esperienze da zero in un editor visivo, creare in HTML, importare l'HTML o iniziare da un nuovo modello.

Per iniziare, gli esperti marketing aggiungono un messaggio al percorso, tramite e-mail, in-app, notifica push o SMS/MMS, oppure selezionano il canale preferito per la campagna. Possono infatti utilizzare il designer di messaggi per creare e modificare i contenuti per quel canale.

Il designer di messaggi offre delle opzioni rilevanti per ogni canale:

- **E-mail** per il supporto dell'inserimento e della modifica di elementi chiave come le linee di oggetto, il corpo di testo, le immagini, i file multimediali e non solo.
- **Messaggi in-app** per sfruttare schermo intero, finestra modale, banner o layout personalizzato e per definire stili di font, tasti, immagini e altri elementi multimediali.
- **Messaggi push** per specificare quale operazione one-clic intraprendere, ad esempio aprire l'app, utilizzare un link a una schermata specifica o aprire un URL web, anche con l'inserimento di immagini, video e altri elementi multimediali.
- **Messaggi SMS/MMS** per consentire agli esperti marketing di aggiungere corpo di testo ai messaggi e passare all'opzione MMS per inserire file multimediali, come immagini o GIF.

Modifica in modalità trascinamento

Per gli esperti marketing che preferiscono utilizzare un'interfaccia visiva per la progettazione, la modifica e la pubblicazione dei messaggi per i percorsi e le campagne, Journey Optimizer offre un editor visivo semplice da utilizzare per ogni canale. Questo editor è utile per trascinare le risorse approvate dal marchio da Experience Manager Assets direttamente nei messaggi. Inoltre, permette di inserire le offerte e consente alla funzione [Decisioni](#) di offrire a ogni cliente l'opzione giusta. Infine, prevede l'aggiornamento di elementi specifici del canale, come i layout dei messaggi in-app o le azioni one-click nei messaggi push.

Codifica e conversione dell'HTML

Gli utenti esperti di codice possono utilizzare l'editor apposito per creare contenuti e-mail. In questo modo, possono codificare in HTML i contenuti dei messaggi e-mail da zero. Oltre a codificare l'HTML da zero, possono incollare l'HTML grezzo direttamente nel designer o importarlo per creare i contenuti dei messaggi e-mail. Il designer di e-mail riesce poi a convertire automaticamente il codice HTML in contenuto modulare non modificabile per gli utenti non tecnici. All'interno dell'editor di codice, gli utenti possono personalizzare i contenuti in base agli attributi dei profili dei clienti, come il nome e il cognome oppure la città di residenza. Inoltre, questo strumento fornisce l'opzione di anteprima e di test dei profili per controllare che la progettazione dei messaggi e la personalizzazione dei contenuti venga visualizzata come previsto.

Modelli di contenuto

Oltre a poter creare messaggi e contenuti e-mail da zero, gli esperti marketing possono anche accelerare i flussi di lavoro progettando e salvando modelli di messaggi dinamici per riutilizzarli nelle campagne e nei percorsi. Ad esempio, un'azienda di comunicazioni può riutilizzare un modello per la vendita di uno smartphone per ogni lancio, adattando il design alle necessità di ogni campagna grazie alla possibilità di cambiare immagini, testo, colore e tanti altri elementi. Per aiutare i professionisti a iniziare, Journey Optimizer offre 20 modelli pronti all'uso, oltre alla possibilità di salvare un'e-mail come modello da utilizzare più avanti.

