

功能亮點

Adobe Journey Optimizer

— 行動裝置參與

隨時隨地為客戶提供個人化的即時行動裝置參與。

為了創造有意義且連結緊密的互動，從而將客戶轉變為超級粉絲，品牌需要在應用內訊息、內容卡片、推播通知以及簡訊與多媒體訊息等通道中提供個人化、最佳化的行動體驗。

隨著消費者愈來愈多地將與品牌的數位互動轉移到行動通道，他們期望能夠提供無縫且貼切的行動體驗和參與。Adobe Journey Optimizer 可讓行動行銷人員和數位產品負責人在六個主要領域中建立及最佳化行動應用程式體驗與訊息：

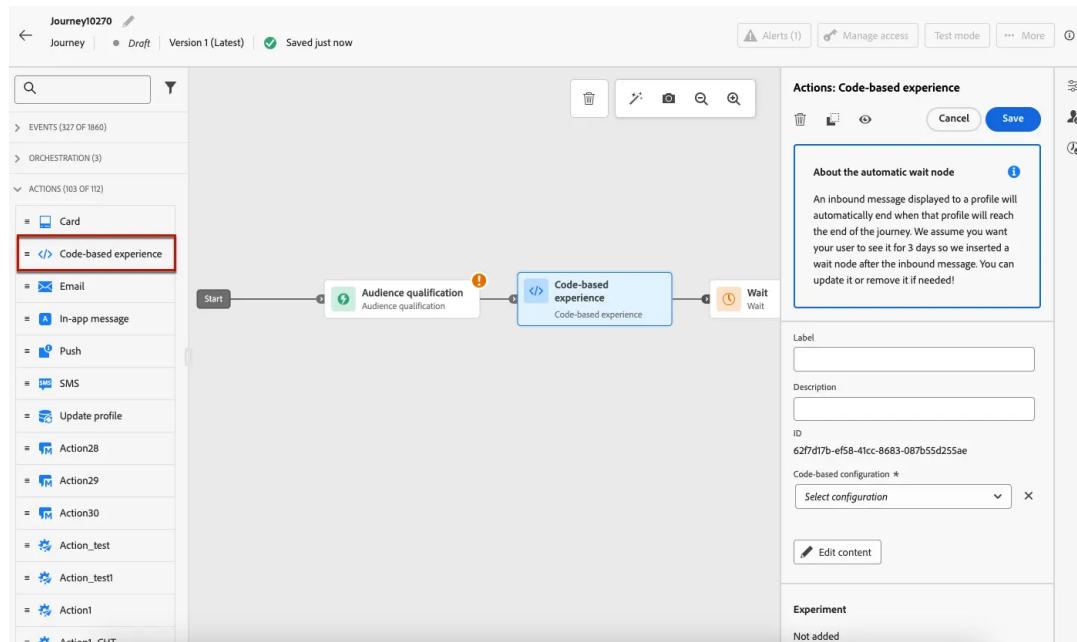
-  **行動應用程式最佳化：**在行動應用程式上個人化客戶體驗的功能，包括傳送內容、快顯視窗、應用程式覆蓋層以及功能部署。
-  **應用程式內訊息：**用於根據客戶檔案屬性、應用程式使用記錄以及裝置位置來設計、測試、QA 及觸發相關應用程式內訊息的工具。
-  **內容卡片：**數位訊息功能在行動應用程式中的固定位置提供個人化、有吸引力的內容，非侵擾性地進行動態內容更新。
-  **推播通知：**能夠建立和觸發包含豐富媒體的個人化推播通知，並深入了解客戶如何參與這些通知。
-  **簡訊與多媒體訊息：**一個視覺編輯器，用於建立、個人化、預覽及向客戶的行動裝置傳送簡訊/多媒體訊息，並提供報告以追蹤訊息效果。
-  **地理定位：**能夠利用 Adobe Experience Platform Places 服務強化地理圍欄功能，從而觸發基於位置、情境且適時的行動裝置互動。

個人化和最佳化行動應用體驗

有了 Journey Optimizer，行銷從業者便擁有諸多工具來建立、個人化及最佳化行動應用體驗，這些應用體驗可用於行銷活動，或是作為客戶歷程或功能推出的一個環節。

