

Adobe Journey Optimizer — 移动互动

通过个性化的实时移动互动随时随地触达客户。

为了打造有意义且紧密的互动，将客户转化为忠实拥趸，品牌需要在应用程序内消息、内容卡片、推送通知以及短信 (SMS) 和彩信 (MMS) 等方面提供个性化且优化的移动体验。

随着消费者越来越多地将与品牌的数字互动转移到移动渠道，他们期望品牌能提供无缝且贴合需求的移动体验和互动。Adobe Journey Optimizer 为移动营销人员和数字产品负责人提供了在六个主要领域构建和优化移动应用体验及消息的能力：



移动应用优化。用于在移动应用上实现客户体验个性化的功能，包括推送内容、弹出窗口、应用叠加层以及功能发布等。



应用程序内消息。用于根据客户档案属性、应用使用历史和设备位置，设计、测试、QA 并触发相关应用程序内消息的工具。



内容卡片。一种数字消息传递功能，可在移动应用的固定位置推送个性化且引人入胜的内容，实现非侵入式的动态内容更新。



推送通知。创建并触发带有富媒体的个性化推送通知，并深入了解客户与这些通知的互动情况的功能。



短信和彩信。通过可视化编辑器创建、个性化定制、预览并向客户移动设备发送短信/彩信，还提供报告以跟踪消息效果。



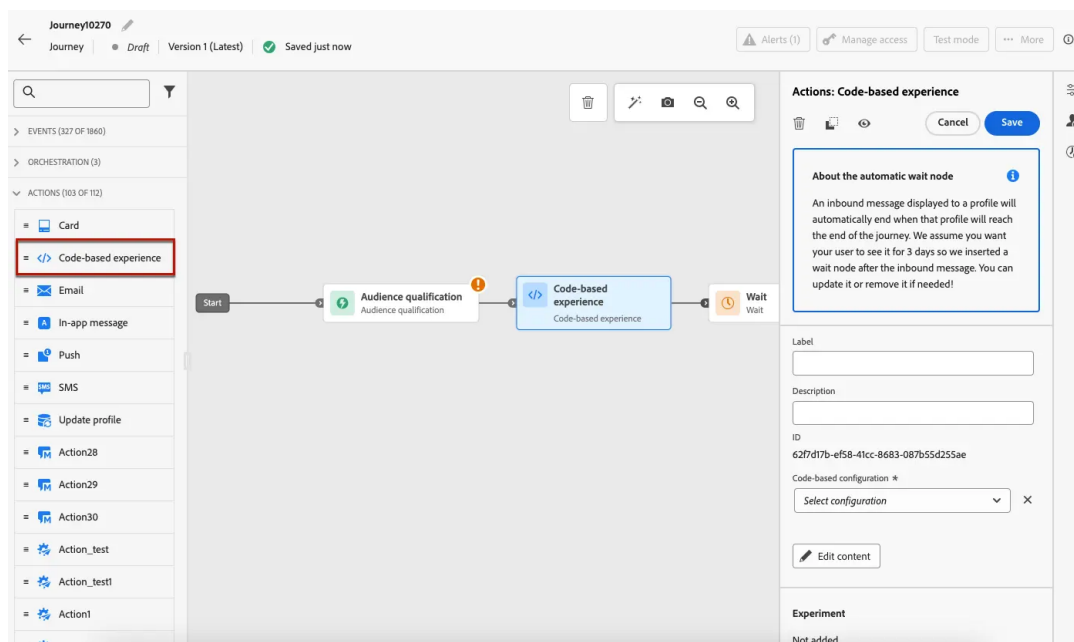
地理位置。借助 Adobe Experience Platform Places Service 实现地理围栏功能，触发基于位置、贴合场景且及时的移动互动。

个性化并优化移动应用体验

借助 Journey Optimizer, 营销从业人员可以使用多种工具, 为营销活动、客户历程或功能发布构建、个性化定制并优化移动应用体验。

基于代码的应用体验

Adobe Journey Optimizer 中基于代码的体验操作, 让开发者和其他熟悉代码的用户能够更好地控制个性化设置。通过将 HTML 或 JSON 代码编写并推送到原生移动应用中, 开发者可以融入静态和动态优惠、决策逻辑等内容。开发者还能利用个性化编辑器, 根据客户属性创建动态内容。



