Adobe

DESTAQUE DE FUNCIONALIDADE

Adobe Journey Optimizer: engajamento em dispositivos móveis.

Alcance clientes em qualquer lugar com engajamento personalizado e em tempo real em dispositivos móveis.

Para transformar clientes em superfãs, as marcas precisam oferecer experiências em dispositivos móveis personalizadas e otimizadas. Isso inclui interações por meio de mensagens no aplicativo, cartões de conteúdo, notificações por push e SMS/MMS.

À medida que consumidores transferem cada vez mais suas interações digitais para canais móveis, as expectativas em relação às marcas aumentam. O desejo é ter experiências contínuas, relevantes e engajantes em dispositivos móveis. O Adobe Journey Optimizer oferece a profissionais de marketing e equipes de desenvolvimento de produtos digitais os recursos para criar e otimizar experiências e mensagens de aplicativos para dispositivos móveis em seis áreas principais:

Otimização do aplicativo para dispositivos móveis. Permite a personalização de experiências em aplicativos para dispositivos móveis, incluindo entrega de conteúdo, pop-ups, sobreposições de aplicativos e atualizações de recursos.

Mensagens no aplicativo. Oferece ferramentas para projetar, testar, realizar controle de qualidade e acionar mensagens relevantes no aplicativo com base em atributos do perfil de clientes, histórico de uso do aplicativo e localização do dispositivo.

Cartões de conteúdo. Recurso de mensagens digitais para fornecer conteúdo personalizado e envolvente nos mesmos locais em um aplicativo para dispositivo móvel para atualizações de conteúdo dinâmicas e não intrusivas.

Notificações por push. Possibilita a criação e o envio de notificações por push personalizadas com mídia avançada, além de insights sobre como a clientela interage com elas.

Mensagens SMS e MMS. Um editor visual permite a criação, personalização e visualização de mensagens SMS/MMS nos dispositivos móveis de clientes, com relatórios detalhados para monitorar o desempenho.

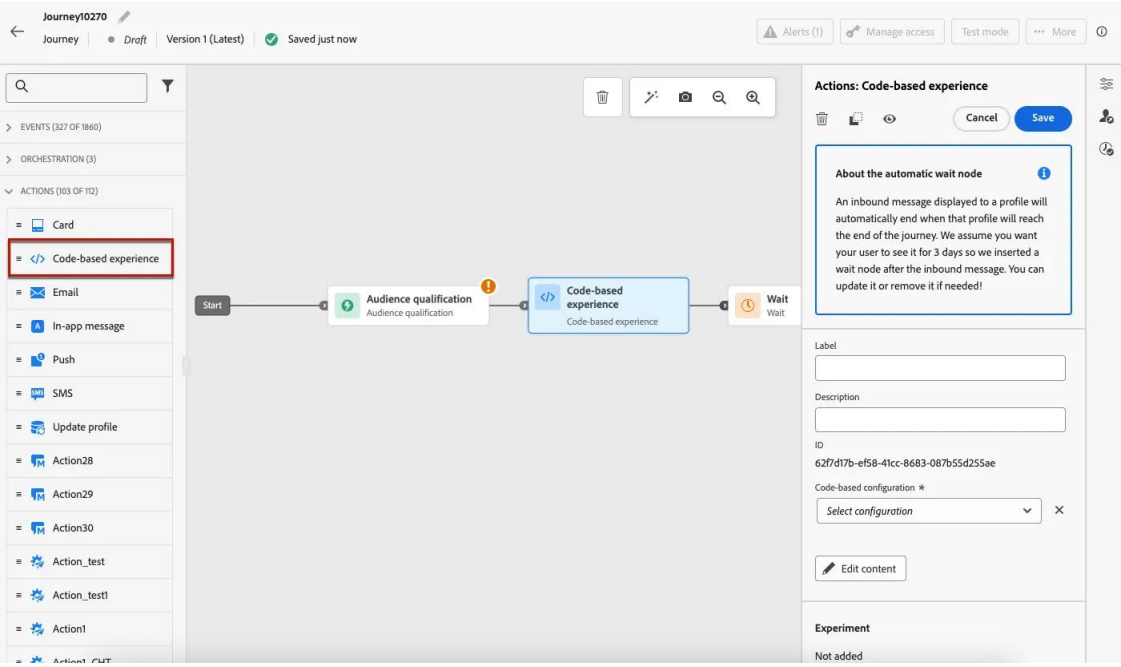
Geolocalização. A integração com o Adobe Experience Platform Places Service possibilita o uso de cercas geográficas para acionar interações baseadas em localização, tornando a comunicação contextual e oportunamente relevante.

