

FUNCIONES DESTACADAS

Adobe Journey Optimizer: interacciones móviles

Llega a tus clientes dondequiera que estén con interacciones móviles personalizadas y en tiempo real.

Para crear interacciones conectadas y significativas con las que fidelizar a sus clientes, las marcas necesitan ofrecer experiencias móviles optimizadas y a medida a través de mensajes SMS, MMS y en la aplicación, tarjetas de contenido y notificaciones push.

A medida que las interacciones digitales con las marcas tienen lugar cada vez en mayor medida a través de canales móviles, espera que le ofrezcan experiencias e interacciones móviles relevantes y fluidas. Adobe Journey Optimizer brinda a las personas propietarias de productos digitales y profesionales del marketing móvil las funciones que necesitan para crear y optimizar experiencias y mensajes en aplicaciones móviles en seis ámbitos clave:

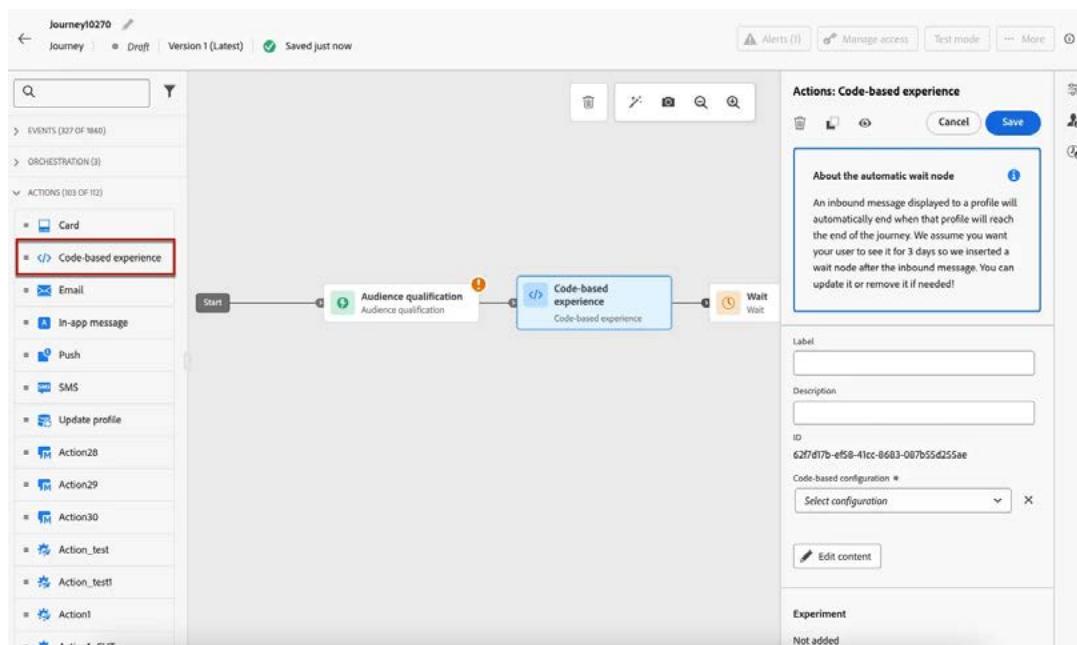
-  **Optimización de aplicaciones móviles.** Funciones para personalizar experiencias de cliente en aplicaciones móviles, lo que incluye la entrega de contenido, ventanas emergentes, superposiciones de aplicaciones e implementaciones de funciones.
-  **Mensajes en la aplicación.** Herramientas para diseñar, probar, aplicar controles de calidad y desencadenar mensajes relevantes en la aplicación basados en los atributos del perfil de cada cliente, el historial de uso de la aplicación y la ubicación de los dispositivos.
-  **Tarjetas de contenido.** Función de mensajes digitales para enviar contenido atractivo a medida en ubicaciones fijas de una aplicación móvil a fin de actualizarlo de forma dinámica y no intrusiva.
-  **Notificaciones push.** Posibilidad de crear y activar notificaciones push personalizadas con medios enriquecidos, e información sobre cómo interactúa con ellas cada cliente.
-  **Mensajes SMS y MMS.** Un editor visual para crear, personalizar, previsualizar y enviar mensajes SMS/MMS a dispositivos móviles de clientes, e informes para hacer un seguimiento de dichos mensajes.
-  **Geolocalización.** Posibilidad de utilizar el servicio de ubicaciones de Adobe Experience Platform para implementar geovallas y desencadenar interacciones móviles basadas en la ubicación de forma contextual y oportuna.