从业人员可以在客户历程和营销活动中插入基于代码的体验, 在原生移动应用内实现个性化。

UI 和 UX 优化

Journey Optimizer 的可视化编辑器, 使技术和非技术用户都能通过精细的编辑控制, 创建具有影响力的移动应用营销活动和客户历程。这能够根据客户行为和偏好推送个性化内容, 从而提升客户体验。移动从业人员随后可以通过 A/B/n 测试, 对个性化内容进行微调, 找出表现更好的移动应用 UI 或用户体验变体。

应用功能推出

借助 Journey Optimizer, 移动从业人员和应用开发者可以将新的移动应用功能逐步推送给特定受众进行测试和推广。他们可以向一小部分用户提供带有新功能的应用体验, 观察用户参与度、发现问题, 并与当前体验进行对比, 测试和评估新功能的性能。在确认新功能按预期运行且表现良好后, 品牌就可以全面推出该功能。

灵活开发

Journey Optimizer 为行业标准平台提供灵活的服务器端 API 和 SDK 框架,包括针对 Android、iOS、React、Flutter 等平台的移动客户端 SDK,以便技术团队能够在自己偏好的开发环境中工作。这意味着开发者与营销人员合作,能够利用熟悉且高效的工作流程,更快地将引人入胜的移动应用体验、内容和消息推向市场。此外,Journey Optimizer 还使开发者、移动产品经理和营销人员能够通过预览、校对和模拟工具,对移动应用体验进行验证。

开发者与营销人员合作,能够利用熟悉且高效的工作流程,更快地将引人入胜的移动应用体验、内容和消息推向市场。

发送定制的应用程序内消息

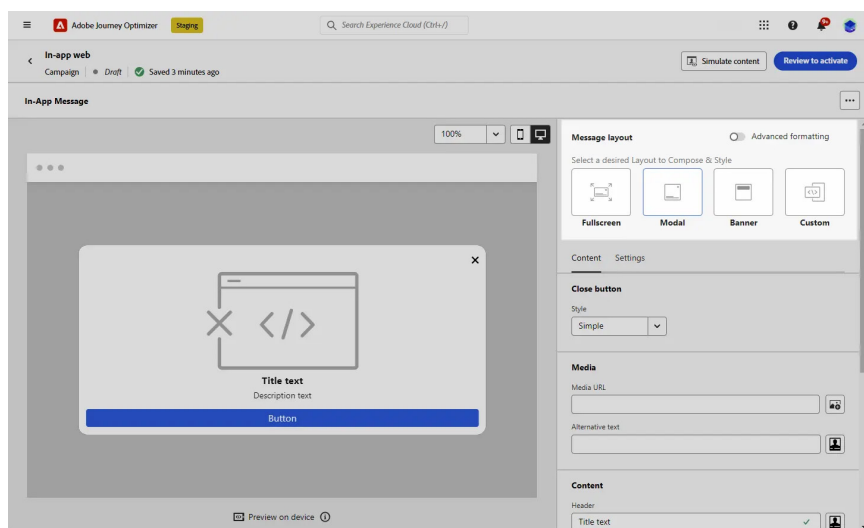
借助 Journey Optimizer,移动从业人员可以根据实时客户互动、客户属性、应用程序使用历史和设备位置,发送高度相关的应用程序内消息。应用程序内消息可以引导客户了解新的或重要的应用程序功能、突出显示特殊优惠、帮助客户使用应用程序等。

高级消息触发器

Journey Optimizer 使移动从业人员能够创建规则,根据实时客户行为和场景触发应用程序内消息。例如,当一名旅客在机场候机时,航空公司可以触发一条应用程序内消息,提醒旅客他们有资格使用忠诚度计划积分来升级座位。

可视化消息设计

营销人员和移动从业人员可以使用 Journey Optimizer 中的可视化设计工具,制作与品牌风格一致且能激发行动的引人注目的应用程序内消息。从业人员可以为应用用户定义自定义手势,如向右或向左滑动来响应消息,还能设置按钮和字体样式以及消息布局(全屏、警报样式窗口、横幅或自定义的预配置 HTML 消息)。根据布局的不同,应用程序内消息甚至可以包含视频或图片,以提高互动性。