Personalizar e otimizar experiências em aplicativos para dispositivos móveis.

Com o Journey Optimizer, profissionais de marketing contam com várias ferramentas para criar, personalizar e otimizar experiências em dispositivos móveis, seja em campanhas específicas, jornadas de clientes ou implementações de novos recursos.

Experiências no aplicativo baseadas em código

A funcionalidade de experiência baseada em código do Adobe Journey Optimizer oferece a equipes de desenvolvimento e usuários mais avançados a capacidade de controlar a personalização de maneira mais detalhada. Por compor e entregar código HTML ou JSON em aplicativos para dispositivos móveis nativos, as equipes de desenvolvimento podem integrar ofertas estáticas e dinâmicas, decisões contextuais e muito mais. Além disso, equipes de desenvolvimento têm a opção de criar conteúdo dinâmico baseado nos atributos de clientes, utilizando o editor de personalização.



Especialistas podem inserir experiências baseadas em código nas jornadas e campanhas de clientes para personalizar aplicativos para dispositivos móveis nativos.

Otimização de UI e UX

O editor visual do Journey Optimizer permite que tanto usuários técnicos quanto não técnicos criem campanhas impactantes e jornadas em aplicativos para dispositivos móveis, com controles de edição refinados. Isso aprimora a experiência de cada cliente entregando conteúdo adaptado com base nos comportamentos e preferências dos usuários. Especialistas em dispositivos móveis podem ajustar esse conteúdo personalizado por meio de testes A/B/n, permitindo identificar a versão mais eficaz da interface de usuário (UI) ou da experiência do usuário (UX) no aplicativo.

Implantação de recursos do aplicativo

Com o Journey Optimizer, tanto especialistas em dispositivos móveis quanto equipes de desenvolvimento de aplicativos podem realizar lançamentos controlados de novos recursos, promovendo uma adoção gradual por meio de testes e observação. É possível disponibilizar uma versão do aplicativo com o novo recurso para um público restrito, a fim de monitorar o engajamento, identificar problemas e testar e analisar o desempenho em comparação com a versão anterior. Após a validação de que o novo recurso funciona corretamente e tem um bom desempenho, as marcas podem proceder com a implementação em uma escala maior.

Desenvolvimento flexível

O Journey Optimizer oferece uma estrutura flexível com suporte a APIs e SDKs no lado do servidor, compatível com plataformas amplamente utilizadas, incluindo SDK do lado do cliente móvel, como Android, iOS, React, Flutter e outras. Isso permite que as equipes técnicas trabalhem no ambiente de desenvolvimento de sua preferência. Isso significa que, em colaboração com os profissionais de marketing, as equipes de desenvolvimento podem lançar experiências, conteúdo e mensagens envolventes de aplicativos para dispositivos móveis de maneira mais ágil, utilizando fluxos de trabalho conhecidos e simplificados. Além disso, o Journey Optimizer oferece ferramentas para que equipes de desenvolvimento, gerentes de produtos móveis e profissionais de marketing validem as experiências no aplicativo, por meio de pré-visualizações, revisões e ferramentas de simulação.

Desenvolvedores, em colaboração com profissionais de marketing, podem lançar rapidamente conteúdo e mensagens envolventes para aplicativos para dispositivos móveis, utilizando fluxos de trabalho familiares e simplificados.