Personaliza y optimiza las experiencias en las aplicaciones móviles

Journey Optimizer brinda a los equipos de marketing una serie de herramientas para crear, personalizar y optimizar las experiencias en las aplicaciones móviles para una campaña o como parte de la implementación de un recorrido de cliente o una función.

Experiencias en aplicaciones basadas en código

La prestación de experiencias basadas en código de Adobe Journey Optimizer proporciona a los equipos de desarrollo y otras personas expertas en código un mayor control sobre la personalización. Al componer y enviar código HTML o JSON a aplicaciones móviles nativas, el personal de desarrollo puede incluir ofertas estáticas y dinámicas, decisiones y mucho más. También puede emplear el editor de personalización para crear contenido dinámico basado en los atributos de cada cliente.



Los equipos pueden introducir experiencias basadas en código en los recorridos de cliente y campañas para personalizar dentro de las aplicaciones móviles nativas.

Optimización de interfaces y experiencias

El editor visual de Journey Optimizer permite al personal técnico y no técnico crear campañas y recorridos impactantes en aplicaciones móviles mediante el uso de controles de edición detallados. De esta forma, se mejora la experiencia de cliente, ya que se ofrece contenido personalizado basado en el comportamiento y las preferencias de la clientela. Quienes se especializan en dispositivos móviles pueden perfeccionar el contenido personalizado aplicando pruebas A/B/n, que identifican la variante con mejor rendimiento de la interfaz o la experiencia de la aplicación móvil.

Nuevas funciones de aplicaciones

Gracias a Journey Optimizer, el personal especializado en dispositivos móviles y en el desarrollo de aplicaciones puede implementar nuevas funciones de aplicaciones móviles en segmentos de público controlados para llevar a cabo un despliegue, adopción y pruebas progresivas. Pueden ofrecer una experiencia en la aplicación con una nueva función a un segmento limitado de personas para observar las interacciones, detectar problemas y probar y medir su rendimiento con respecto a la experiencia actual. Tras confirmar que la nueva función tiene un buen rendimiento y responde según lo previsto, las marcas pueden implementarla a gran escala.

Desarrollo flexible

Journey Optimizer ofrece API flexibles del lado del servidor y marcos de SDK para plataformas estándar del sector, como SDK móviles del lado de la clientela para Android, iOS, React y Flutter, entre otras plataformas, lo que permite a los equipos técnicos trabajar en el entorno de desarrollo que prefieran. Esto quiere decir que los equipos de desarrollo, en colaboración con los de marketing, pueden publicar experiencias, contenido y mensajes atractivos en aplicaciones móviles en menos tiempo a través de flujos de trabajo agilizados y conocidos. Asimismo, Journey Optimizer permite a los equipos de desarrollo, gestión de productos móviles y marketing validar experiencias en aplicaciones móviles con herramientas de previsualización, revisión y simulación.

Los equipos de desarrollo, en colaboración con los de marketing, pueden publicar experiencias, contenido y mensajes atractivos en aplicaciones móviles en menos tiempo a través de flujos de trabajo agilizados y conocidos.

Envía mensajes personalizados en aplicaciones móviles

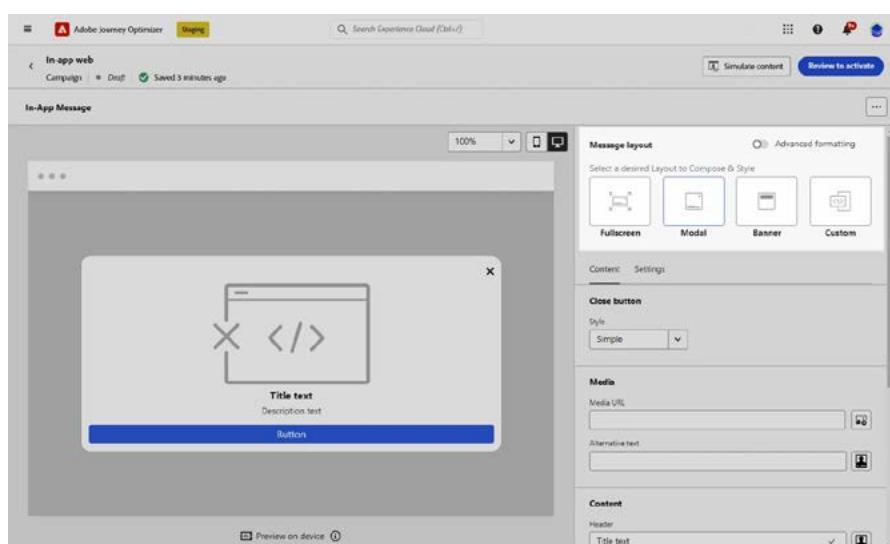
Con Journey Optimizer, el personal especializado en dispositivos móviles puede enviar mensajes hiperrelevantes en la aplicación en función de los atributos e interacciones de cliente en tiempo real, el historial de uso de la aplicación y la ubicación del dispositivo. Los mensajes en la aplicación pueden dirigir a la clientela a nuevas o importantes funciones de la aplicación, destacar ofertas especiales, facilitar el uso de la aplicación y mucho más.