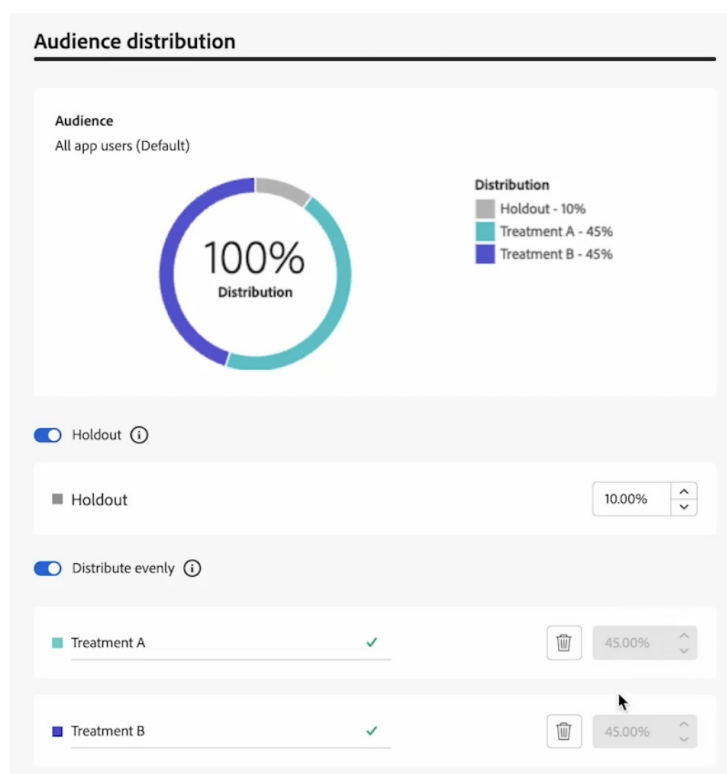
借助应用程序内消息设计器,移动从业人员可以选择消息布局和按钮样式、添加媒体、输入消息标题和正文内容,并进行更高级的自定义设置。

一对一个性化

通过利用实时客户档案和地理定位的强大功能,应用程序内消息可以为每位客户进行个性化定制。移动从业人员可以对优惠、网址和内容(包括文案、图片、视频、背景颜色和按钮)进行个性化设置。例如,当一位客户使用活动应用扫描门票二维码进入音乐会场地时,可能会触发一条应用程序内弹出消息,推送乐队周边商品的促销信息。

试验

为了优化应用程序内消息,移动从业人员可以对两条或更多消息变体进行 A/B/n 测试,以确定哪种内容最能引起共鸣,定义成功指标,并指定分配给每个变体的应用用户百分比。从业人员可以选择保留一部分受众,继续向他们发送当前消息,以查看 A/B/n 测试中胜出的消息是否能带来积极的效果。



对应用程序内消息内容进行试验,能让移动从业人员了解哪种消息最能吸引特定受众。

开箱即用的模板

借助 Journey Optimizer,移动从业人员可以使用现成的可部署模板快速创建消息,包括全屏覆盖、模态框、横幅以及完全自定义的布局。从业人员可以从现成的布局开始,根据需要进行修改,甚至将其保存为模板以便后续重复使用。

QA 预览

营销人员和数字产品经理可以在移动应用体验(包括应用程序内消息)上线前,通过快速的二维码设备配对和预览功能进行预览。测试配置文件中的数据可以替代测试消息中的个性化内容。从业人员只需选择要预览消息的设备,扫描二维码,输入 PIN 码,即可快速触发消息在设备上显示,以验证消息是否按预期显示。