Entregar mensagens personalizadas no aplicativo.

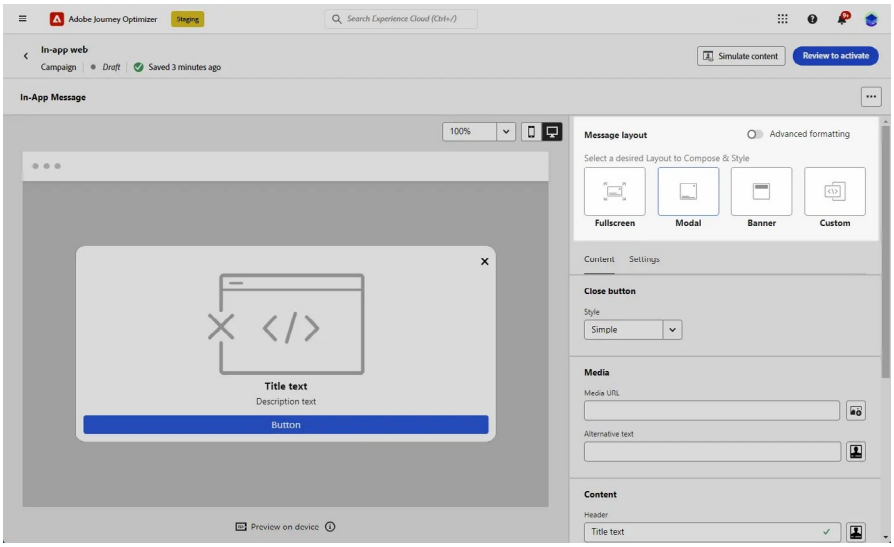
Com o Journey Optimizer, especialistas em dispositivos móveis podem enviar mensagens altamente relevantes dentro do aplicativo, baseadas no engajamento em tempo real, atributos de cliente, histórico de uso do aplicativo e localização do dispositivo. Essas mensagens podem guiar os usuários para novos recursos ou funcionalidades importantes, promover ofertas especiais, melhorar a experiência de uso do aplicativo e muito mais.

Acionadores avançados de mensagens

O Journey Optimizer permite que especialistas em dispositivos móveis criem regras que acionam mensagens dentro do aplicativo com base no comportamento e no contexto de cliente em tempo real. Por exemplo, enquanto uma pessoa aguarda no aeroporto para embarcar, uma companhia aérea pode enviar uma notificação no aplicativo informando de que ela pode utilizar pontos do programa de fidelidade para realizar um upgrade do assento.

Criação visual de mensagens

Profissionais de marketing e especialistas em dispositivos móveis podem utilizar as ferramentas de design visual do Journey Optimizer para criar mensagens no aplicativo que sejam atraentes, mantendo a identidade visual da marca e incentivando ações dos usuários. É possível configurar gestos personalizados, como deslizar para a direita ou para a esquerda, para que os usuários do aplicativo interajam com a mensagem, além de personalizar os estilos de botões, fontes e o layout da mensagem, seja em tela cheia, modal, banner ou mensagem HTML pré-configurada. Conforme o layout escolhido, as mensagens podem até incluir vídeos ou imagens para aumentar a interatividade e o engajamento.