Activadores de mensajes avanzados

Journey Optimizer permite que profesionales en dispositivos móviles creen reglas para enviar mensajes en la aplicación en función del comportamiento y el contexto de la clientela en tiempo real. Por ejemplo, mientras una persona espera en un aeropuerto para embarcar en un vuelo, la aerolínea pueden enviarle un mensaje en la aplicación para recordarle que puede usar sus puntos del programa de fidelidad para cambiarse a un sitio mejor.

Diseño visual de los mensajes

Los equipos de marketing y dispositivos móviles pueden emplear herramientas de diseño visual en Journey Optimizer para crear mensajes atractivos en la aplicación acordes con el estilo de la marca y que animen a realizar una acción en particular. El personal puede definir acciones personalizadas como deslizar a la derecha o izquierda para responder a un mensaje, así como modificar estilos de fuentes y botones y el diseño del mensaje (pantalla completa, modal, banner o un mensaje HTML preconfigurado y personalizado). En función del diseño, los mensajes en la aplicación pueden incluso contener vídeos o imágenes para aumentar la interactividad.



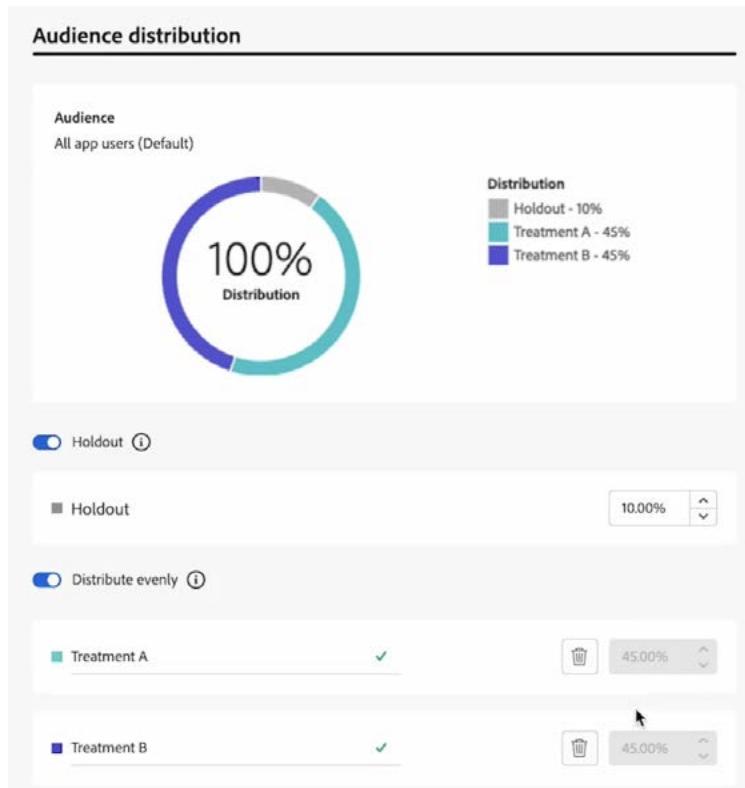
Con el diseñador de mensajes en la aplicación, los equipos de dispositivos móviles pueden elegir el estilo de los botones y el diseño de los mensajes, añadir elementos multimedia, introducir un título y un cuerpo de texto, y aplicar personalizaciones más avanzadas.