无缝集成

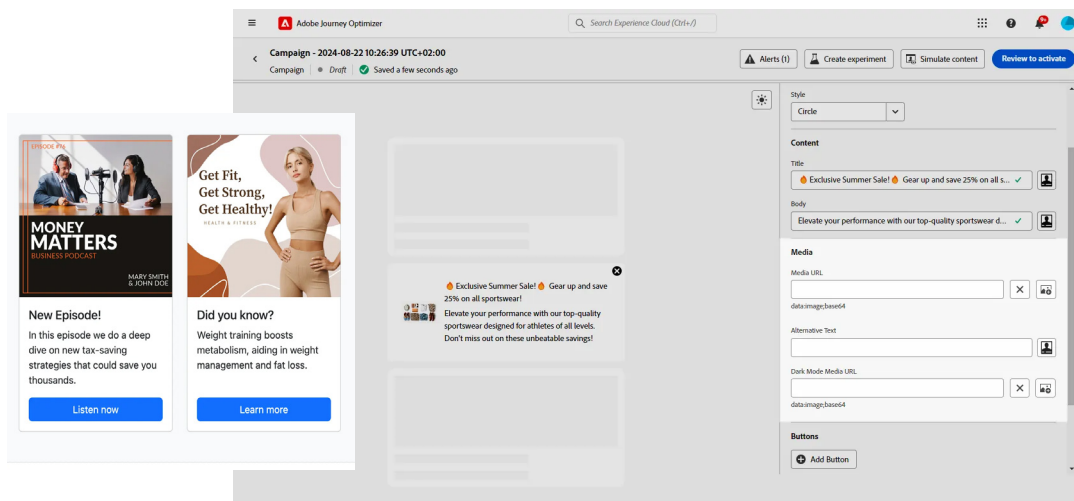
Journey Optimizer 通过 SDK 支持 iOS、Android、React Native 和 Flutter 平台的行业标准集成模式。Adobe Experience Platform Mobile SDK 包含移动从业人员与 iOS 和 Android 应用程序集成所需的所有扩展,以便发送应用程序内消息并在移动设备上与客户互动。通过[引导式渠道设置](#),品牌可以配置其营销渠道(包括 Web 和移动应用),以便与 Journey Optimizer 配合使用。

通过内容卡片保持用户参与度

借助内容卡片,移动营销人员可以在无缝集成到应用用户界面的固定内容块中,直接分享动态内容。这种非侵入式的更新内容能让用户保持参与度,并了解重要消息、机会等信息,比如即将举行的网络研讨会或促销活动。

创作内容卡片

为了定制内容卡片的内容,移动营销人员使用基于表单的编辑器来定义其内容和设计。内容卡片可以包含文本和富媒体(如图像和视频),以及用户可以点击以执行操作的按钮,例如在应用中打开活动登陆页面或促销页面。与其他移动渠道一样,营销人员可以根据用户属性、行为、位置和其他上下文属性对内容进行个性化设置。



内容卡片支持链接到包含图像和视频等富媒体的 URL,也支持从 Adobe Experience Manager Assets Essentials 库中选择现有资产。

多平台支持

内容卡片可用于 iOS 和 Android 移动应用的用户界面以及网站。Journey Optimizer 为移动应用产品经理提供了选择内容卡片渠道并配置内容卡片体验显示位置的选项。

发送推送通知

应用程序内消息在用户使用应用时向他们推送内容,而当用户未使用应用时,品牌吸引用户并引导他们打开应用也同样重要。借助 Journey Optimizer,营销人员和移动从业人员可以创建并发送带有文案和富媒体的引人入胜的推送通知。他们还可以获取洞察,更好地了解客户的互动情况,从而优化通知。

The screenshot shows the 'Compose Message' interface for Android. At the top, there are tabs for 'iOS' and 'Android', with 'Android' selected. Below the tabs, the title 'Compose Message' is displayed. There is a toggle switch for 'Silent Notification' which is currently turned off, followed by a help icon. The 'Title' field contains the text 'Hey {{profile.person.name.firstName}} !' with a green checkmark and a button to open the personalization dialog. The 'Body' field contains the text 'Special Offers in {{profile.homeAddress.city}}' with a green checkmark and a button to open the personalization dialog.