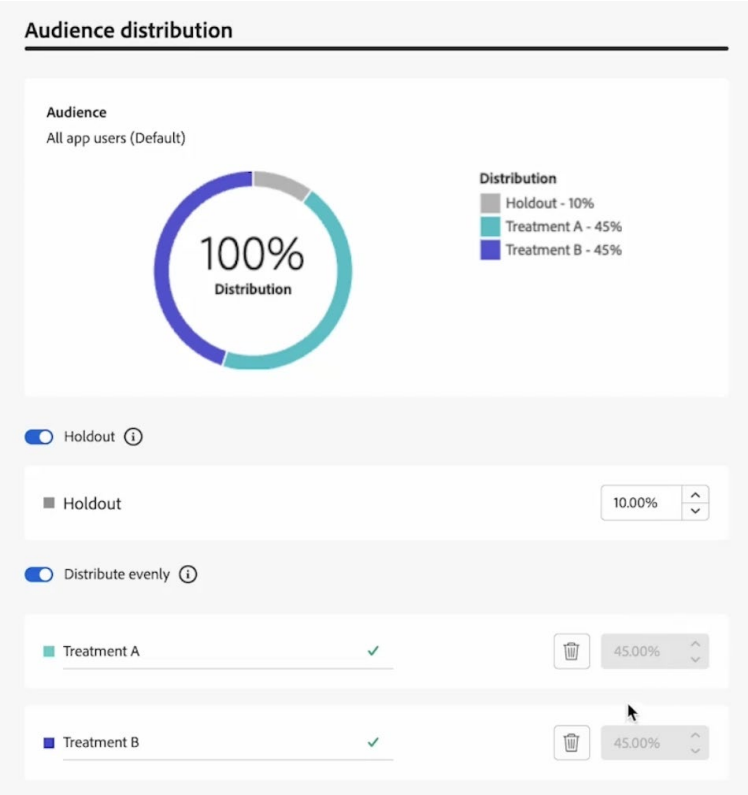
Com o designer de mensagens no aplicativo, é possível escolher o layout da mensagem, estilo dos botões, adicionar mídias, inserir título e corpo de texto e realizar personalizações avançadas.

Personalização individual

As mensagens no aplicativo podem ser personalizadas para cada cliente, aproveitando os dados de perfil em tempo real e informações de geolocalização. Especialistas em dispositivos móveis têm a flexibilidade de personalizar ofertas, URLs e conteúdo, incluindo textos, imagens, vídeos, cores de fundo e botões. Por exemplo, ao escanear um QR Code de ingresso no aplicativo de eventos para entrar em um show, a pessoa pode receber uma mensagem pop-up oferecendo uma promoção de produtos da banda.

Experimentação

Para otimizar as mensagens no aplicativo, especialistas em dispositivos móveis podem realizar experimentos A/B/n, testando duas ou mais variações de uma mensagem para identificar qual conteúdo gera melhor resposta. É possível também definir uma métrica de sucesso e determinar a porcentagem de usuários que serão direcionados para cada versão do teste. Além disso, especialistas podem optar por manter uma parte do público com a mensagem original, para avaliar se a variação vencedora no teste A/B/n traz resultados mais positivos.



Testar o conteúdo das mensagens permite a especialistas em dispositivos móveis identificar qual mensagem gera melhor engajamento com públicos específicos.

Modelos prontos para uso

Com o Journey Optimizer, especialistas em dispositivos móveis podem criar mensagens de maneira rápida e eficiente utilizando modelos prontos para implantação, incluindo opções de tela cheia, modais, banners e layouts totalmente personalizáveis. Especialistas podem começar com layouts predefinidos, ajustá-los conforme o necessário e até mesmo salvá-los como modelos para reutilização futura.

Visualização de QA

Profissionais de marketing e gerentes de produtos digitais podem visualizar as experiências do aplicativo para dispositivos móveis, incluindo mensagens no aplicativo, antes da publicação. Isso é feito por meio de pareamento rápido de dispositivos via QR Code e visualizações. Os dados dos perfis de teste podem ser usados para substituir o conteúdo personalizado nas mensagens de teste. Basta escolher o dispositivo, escanear o QR Code, inserir o PIN e acionar rapidamente a mensagem para visualizá-la no dispositivo, garantindo que seja exibida como esperado.