Personalización individualizada

Los mensajes en la aplicación pueden personalizarse a escala individual utilizando la geolocalización y los perfiles de cliente en tiempo real. Los equipos de dispositivos móviles pueden personalizar ofertas, URL y contenido, como textos promocionales, imágenes, vídeos, colores de fondo y botones. Por ejemplo, si alguien escanea el código QR de una entrada desde su aplicación de eventos para entrar en un concierto, podría activar un mensaje emergente en la aplicación con una promoción de productos del grupo.

Experimentación

Para optimizar mensajes en la aplicación, el personal especializado en dispositivos móviles puede ejecutar pruebas A/B/n con dos o más variantes de un mensaje para saber qué contenido funciona mejor, definir una métrica de éxito y especificar el porcentaje de personas usuarias de la aplicación al que enviar cada variante. En ese sentido, se puede elegir que un porcentaje del público siga recibiendo el mensaje actual para ver si el mensaje ganador de la prueba A/B/n lo supera.



La experimentación con el contenido de los mensajes en la aplicación permite a los equipos de dispositivos móviles ver qué mensaje funciona mejor con un segmento de público específico.

Plantillas preconfiguradas

Con Journey Optimizer, los equipos de dispositivos móviles pueden crear mensajes rápidamente con plantillas listas para implementar, que incluyen superposiciones a pantalla completa, ventanas emergentes, banners y opciones totalmente personalizadas. Pueden partir de diseños preconfigurados, modificarlos según les plazca e incluso guardarlos como plantillas para usarlos más adelante.

Vista previa para el control de calidad

Los equipos responsables de productos digitales y marketing pueden previsualizar sus experiencias antes de publicarlas en aplicaciones móviles, lo que incluye los mensajes en la aplicación, empleando la previsualización y el emparejamiento rápido de dispositivos mediante código QR. Los datos de los perfiles de prueba pueden sustituir al contenido personalizado de los mensajes de prueba. Los equipos solo tienen que escoger el dispositivo en el que se previsualizará el mensaje, escanear un código QR, introducir un PIN y activar rápidamente el mensaje para que se muestre para comprobar que se presenta según lo previsto.

Integraciones fluidas

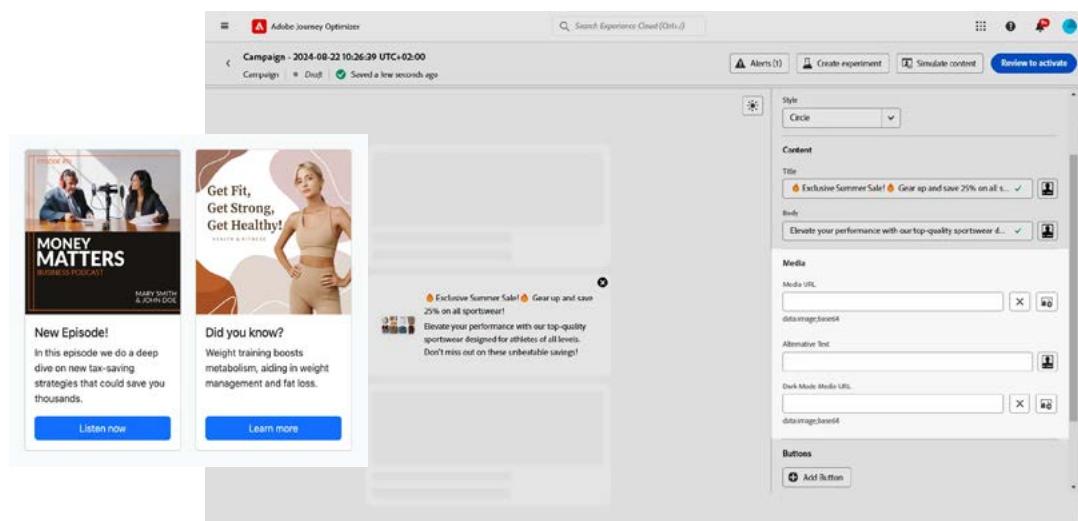
Journey Optimizer ofrece compatibilidad con patrones de integración estándar del sector en plataformas iOS, Android, React Native y Flutter con SDK. El SDK móvil de Adobe Experience Platform incluye todas las extensiones que necesitan los equipos de dispositivos móviles para integrar aplicaciones iOS y Android a través de las cuales enviar mensajes e interactuar con clientes en sus dispositivos móviles. Con la [configuración guiada de canales](#), las marcas pueden configurar sus canales de marketing, como aplicaciones móviles y web, para usarlos con Journey Optimizer.