个性化的推送通知能够引起客户的共鸣,有助于提高应用用户的参与度、转化率、留存率和忠诚度。

个性化和定位

移动从业人员可以使用 Journey Optimizer,根据客户行为、偏好和过去的互动发送相关的推送通知,用动态内容对每个消息元素进行个性化设置。他们可以使用客户属性(如姓名、位置和忠诚度计划状态)对消息标题和内容正文进行个性化设置。

实时触发

在 Journey Optimizer 中,品牌可以根据实时行动或事件(如购买、放弃购物车或地理定位变化)触发向客户发送推送通知。推送通知可用于重新吸引用户、帮助他们返回应用完成购买、介绍新功能、提供有价值的信息,或者仅仅是确认交易。例如,零售应用可能会在客户完成店内或在线购买后立即发送确认通知。同样,当客户进入品牌为其某一实体店定义的地理围栏时,应用可能会触发一条购买折扣的推送消息。

Sending Statistics

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

借助发送指标, 移动从业人员可以衡量性能并调查发送问题, 如退回和错误。

报告指标

为了衡量推送通知的效果, Journey Optimizer 提供营销活动和客户历程报告, 以汇总图表的形式展示性能指标, 如过去 24 小时内发送、退回或出错的通知数量。表格中显示的更详细的报告指标揭示了目标消息的总数, 以及发送、送达、退回、打开等数量。这些指标都可以进一步按用户的移动设备操作系统或平台进行细分。

自定义数据

移动从业人员可以在通知中添加自定义数据变量, 以提示应用执行特定操作。例如, 体育应用可以使用自定义数据更新消息, 显示最新的体育比分。从业人员还可以使用自定义数据为应用设置独特的声音, 以指示重要时刻, 如新消息到达、应用更新可用或天气预警。同样, 自定义数据可用于显示徽章、展示未读消息的数量, 以及对通知进行分组以便查看。

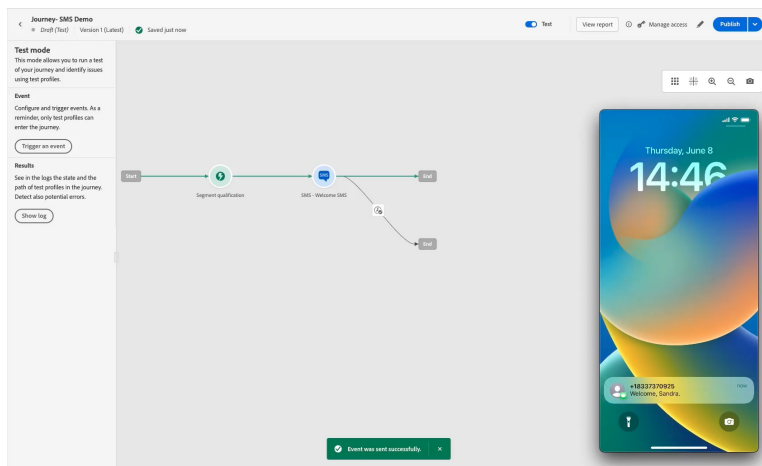
发送短信和彩信

Journey Optimizer 为营销人员提供了创建、个性化定制、预览并向客户移动设备发送短信所需的一切功能。几乎所有适用于电子邮件、应用程序内消息和推送通知的功能, 也都适用于短信和彩信。

通过单一工具实现批量和实时消息创建

营销人员可以使用 Journey Optimizer, 在基于受众的批量营销活动以及实时的一对一客户互动中制作并发送短信和彩信, 所有操作都可以在一个工具中完成。营销人员可以在客户历程或营销活动中添加短信操作, 然后使用可视化编辑器撰写消息内容。

消息可以包含个性化内容, 如名字、位置和购买信息, 以及根据条件规则自适应消息内容的动态内容, 例如, 以收件人偏好的语言发送消息。启用可视化编辑器的彩信选项后, 消息中可以包含视频、图像、音频剪辑和其他媒体。营销人员还可以使用测试模式, 验证消息是否按预期发送和显示。



使用测试模式，营销人员可以验证短信是否按预期发送并显示内容。

同意管理

通过短信和彩信即时触达客户，需要遵守行业标准和同意管理规定，包括让客户能够轻松取消订阅。Journey Optimizer 原生支持常见的进站关键字和回复，用于订阅、退订和寻求帮助。这些关键字会触发服务提供商的标准回复。对于无法识别的关键字，营销人员可以配置默认回复。