Integrações perfeitas

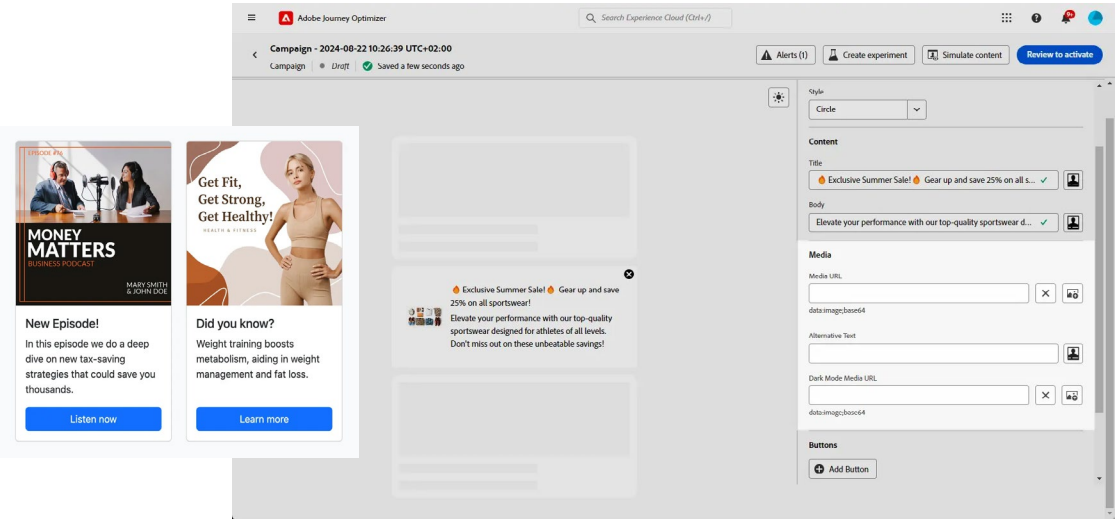
O Journey Optimizer oferece suporte aos padrões de integração mais comuns em plataformas como iOS, Android, React Native e Flutter, por meio de SDKs. O Adobe Experience Platform Mobile SDK inclui todas as extensões necessárias para especialistas em dispositivos móveis integrarem aplicativos para iOS e Android, enviando mensagens no aplicativo e interagindo com clientes nos dispositivos. Com a Configuração de canal guiada, as marcas podem configurar canais de marketing, incluindo aplicativos da Web e móveis, para utilização com o Journey Optimizer.

Manter usuários envolvidos com cartões de conteúdo.

Os cartões de conteúdo oferecem a profissionais de marketing de dispositivos móveis a possibilidade de compartilhar mensagens dinâmicas diretamente em blocos de conteúdo fixos, integrados de maneira fluida à interface do aplicativo. Esse conteúdo atualizado e não intrusivo ajuda a manter os usuários engajados e informados sobre mensagens relevantes, oportunidades e eventos importantes, como um webinar ou uma promoção de vendas.

Criação de cartões de conteúdo

Para personalizar um cartão de conteúdo, profissionais de marketing de dispositivos móveis podem utilizar um editor intuitivo baseado em formulário para definir tanto o conteúdo quanto o layout do cartão. Os cartões podem incluir texto e mídias avançadas, como imagens e vídeos, além de botões interativos que permitem aos usuários realizar ações, como acessar a página inicial de um evento ou uma oferta no aplicativo. Da mesma forma que outros canais móveis, o conteúdo pode ser ajustado conforme as atributos do usuário, o comportamento, a localização e outros fatores contextuais.



Os cartões de conteúdo oferecem suporte a links para URLs, mídias avançadas, como imagens e vídeos, e ativos existentes na biblioteca do Adobe Experience Manager Assets Essentials.

Suporte a várias plataformas

Os cartões de conteúdo são compatíveis com a interface de aplicativos para dispositivos móveis tanto para iOS quanto para Android, além de serem aplicáveis também em sites. O Journey Optimizer possibilita que gerentes de produtos de aplicativos para dispositivos móveis escolham o canal de distribuição do cartão e configurem onde a experiência será exibida.

Enviar notificações por push.

Enquanto as mensagens no aplicativo são eficazes para fornecer conteúdo aos usuários enquanto estão utilizando o aplicativo, é igualmente crucial que as marcas consigam engajar os usuários e atraí-los de volta para o aplicativo, mesmo quando não o estão utilizando. Com o Journey Optimizer, profissionais de marketing e especialistas em dispositivos móveis têm a capacidade de criar e enviar notificações por push atrativas, com textos personalizados e mídias avançadas. Também podem capturar insights para entender melhor como clientes estão se envolvendo para otimizar as notificações.