Mantén el interés de tus clientes con tarjetas de contenido

Con las tarjetas de contenido, los equipos de marketing móvil pueden compartir contenido dinámico directamente con bloques fijos de contenido que se integran a la perfección en la interfaz de la aplicación. Este tipo de contenido que se actualiza de forma no intrusiva mantiene a la clientela interesada y al tanto de mensajes, oportunidades y otras cuestiones importantes, como una oferta o un webinar que se va a celebrar próximamente.

Creación de tarjetas de contenido

Para personalizar una tarjeta de contenido, los equipos de marketing móvil utilizan un editor basado en formularios para definir el contenido y diseño. Las tarjetas de contenido pueden incluir texto y medios enriquecidos tales como imágenes y vídeos, así como botones en los que se puede hacer clic para desencadenar una acción como abrir la página de un evento o el apartado de ofertas de la aplicación. Al igual que ocurre con otros canales móviles, el personal de marketing puede personalizar el contenido en función de los atributos, comportamientos, ubicación y contexto de los perfiles.



Las tarjetas de contenido admiten la vinculación a URL de medios enriquecidos, como imágenes y vídeos, así como la selección de activos existentes de la biblioteca de Adobe Experience Manager Assets Essentials.

Compatibilidad con varias plataformas

Las tarjetas de contenido pueden usarse en la interfaz de aplicaciones móviles para iOS y Android, así como en sitios web. Journey Optimizer permite a cada responsable de producto de las aplicaciones móviles seleccionar el canal de la tarjeta de contenido y configurar dónde se mostrará la experiencia.

Envía notificaciones push

Aunque los mensajes en la aplicación presentan el contenido a las personas usuarias mientras la están usando, las marcas también deben interactuar con ellas y animarlas a volver a utilizarla cuando no lo estén haciendo. Con Journey Optimizer, los equipos de marketing y de dispositivos móviles pueden crear y enviar notificaciones push impactantes que contengan texto y medios enriquecidos, así como recopilar información para comprender mejor cómo interactúa la clientela y poder optimizar las notificaciones.



Las notificaciones push personalizadas dejan huella en la clientela y pueden aumentar las interacciones en la aplicación, las conversiones, la retención y la fidelidad.

Personalización y segmentación

El personal especializado en dispositivos móviles puede utilizar Journey Optimizer para enviar notificaciones push relevantes basadas en el comportamiento, las preferencias y las interacciones anteriores de la clientela, de modo que todos los elementos del mensaje se personalicen con contenido dinámico. Se puede personalizar el título y el cuerpo del mensaje con atributos de cada cliente como su nombre, ubicación y estatus en el programa de fidelidad.

Activación en tiempo real

En Journey Optimizer, las marcas pueden desencadenar el envío de notificaciones push a clientes en respuesta a acciones o eventos en tiempo real, como compras, abandono del carrito o cambios en la geolocalización. Las notificaciones push pueden utilizarse para volver a interactuar con clientes, ayudarles a completar las compras pendientes, incorporar nuevas funciones, proporcionar información útil o simplemente confirmar una transacción. Por ejemplo, una aplicación de un comercio minorista puede enviar una notificación de confirmación a una persona inmediatamente después de que haya finalizado una compra en línea o en una tienda física. Del mismo modo, la aplicación puede enviar una notificación push con un descuento para futuras compras cuando alguien entre en el geovallado que una marca haya definido para una de sus tiendas físicas.



Con las métricas de envío, los equipos de dispositivos móviles pueden medir el rendimiento e investigar problemas de envío tales como rebotes y errores.

Métricas de informe

Para medir el impacto de las notificaciones push, Journey Optimizer ofrece informes de campañas y recorridos en los que se incluyen gráficos de resumen con métricas de rendimiento, como el número de notificaciones entregadas, rebotadas o con errores en las últimas 24 horas. Las métricas de informe más exhaustivas que se muestran en las tablas revelan el total de mensajes segmentados junto con el número de los enviados, entregados, rebotados, abiertos y más. Estas métricas pueden desglosarse aún más por plataforma o sistema operativo del dispositivo móvil de cada persona.