基於代碼的應用體驗

Adobe Journey Optimizer 中基於代碼的體驗動作可讓開發人員及其他精通代碼的使用者更靈活地控制個人化。透過將 HTML 或 JSON 代碼編寫並傳送到原生行動應用中，開發人員可以納入靜態和動態優惠、決策等更多內容。開發人員還可以使用個人化編輯器，根據客戶屬性建立動態內容。



從業者可將基於代碼的體驗融入客戶歷程和行銷活動中，從而在原生行動應用內實現個人化。

UI 和 UX 最佳化

Journey Optimizer 中的視覺編輯器允許技術和非技術使用者使用細緻的編輯控制項，來建立具有影響力的行動應用行銷活動和歷程。這可根據客戶的行為和偏好來提供個人化的內容，從而改善客戶體驗。然後，行動應用從業者可透過 A/B/n 測試找出行動應用 UI 或使用者體驗中表現最佳的變化版本，從而改進個人化的內容。

應用功能發佈

藉助 Journey Optimizer，行動應用從業者和應用開發者可以向受控的客群部署新的行動應用功能，以便逐步推出、測試和應用這些功能。他們可以向有限的使用者細分群體提供包含新功能的應用體驗，以觀察使用者參與度、發現問題，並測試和度量新功能與目前體驗相比的表現。在驗證新功能按預期運行且表現良好後，品牌便可以進行大規模的全面發佈。

靈活的開發

Journey Optimizer 為業界標準平台提供靈活的伺服器端 API 和 SDK 框架，其中包括適用於 Android、iOS、React、Flutter 等平台的行動用戶端 SDK，這樣技術團隊就可以在他們喜好的開發環境中工作。這意味著開發人員可以與行銷人員合作，利用他們熟悉的簡化工作流程，更快速地將吸引人的行動應用體驗、內容和訊息推向市場。此外，Journey Optimizer 還可讓開發人員、行動產品經理和行銷人員使用預覽、校樣和模擬工具來驗證行動應用體驗。

開發人員可以與行銷人員合作，利用他們熟悉的簡化工作流程，更快速地將吸引人的行動應用體驗、內容和訊息推向市場。

提供定制的應用內訊息

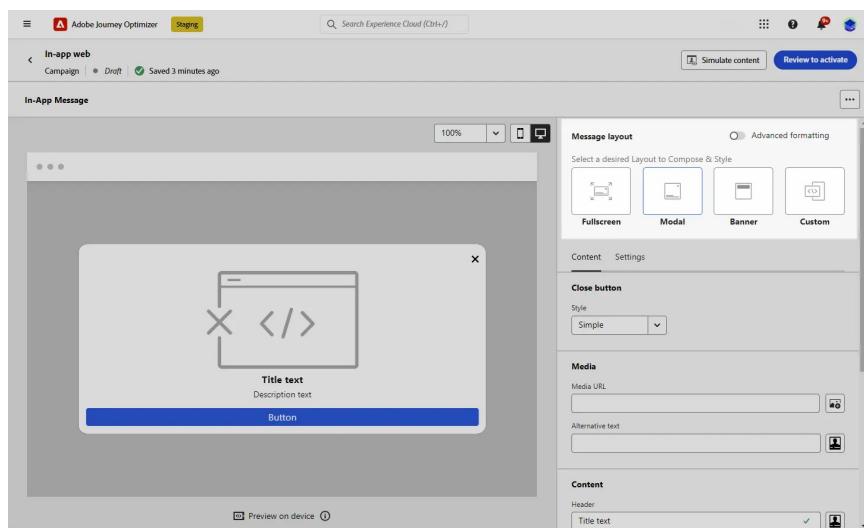
利用 Journey Optimizer，行動應用從業者可以根據即時的客戶參與、客戶屬性、應用使用歷史記錄和裝置位置，傳送高度相關的應用內訊息。應用內訊息可引導客戶了解新的或重要的應用功能、突出顯示特別優惠、促進應用使用，等等。

進階訊息觸發器

Journey Optimizer 可讓行動應用從業者根據即時的客戶行為和情境制定規則，從而傳送應用內訊息。例如，當旅客在機場等待登機時，航空公司可以觸發一條應用內訊息，提醒他們有資格使用會員計劃積分來升級座位。