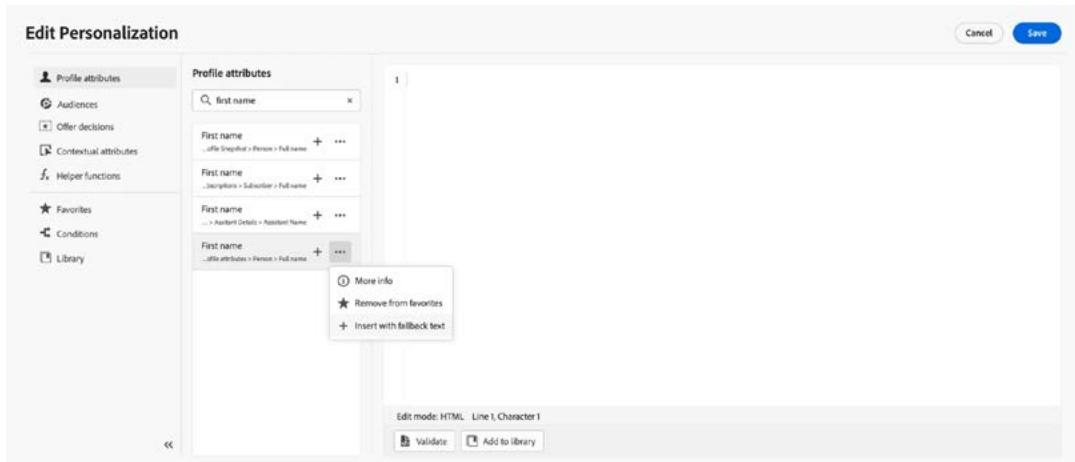
Adobe Stock

Gli esperti marketing possono accedere, direttamente all'interno del designer di messaggi integrato, a milioni di risorse curate, di qualità e royalty-free, tra cui foto, video, illustrazioni e grafiche vettoriali, tramite [Adobe Stock](#) per utilizzarle nei messaggi. I risultati della ricerca basata sull'IA velocizzano l'individuazione delle risorse per soddisfare le necessità uniche di ogni messaggio. Grazie al collegamento di Adobe Stock con il designer di e-mail, gli esperti marketing possono anche importare le immagini con licenza direttamente nel loro repository di risorse.

Editor per la personalizzazione

Grazie all'editor per la personalizzazione, gli esperti marketing possono adattare facilmente gli elementi dei messaggi con contenuti dinamici, dall'oggetto al corpo delle e-mail, per creare comunicazioni più coinvolgenti con l'audience target. L'accesso all'editor per la personalizzazione è molto semplice. Basta fare clic sull'icona "Aggiungi personalizzazione" in ogni elemento del designer di messaggi.

Per gli esperti marketing che preferiscono un'interfaccia visiva per la progettazione, la modifica e la pubblicazione dei messaggi, Journey Optimizer offre un editor visivo semplice da utilizzare per ogni canale.



Con l'editor per la personalizzazione, gli esperti marketing possono personalizzare i messaggi utilizzando gli attributi dei profili come il nome proprio.

Contenuti dinamici

L'editor per la personalizzazione fornisce la flessibilità necessaria per adattare il contenuto dei messaggi e-mail impostando regole che modificano dinamicamente immagini, oggetti, link e offerte in base alle caratteristiche e al contesto dei clienti. Gli aggiornamenti dei contenuti possono avvenire anche nel bel mezzo di una campagna o di un percorso, in modo che le customer experience prevedano i contenuti più rilevanti nel momento giusto. Un generatore di regole visivo facilita la definizione dei contenuti dinamici per gli esperti marketing. Inoltre, i professionisti possono riutilizzare le regole precedentemente create nei percorsi e nelle campagne più recenti, il tutto dall'editor per la personalizzazione.

Personalizzazione data oriented

Gli esperti marketing dispongono di enormi volumi di dati dei clienti che possono sfruttare per l'iper-personalizzazione, ad esempio gli attributi dei profili, l'audience, l'idoneità alle offerte e gli attributi sul contesto esterno, come il tempo, la posizione e l'inventario. Dall'editor per la personalizzazione, gli esperti marketing possono selezionare gli attributi di dati da queste origini e adattare di conseguenza i messaggi.