品牌还可以配置自定义关键字，如“app”、“coupon”、“start”或其他任何词汇，这些关键字会被捕获并作为属性存储在客户档案中。这些属性随后可以触发自定义响应或行动，比如发送电子邮件或发送下载应用的链接。

灵活的服务提供商

Journey Optimizer 通过与短信和彩信服务提供商 Sinch、Twilio 和 Infobip 的原生集成来发送短信和彩信。对于偏好其他消息传递服务提供商的品牌，Journey Optimizer 很快将支持灵活配置替代短信提供商，同时仍能实现完整的短信编写、预览、发送和报告功能。

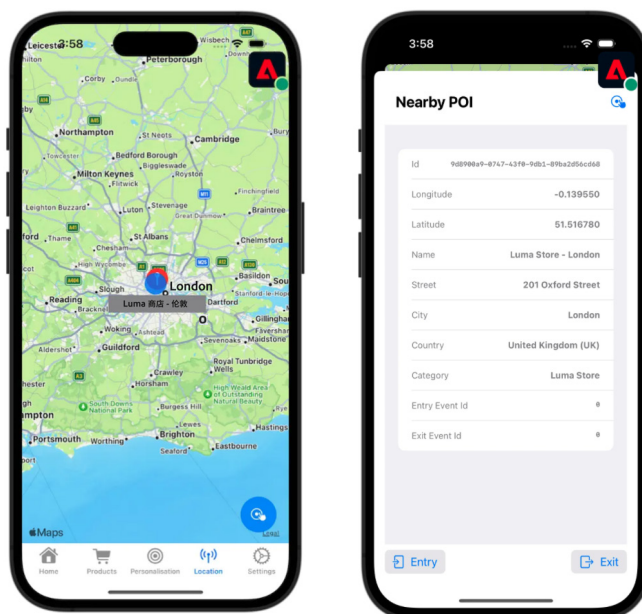
利用地理定位在合适的时间触达用户

Journey Optimizer 利用 Adobe Experience Platform 的 Places Service，根据移动应用用户的位置在恰当的时间与其互动，位置是吸引移动客户的最有价值的触发因素之一。

Places Service 为品牌的移动应用提供位置感知能力，使其能够了解用户的位置上下文。由于该服务提供易于使用的 SDK 接口，开发者可以简化并减少监控设备位置所需的应用代码和开发时间。Places Service 还提供一个灵活的数据库，用于管理品牌的兴趣点 (POI)，如零售店位置、酒店、体育赛事场馆以及由经纬度坐标定义的虚拟边界 — 地理围栏。

移动从业人员可以使用 Places Service 创建品牌的兴趣点,然后在 Journey Optimizer 中定义位置触发规则、条件和行动,以便在应用用户进入或离开 POI 边界时发送及时的消息。例如,当药店顾客进入为药店位置定义的地理围栏时,可以发送一条提醒他们化妆品促销的推送通知。从业人员甚至可以模拟应用用户体验,以验证体验设置是否正确。

此外,Places Service 还提供世界地图,以便在空间背景下可视化并更好地理解兴趣点。移动从业人员还可以更新与兴趣点相关的元数据以及属性,如名称、地址和类别。在根据位置为移动应用用户提供移动体验和消息时,其他自定义的元数据标签可以进行编辑和使用。



移动从业人员可以使用 Places Service 为品牌设置兴趣点 (POI),然后模拟进入和离开为兴趣点定义的地理围栏,以验证其是否按预期工作。

关于 Adobe Journey Optimizer

Adobe Journey Optimizer 基于行业领先的 Adobe Experience Platform 原生构建, 使品牌能够在单个云原生应用程序中管理针对数百万客户的预定全渠道营销活动 and 一对一互动时刻, 并通过智能决策和洞察优化整个客户历程。

详细了解 Adobe Journey Optimizer 如何帮助品牌丰富移动互动。

[了解详情](#)

The Adobe logo, consisting of the word "Adobe" in a white, bold, sans-serif font, is positioned on a solid red background.

© 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.