Datos personalizados

Los equipos de dispositivos móviles pueden añadir variables de datos personalizadas a las notificaciones para que una aplicación lleve a cabo acciones específicas. Por ejemplo, una aplicación de deportes puede utilizar datos personalizados para actualizar un mensaje con los últimos resultados deportivos. El personal también puede utilizar datos personalizados para adaptar la aplicación con sonidos únicos que avisen de momentos de interés, como la recepción de un nuevo mensaje, la disponibilidad de una actualización o una alerta de un fenómeno meteorológico inminente. De igual modo, los datos personalizados pueden emplearse para mostrar indicadores con el número de mensajes sin leer y agrupar las notificaciones para verlas más fácilmente.

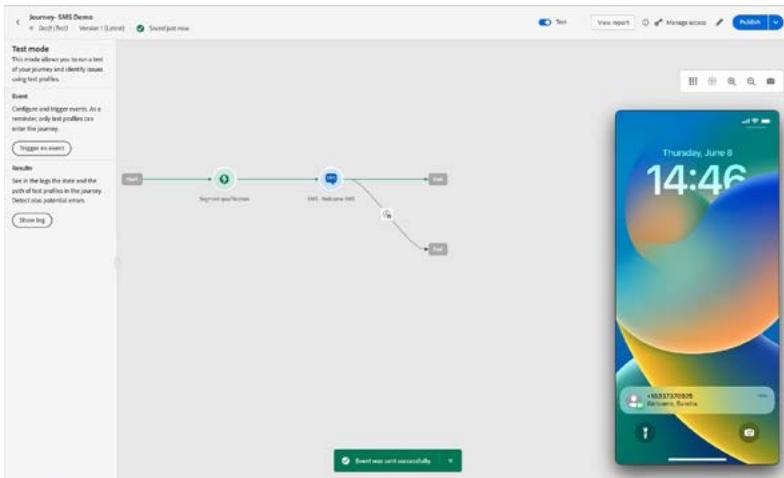
Envía mensajes SMS y MMS

Journey Optimizer proporciona a los equipos de marketing todo lo que necesitan para crear, personalizar, previsualizar y enviar mensajes de texto a los dispositivos móviles de sus clientes. Casi todas las funciones disponibles para correo electrónico y mensajes push en la aplicación son también aptas para SMS y MMS.

Creación de mensajes por lotes y en tiempo real desde una misma herramienta

Los equipos de marketing pueden utilizar Journey Optimizer para crear y enviar mensajes SMS y MMS tanto en campañas por lotes basadas en público como en interacciones con clientes individualizadas y en tiempo real, todo ello desde una misma herramienta. Asimismo, pueden añadir una acción de SMS a un recorrido o campaña y elaborar el contenido del mensaje con un editor visual.

Los mensajes pueden incluir información personalizada, como el nombre, la ubicación y las compras realizadas, así como elementos dinámicos que adapten el contenido en función de reglas de condición, por ejemplo, enviar el mensaje en el idioma preferido de la persona destinataria. Si se activa la opción de MMS del editor visual, se pueden añadir vídeos, imágenes, clips de audio y otros elementos multimedia a los mensajes. Además, los equipos de marketing pueden usar el modo de prueba para asegurarse de que el mensaje se entrega y se muestra según lo previsto.



El modo de prueba permite a los equipos de marketing asegurarse de que un mensaje SMS se envía y muestra el contenido según lo previsto.

Gestión del consentimiento

Para llegar a la clientela al instante a través de SMS y MMS, se deben cumplir normativas y estándares del sector sobre la gestión del consentimiento, lo que incluye permitirle cancelar la suscripción fácilmente. Journey Optimizer admite de forma nativa palabras clave de entrada y respuestas habituales para suscribirse, cancelar la suscripción y solicitar ayuda. Dichas palabras clave desencadenan una respuesta estándar de los proveedores de servicio. Asimismo, los equipos de marketing pueden configurar una respuesta predeterminada para cuando no se reconozcan las palabras clave.

Las marcas también pueden configurar palabras clave personalizadas, como "aplicación", "cupón" y "empezar", que se registran y almacenan como atributos en los perfiles de cliente. A continuación, estos atributos pueden activar respuestas o acciones personalizadas, como el envío de un correo electrónico o un mensaje con un enlace para descargar una aplicación.