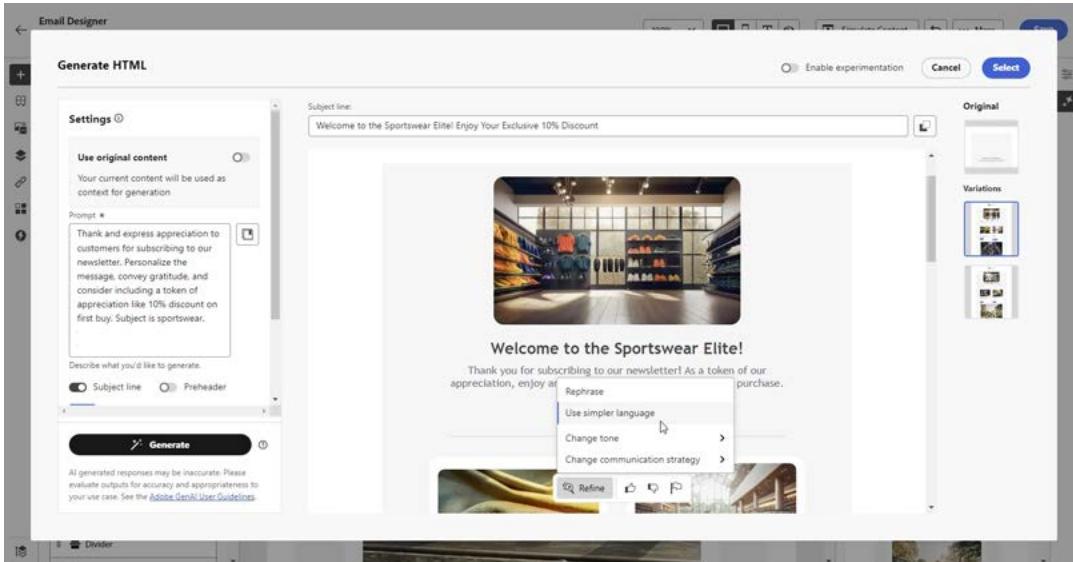
Frammenti di contenuto

Un frammento è un componente riutilizzabile che può essere preso come riferimento nei messaggi e-mail per le campagne, i percorsi e i modelli, come un banner in cima a una newsletter. Questi blocchi di contenuti riutilizzabili consentono la coerenza dei messaggi e la visualizzazione dei flussi di lavoro. Gli esperti marketing possono definire dei campi modificabili nei messaggi e-mail utilizzando HTML, JSON o testo, consentendo così di includere dei frammenti di contenuto con elementi personalizzati. Questi elementi possono aggiornarsi dinamicamente in base agli attributi dei clienti per ogni campagna o percorso.

Assistente IA per la generazione di contenuti

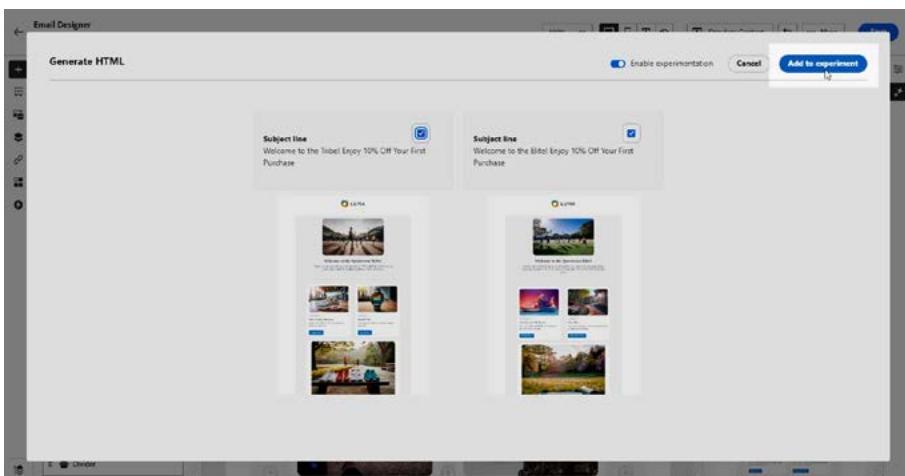
[L'Assistente IA per la generazione di contenuti](#) in Journey Optimizer, che funziona con OpenAI di Microsoft Azure e con Adobe Firefly, aiuta gli esperti marketing a soddisfare la domanda di contenuti nelle campagne e nei percorsi utilizzando l'IA generativa per creare e ottimizzare contenuti coinvolgenti e in linea con il marchio, ottimizzati per tutti i canali. L'Assistente IA può generare varianti di testo e immagini da utilizzare in e-mail,

notifiche push, messaggi SMS/MMS e web, oltre a varianti complete di messaggi per ogni canale. Per creare i contenuti, gli esperti marketing utilizzano i prompt in linguaggio naturale, i contenuti delle campagne come e-mail e brochure precedentemente utilizzati, e gli obiettivi di marketing per generare le varianti. Ad esempio, l'Assistente IA può personalizzare il testo di una linea di oggetto o del corpo di un'e-mail in base alla strategia di comunicazione impostata, come "esclusività", e al tono richiesto, come "entusiasta", "informativo" o "persuasivo". Inoltre, gli esperti marketing possono guidare l'Assistente IA nella produzione di varianti di immagini specificando il tipo di immagine da creare, l'intensità visiva, il colore, il tono, la luce e la composizione.



Gli esperti marketing possono utilizzare i prompt di linguaggio naturale e altre funzionalità dell'Assistente IA per la generazione di contenuti per creare i messaggi perfetti.

Il caricamento delle risorse del marchio offre un riferimento di stile per i contenuti, le immagini o i messaggi da generare, in modo che le varianti di IA generativa siano sempre in linea con il brand. Gli esperti marketing possono anche rifinire le risorse utilizzando opzioni come "riformula" o "utilizza un linguaggio più semplice". Una volta ottenute le varianti del messaggio o della risorsa per una campagna o un percorso, possono poi utilizzare le funzionalità di sperimentazione di Journey Optimizer per testarle e scoprire quale funziona meglio con i clienti.



L'Assistente IA per la generazione di contenuti personalizza il testo delle e-mail, l'oggetto, il corpo del testo e tanti altri elementi.

Informazioni su Adobe Journey Optimizer

Nativamente integrato nel leader del settore Adobe Experience Platform, Adobe Journey Optimizer aiuta i marchi a creare, orchestrare e distribuire campagne omnicanale e percorsi one-to-one a milioni di clienti in un'unica applicazione nativa per il cloud.

Esplora l'engagement incentrato sul cliente con Journey Optimizer.

[Scopri di più](#)

Adobe

© 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.