視覺訊息設計

營銷人員和行動應用從業者可以利用 Journey Optimizer 中的視覺設計工具，來製作吸引人且符合品牌外觀的應用內訊息，以激發使用者的行動。從業者可以為應用使用者定義自訂的手勢（如向右或向左滑動）來回應訊息，並設定按鈕和字型樣式以及訊息佈局——全螢幕、對話方塊、橫幅或預先設定的自訂 HTML 訊息。根據版面的不同，應用內訊息甚至可以包含影片或影像，以提升互動性。



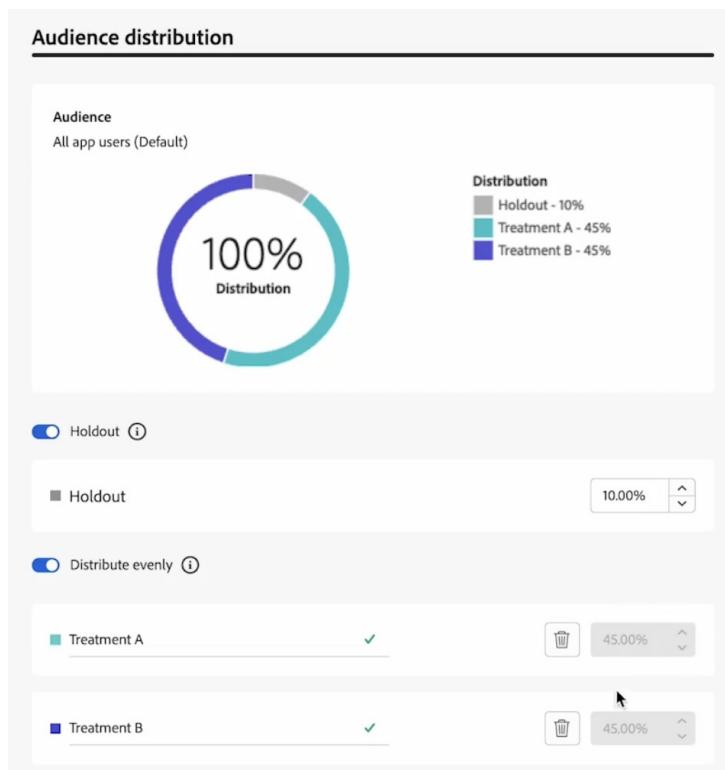
透過應用內訊息設計器，行動從業者可選擇訊息版面和按鈕樣式，加入媒體，輸入訊息的標題和正文文字，並進行更多進階自訂設定。

一對一的個人化

應用內訊息可以透過利用即時客戶檔案和地理位置的強大功能，為每位客戶進行個人化設定。行動應用從業者可以個人化優惠、URL 和內容——包括文字、影像、影片、背景色彩和按鈕。例如，當客戶使用他們的活動應用掃描門票的 QR 碼進入演唱會場地時，可以觸發一個應用內快顯訊息，宣傳樂隊的商品優惠。

實驗

為了最佳化應用內訊息，行動應用從業者可以同一訊息的兩個或多個變化版本運行 A/B/n 實驗，來確定哪種內容最能引起共鳴，定義一個成功指標並指定將多少百分比的應用使用者分流到每個變化版本。從業者還可以選擇保留一部分客群繼續傳送目前的訊息，以觀察 A/B/n 實驗中的優勝訊息能否帶來積極的變化。



試驗應用內訊息的內容可讓行動從業者了解哪種訊息最能吸引特定客群。

現成的範本

透過 Journey Optimizer，行動應用從業者可以使用隨時可部署的範本快速建立訊息，包括全螢幕控制、對話方塊、橫幅以及完全自訂的版面。從業者可以從預設的版面開始，根據需要進行修改，甚至可以將它們另存為範本供日後重用。

QA 預覽

行銷人員和數位產品經理可以使用快速 QR 碼裝置配對和預覽功能，在應用上線之前預覽他們的行動應用體驗（包括應用內訊息）。測試客戶檔案中的數據可以用來代替測試訊息中的個人化內容。從業者只需選擇要預覽訊息的裝置，掃描 QR 碼，輸入 PIN 碼，然後迅速觸發訊息在該裝置上顯示，以驗證訊息是否按預期顯示。