Notificações por push personalizadas podem gerar um impacto significativo em clientes, aumentando o engajamento, a conversão, a retenção e a fidelidade dos usuários do aplicativo.

Personalização e direcionamento

Especialistas em dispositivos móveis podem utilizar o Journey Optimizer para enviar notificações por push personalizadas, baseadas nos comportamentos, preferências e interações anteriores de clientes. Cada parte da mensagem pode ser adaptada com conteúdo dinâmico. É possível personalizar tanto o título quanto o corpo da mensagem usando atributos específicos de cada cliente, como nome, localização e status no programa de fidelidade.

Acionamento em tempo real

No Journey Optimizer, as marcas têm a capacidade de disparar notificações por push em tempo real, respondendo a ações ou eventos imediatos, como compras, abandono de carrinho ou mudanças de geolocalização. Essas notificações podem ser utilizadas para reengajar usuários, incentivá-los a finalizar as compras, apresentar novos recursos, fornecer informações relevantes ou até mesmo confirmar transações. Por exemplo, um aplicativo de varejo pode enviar uma notificação de confirmação assim que alguém finaliza uma compra, seja na loja física ou online. Da mesma forma, o aplicativo pode acionar uma mensagem por push mostrando um desconto quando a pessoa entra na cerca geográfica definida pela marca para uma de suas lojas.

Sending Statistics

	People	Targeted (AJO)	Sends (AJO)	Delivered (AJO)	Bounces For Outbound Channels(AJO)	Outbound Errors (AJO)	Outbound Exclusions (AJO)
Campaign Name (AJO) Page: 1 / 1 Rows: 10 1-1 of	Apr 30 11 out of 12	Apr 30 1,163 out of 1,163	Apr 30 0 out of 0	Apr 30 0 out of 0	Apr 30 0 out of 0	Apr 30 0 out of 0	Apr 30 1,163 out of 1,163
Campanha de SMS	11 100.0%	1,163 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1,163 100.0%

Com as métricas de envio, especialistas em dispositivos móveis podem monitorar o desempenho das campanhas e identificar problemas de entrega, como rejeições e erros.

Métricas do relatório

Para avaliar a eficácia das notificações por push, o Journey Optimizer oferece relatórios de jornada e campanha, com gráficos de resumo que apresentam métricas de desempenho, como o número de notificações entregues, rejeitadas ou com falhas nas últimas 24 horas. Relatórios mais detalhados em formato de tabelas mostram o total de mensagens enviadas, além de métricas sobre entregas, rejeições, aberturas e outras informações relevantes. Essas métricas podem ser ainda mais segmentadas por sistema operacional ou plataforma do dispositivo móvel do usuário.

Dados personalizados

Especialistas em dispositivos móveis podem incluir variáveis de dados personalizados nas notificações, permitindo que o aplicativo execute ações específicas. Por exemplo, um aplicativo esportivo pode utilizar dados personalizados para atualizar uma mensagem com os resultados mais recentes de uma partida. Além disso, os dados personalizados podem ser usados para personalizar o aplicativo com sons exclusivos, alertando o usuário sobre novos eventos, como a chegada de uma nova mensagem, a disponibilidade de uma atualização ou um alerta de mudança climática. Da mesma forma, os dados personalizados podem ser empregados para exibir emblemas, como o número de mensagens não lidas, ou agrupar notificações, facilitando a visualização.