Proveedores de servicios flexibles

Journey Optimizer envía mensajes SMS y MMS a través de integraciones nativas con proveedores de servicios de SMS y MMS como Sinch, Twilio e Infobip. Dentro de poco, también brindará la posibilidad de configurar un proveedor alternativo a las marcas que lo prefieran y permitirá crear, previsualizar y enviar SMS, así como elaborar informes sobre ellos.

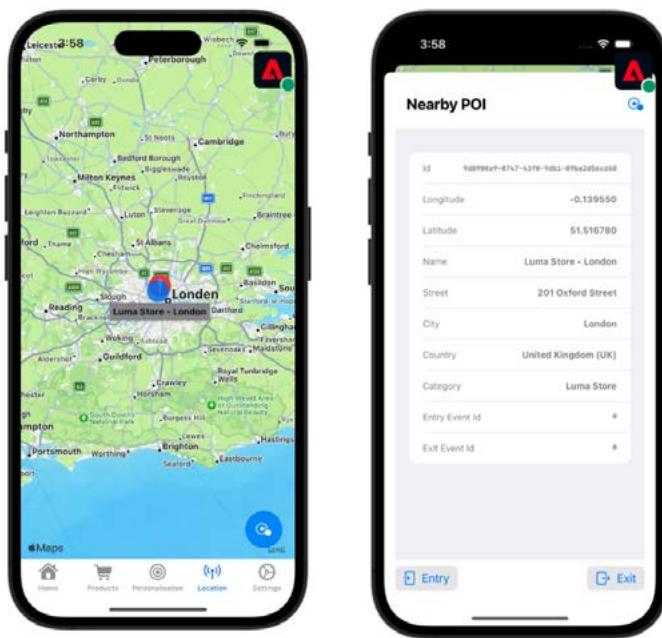
Utiliza la geolocalización para llegar a tus clientes en el mejor momento

Journey Optimizer aprovecha el servicio de ubicaciones de Adobe Experience Platform para interactuar con personas que utilizan la aplicación móvil en el momento ideal en función de su ubicación, lo cual constituye uno de los activadores más útiles para interactuar con clientes que se desplazan constantemente.

El servicio de ubicaciones permite que la aplicación móvil de una marca acceda a la ubicación de las personas que la usan. Puesto que el servicio ofrece interfaces de SDK intuitivas, los equipos de desarrollo pueden agilizar y reducir el tiempo de desarrollo y el código de la aplicación necesarios para controlar la ubicación de cada dispositivo. El servicio de ubicaciones también incluye una base de datos flexible para gestionar puntos de interés de la marca, como ubicaciones de tiendas físicas, hoteles, espacios donde se celebran eventos deportivos y geovallas, que son límites virtuales definidos por coordenadas de latitud y longitud.

Los equipos de dispositivos móviles pueden utilizar el servicio de ubicaciones para crear los puntos de interés de su marca y definir reglas, condiciones y acciones de activación basada en la localización en Journey Optimizer, lo que les permitirá enviar mensajes oportunos cuando las personas usuarias de la aplicación entren o salgan de los límites establecidos. Por ejemplo, si una persona entra en el geovallado definido por una farmacia, se le puede enviar una notificación push que le recuerde que hay una serie de cosméticos de oferta. El personal puede incluso simular la experiencia de cliente en la aplicación para confirmar su correcto funcionamiento.

Además, el servicio de ubicaciones proporciona un mapa del mundo para visualizar y comprender mejor los puntos de interés en contexto espacial. Los equipos de dispositivos móviles también pueden actualizar los metadatos asociados a los puntos de interés, además de atributos como el nombre, la dirección y la categoría. Al enviar experiencias móviles y mensajes basados en la ubicación a las personas que usan la aplicación móvil, se pueden usar y editar etiquetas personalizadas de metadatos definidos.



Los equipos de dispositivos móviles pueden configurar puntos de interés de su marca con el servicio de ubicaciones y simular la entrada y salida de un geovallado definido para comprobar que funciona según lo previsto.

Acerca de Adobe Journey Optimizer

Adobe Journey Optimizer se integra de forma nativa en Adobe Experience Platform, una solución líder del sector, y permite a las marcas gestionar campañas omnicanal programadas y experiencias individualizadas para millones de clientes desde una misma aplicación nativa en la nube, lo que posibilita la optimización del recorrido de cliente al completo con información y toma de decisiones inteligentes.

Obtén más información sobre cómo Adobe Journey Optimizer puede ayudar a las marcas a enriquecer las interacciones móviles.

[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.