無縫整合

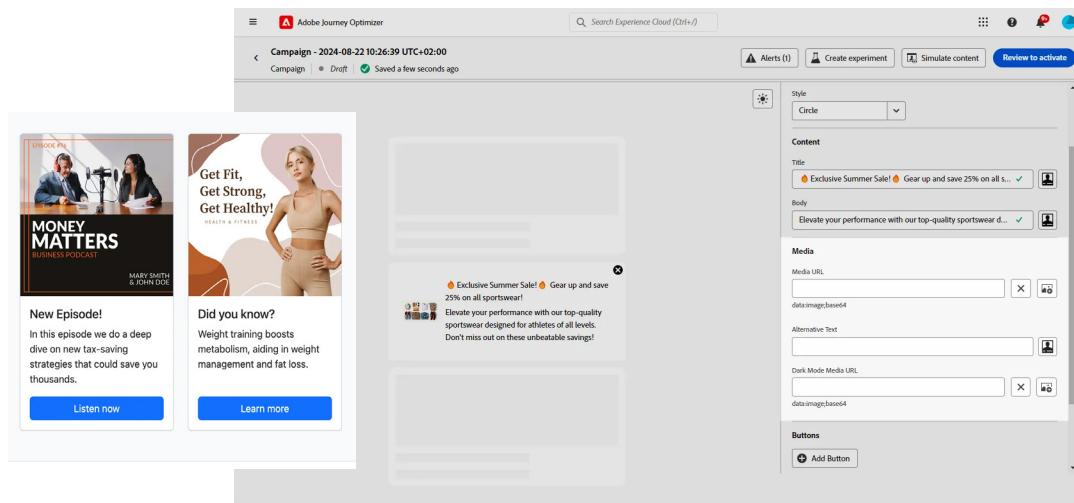
Journey Optimizer 使用 SDK 支持 iOS、Android、React Native 和 Flutter 平台上的業界標準整合模式。Adobe Experience Platform 行動 SDK 包含了行動從業者與 iOS 及 Android 應用程式整合所需的所有擴展功能，可傳送應用內訊息並吸引行動裝置客戶參與。透過引導式通道設定，品牌可設定其行銷通道（包括網站和行動應用）與 Journey Optimizer 配合使用。

使用內容卡片吸引使用者持續參與

使用內容卡片，行動行銷人員可以直接在應用使用者介面中無縫整合的持久性內容區塊內分享動態內容。這類非侵擾性的更新內容可讓使用者保持投入並獲取關於重要訊息、機會等更多資訊——例如即將舉行的網路研討會或促銷活動。

創作內容卡片

為定制內容卡片內容，行動行銷人員使用基於表單的編輯器來定義其內容和設計。內容卡片可以包含文字和豐富的媒體元素，例如影像和影片，以及使用者可以點按以執行操作（例如在應用中開啟活動登陸頁面或銷售頁面）的按鈕。就像其他行動通道一樣，行銷人員可以根據使用者屬性、行為、位置及其他情境屬性來個人化內容。



內容卡片支援連結到包含影像和影片等豐富媒體的網址，以及從 Adobe Experience Manager Assets Essentials 儲存庫中的現有資產進行選擇。

多平台支持

內容卡片可以在 iOS 和 Android 行動應用的使用者介面以及網站上使用。Journey Optimizer 為行動應用產品經理提供選擇內容卡片通道及設定內容卡片體驗顯示位置的選項。

傳送推播通知

雖然應用內訊息可在使用者使用應用時向他們傳遞內容，但對於品牌而言，在使用者未使用應用時吸引他們參與並回到應用中也很重要。藉助 Journey Optimizer，行銷人員和行動應用從業者可以建立並傳送包含文案和豐富媒體的有吸引力的推播通知。他們還可以收集分析結果，以更好地瞭解客戶的參與情況，從而最佳化這些通知。



個人化的推播通知可引起客戶共鳴，從而提高應用使用者的參與度、轉換率、留存率和忠誠度。

個人化和目標定位

行動從業者可以使用 Journey Optimizer 根據客戶的行為、偏好以及過往互動，傳送相關的推播通知，並使用動態內容個人化每個訊息元素。他們可以使用諸如姓名、位置和會員計劃狀態等客戶屬性來個人化訊息標題和內容正文。