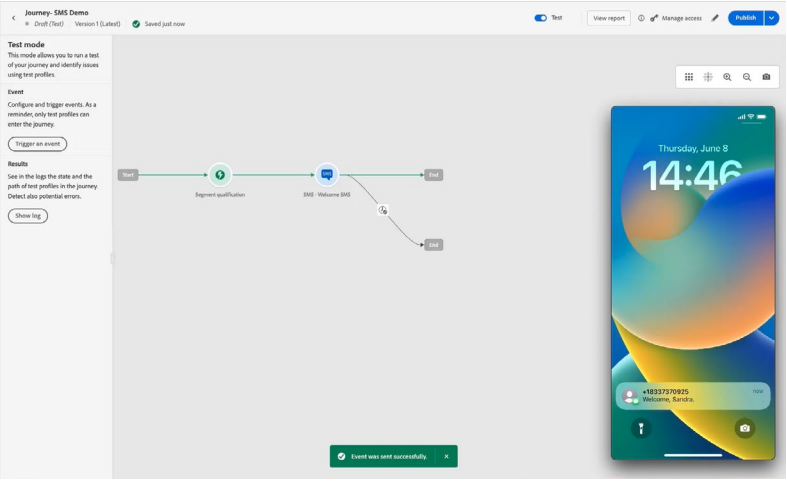
Enviar mensagens SMS e MMS.

O Journey Optimizer oferece a profissionais de marketing todas as ferramentas necessárias para criar, personalizar, visualizar e enviar mensagens de texto diretamente para os dispositivos móveis de clientes. Praticamente todos os recursos disponíveis para email, mensagens no aplicativo e por push também estão disponíveis para SMS e MMS.

Criação de mensagens em lote e em tempo real usando uma única ferramenta

Com o Journey Optimizer, profissionais de marketing podem criar e enviar mensagens SMS e MMS tanto em campanhas em lote, segmentadas por público, quanto em tempo real, com base no engajamento individual de clientes, tudo em uma única ferramenta. É possível adicionar ações de SMS a uma jornada ou campanha e compor o conteúdo da mensagem usando um editor visual.

As mensagens podem incluir conteúdo personalizado, como nome, localização e histórico de compras, além de conteúdo dinâmico, que adapta a mensagem de acordo com regras condicionais, como enviar a mensagem no idioma preferido do destinatário. Ativar a opção MMS no editor visual permite a inclusão de vídeos, imagens, clipes de áudio e outros tipos de mídia nas mensagens. Profissionais de marketing também podem usar o modo de teste para garantir que as mensagens sejam entregues e exibidas corretamente.



O modo de teste permite que profissionais de marketing verifiquem se uma mensagem SMS é enviada corretamente e se o conteúdo é exibido conforme o esperado.

Gerenciamento de consentimento

Para alcançar clientes via SMS e MMS, é essencial seguir as regulamentações e padrões do setor em relação ao gerenciamento de consentimento, incluindo permitir que os clientes possam cancelar a assinatura com facilidade. O Journey Optimizer oferece suporte nativo a palavras-chave comuns, como “aceitar”, “recusar” e “ajuda”. Essas palavras-chave acionam respostas automáticas padrão dos provedores de serviço. No caso de palavras-chave não reconhecidas, profissionais de marketing podem configurar respostas personalizadas.

Além disso, as marcas podem definir palavras-chave personalizadas, como “aplicativo”, “cupom”, “começar” ou outras, que serão capturadas e armazenadas como atributos nos perfis de clientes. Esses atributos podem ser usados para gerar respostas ou ações personalizadas, como enviar um email ou fornecer um link para baixar um aplicativo.

Provedores de serviços flexíveis

O Journey Optimizer entrega mensagens SMS e MMS por meio de integrações nativas com provedores de serviços como Sinch, Twilio e Infobip. Para marcas que optam por outros provedores de mensagens, o Journey Optimizer em breve oferecerá a flexibilidade para configurar um provedor SMS alternativo, mantendo a funcionalidade de criação, visualização, entrega e relatórios completos de SMS.