即時觸發

在 Journey Optimizer 中，品牌可以根據即時行為或事件（如購買、購物車拋棄或地理位置變動）來觸發向客戶傳送推播通知。推播通知可用於重新吸引使用者、協助他們返回完成購買、介紹新功能、提供有價值的資訊，或只是確認交易。例如，零售應用可能在客戶完成店內或線上購買後立即傳送確認通知。同樣地，當客戶進入該品牌為其某一家實體店定義的地理圍欄時，該應用也可能會觸發一個關於購買折扣的推播訊息。



藉由傳送指標，行動從業者可度量效能並調查傳送問題，例如退件和錯誤。

報告指標

為了度量推播通知的影響，Journey Optimizer 提供歷程和行銷活動報告，其中顯示包含效能指標的總結圖表，例如過去 24 小時內傳送的通知數量、退回數量或出現錯誤的數量。表格中顯示的更深入報告指標會揭示目標訊息的總數，以及已傳送、已送達、已退回、已開啟等的數量。這些指標都可以根據使用者的行動裝置作業系統或平台進一步細分。

自訂數據

行動應用從業者可在通知中加入自訂數據變化版本，以提示應用執行特定動作。例如，體育類應用可利用自訂數據來更新包含最新比賽分數的訊息。從業者亦可運用自訂數據，為應用設定獨特的聲音提示，標記一些關注時刻，如新訊息到達、應用更新可用或即將發生天氣事件的預警。同樣地，自訂數據可用於顯示徽章，上面標明未讀訊息的數量，並將通知進行分組，以便使用者更輕鬆地查看。

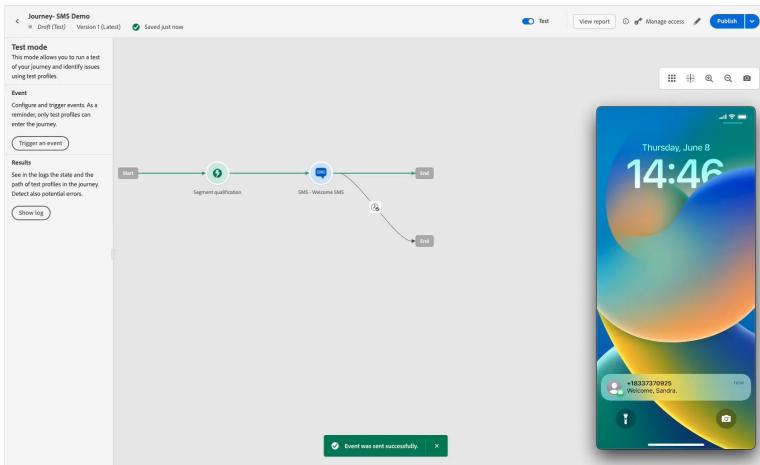
提供簡訊與多媒體訊息

Journey Optimizer 為行銷人員提供建立、個人化、預覽以及向客戶行動裝置傳送簡訊所需的一切功能。幾乎所有適用於電子郵件、應用內訊息以及推播通知的功能，也都適用於簡訊和多媒體訊息。

從單一工具建立批次與即時訊息

行銷人員可以使用 Journey Optimizer 來撰寫和傳送簡訊及多媒體訊息，無論是在基於客群的批次行銷活動中，還是在即時的一對一客戶參與中——所有這些都只需一個工具即可完成。行銷人員可以在歷程或行銷活動中加入一個簡訊動作，然後使用視覺化編輯器來撰寫訊息內容。

訊息中可以包含個人化的內容，如名字、地點和購買記錄，以及根據條件規則調整訊息內容的動態內容——例如，以收件人偏好的語言傳送訊息。啟用視覺化編輯器的多媒體訊息選項後，訊息中可以包含影片、影像、音訊片段及其他媒體。而行銷人員還可以使用測試模式來驗證訊息是否按預期傳送和顯示。



使用測試模式可讓行銷人員驗證簡訊是否能如預期般傳送並顯示內容。

同意管理

透過簡訊和多媒體訊息觸及客戶，需要遵守關於同意管理的業界標準和法規，包括讓客戶輕鬆退訂。Journey Optimizer 原生支援用於選擇加入、退訂和求助的常見入埠關鍵字和回覆。這些關鍵字會觸發服務供應商的標準回覆。對於無法識別的關鍵字，行銷人員可以設定預設回覆。

品牌還可以設定自訂關鍵字，如「應用」、「優惠券」、「開始」或任何其他詞語，這些詞語會被捕獲並作為屬性儲存於客戶檔案中。然後，這些屬性可以觸發自訂回覆或動作，例如傳送電子郵件或下載應用的連結訊息。

靈活的服務供應商

Journey Optimizer 透過與簡訊及多媒體訊息服務供應商 Sinch、Twilio 和 Infobip 的原生整合來傳送簡訊與多媒體訊息。對於偏好使用不同訊息傳送服務供應商的品牌，Journey Optimizer 不久後將具備靈活性，可設定備選的簡訊供應商，同時支援完整的簡訊撰寫、預覽、傳送和報告功能。

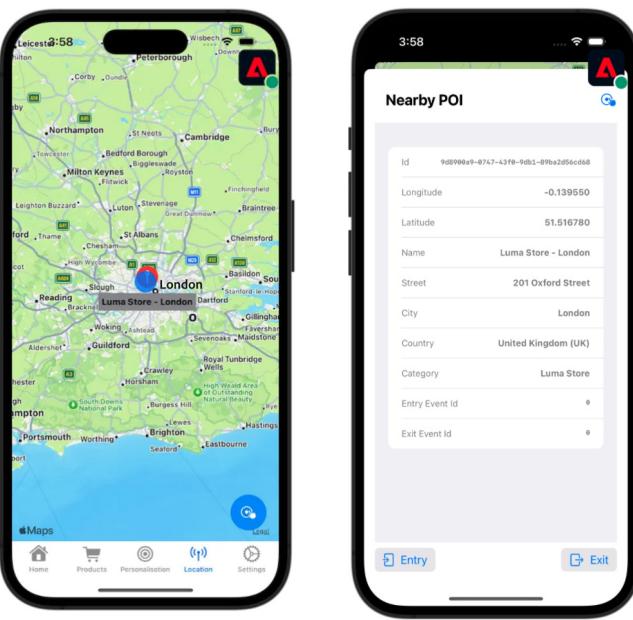
利用地理定位在適當的時間觸達使用者

Journey Optimizer 利用 Adobe Experience Platform 的 Places 服務，根據使用者的地點在適當的時間吸引行動應用使用者參與——這是吸引旅途使用者參與最重要的觸發因素之一。

Places 服務為品牌的行動應用提供位置感知能力，使其了解使用者的地點環境。該服務提供易於使用的 SDK 介面，可讓開發人員簡化並縮短監控裝置位置的應用代碼編寫和開發時間。Places 服務還提供一個靈活的數據庫，用於管理品牌的興趣點 (POI)，如零售店位置、酒店、體育賽事場地和地理圍欄（由經緯度座標定義的虛擬邊界）。

行動從業者可利用 Places 服務建立品牌的 POI，然後在 Journey Optimizer 中定義位置觸發規則、條件和動作，以便在應用使用者進入或離開 POI 邊界時傳送適時訊息。例如，在使用者進入為藥店位置定義的地理圍欄時，可向他們傳送提醒化妝品優惠的推播通知。從業者甚至可以模擬應用使用者體驗，以驗證體驗是否已正確設定。

此外，Places 服務還提供世界地圖，以便以空間環境為背景來視覺化和更好地理解 POI。行動從業者還可以更新與 POI 相關聯的元數據以及屬性（如名稱、地址和類別）。在根據位置向行動應用使用者提供行動體驗和訊息時，還可以編輯和使用其他自訂的元數據標籤。



行動從業者可利用 Places 服務為其品牌設定興趣點 (POI)，然後模擬進入和離開 POI 的定義地理圍欄，以驗證其是否按預期運作。

關於 Adobe Journey Optimizer

Adobe Journey Optimizer 原生建立在業界領先的 Adobe Experience Platform 之上，可讓品牌在一個雲端原生應用程式中管理排程的全通道行銷活動以及數百萬客戶的一對一互動，並利用智慧決策和分析來最佳化整個客戶歷程。

進一步瞭解 Adobe Journey Optimizer 如何幫助品牌豐富行動參與體驗。

進一步瞭解

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.