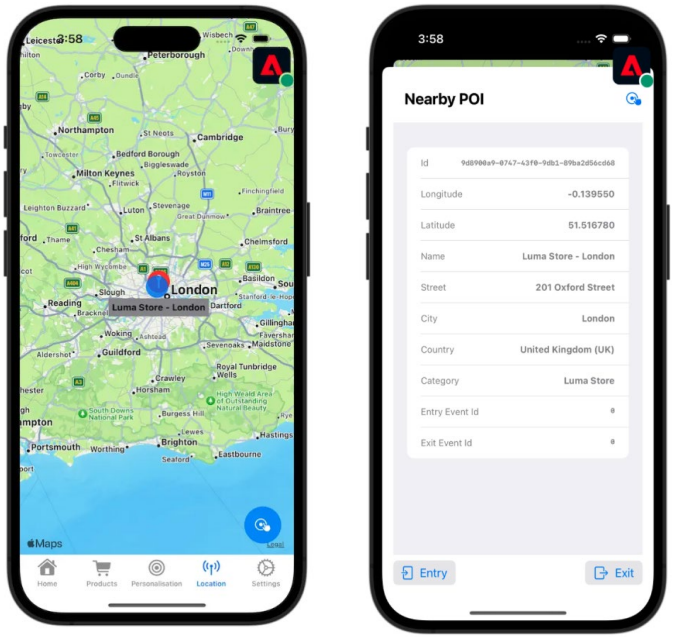
Usar a geolocalização para alcançar os usuários no momento certo.

O Journey Optimizer utiliza o Places Service da Adobe Experience Platform para se conectar com usuários de aplicativos para dispositivos móveis no momento ideal, com base na localização. Esse é um dos gatilhos mais eficazes para oferecer interações personalizadas enquanto os usuários estão em movimento.

O Places Service oferece aos aplicativos para dispositivos móveis das marcas reconhecimento de localização, permitindo que compreendam o contexto de onde o usuário está. Com interfaces SDK intuitivas, equipes de desenvolvimento podem simplificar o código do aplicativo e reduzir o tempo de desenvolvimento necessário para rastrear a localização do dispositivo. Além disso, o Places Service disponibiliza um banco de dados flexível para gerenciar pontos de interesse (POIs), como lojas de varejo, hotéis, locais de eventos esportivos e cercas geográficas, que são limites virtuais definidos por coordenadas de latitude e longitude.

Especialistas em dispositivos móveis podem usar o Places Service para criar os POIs da marca e configurar regras, condições e ações no Journey Optimizer para enviar mensagens oportunas sempre que um usuário do aplicativo entra ou sai de um POI. Por exemplo, uma notificação por push pode ser enviada lembrando um cliente de farmácia sobre uma promoção de cosméticos quando ele entra na cerca geográfica definida para uma loja da marca. Também é possível simular a experiência do usuário dentro do aplicativo para validar a configuração das interações.

Além disso, o Places Service inclui um mapa global para visualizar e entender melhor os POIs em um contexto espacial. Especialistas em dispositivos móveis também podem atualizar os metadados dos POIs, além de atributos, como nome, endereço e categoria. Outras tags de metadados personalizadas podem ser editadas e usadas para direcionar usuários de aplicativos para dispositivos móveis com experiências e mensagens móveis com base na localização.



Além disso, especialistas em dispositivos móveis podem configurar Pontos de Interesse (POIs) para a marca utilizando o Places Service, e simular a entrada e saída de um POI dentro de uma cerca geográfica definida, garantindo que o sistema funcione corretamente.

Sobre o Adobe Journey Optimizer.

Criado nativamente na Adobe Experience Platform, líder do setor, o Adobe Journey Optimizer permite que as marcas gerenciem campanhas omnicanais programadas e momentos individuais para milhões de clientes em um único aplicativo nativo da nuvem, otimizando toda a jornada de cliente com decisões e insights inteligentes.

Saiba mais sobre como o Adobe Journey Optimizer pode ajudar as marcas a enriquecer o engajamento em dispositivos móveis.

Saiba mais

© 2025 Adobe. Todos os direitos reservados.

Adobe e o logotipo da Adobe são marcas registradas ou marcas comerciais da Adobe nos Estados Unidos e/ou outros países.