

주요 기능 소개

Adobe Journey Optimizer: 모바일 인게이지먼트

개인화된 실시간 모바일 인게이지먼트로 어디서든
고객에게 다가가세요.

브랜드는 의미 있고 연결된 상호 작용을 통해 고객을 열성팬으로 만들 수 있습니다. 그러려면 인앱 메시지, 콘텐츠 카드, 푸시 알림, SMS/MMS 메시지 전반에 개인화되고 최적화된 모바일 경험을 전달해야 합니다.

디지털 상호 작용의 상당 부분이 모바일 채널을 통해 이루어지면서, 더욱 연관성 높고 원활한 모바일 경험과 인게이지먼트에 대한 고객의 기대가 높아지고 있습니다. Adobe Journey Optimizer는 다음 6가지 핵심 기능을 통해 모바일 앱 경험과 메시지를 구축하고 최적화하도록 지원합니다.

 **모바일 앱 최적화.** 콘텐츠, 팝업, 앱 오버레이, 새로운 기능 등 모바일 앱을 통해 제공되는 고객 경험을 개인화할 수 있습니다.

 **인앱 메시지.** 고객 프로파일 속성, 앱 사용 기록, 디바이스 위치를 기반으로 연관성 있는 인앱 메시지를 디자인, 테스트, 품질 관리(QA), 트리거할 수 있습니다.

 **콘텐츠 카드.** 모바일 앱의 고정된 위치에 개인화되고 매력적인 콘텐츠를 전달하고, 사용자의 경험을 방해하지 않으면서 콘텐츠를 동적으로 업데이트할 수 있습니다.

 **푸시 알림.** 리치 미디어를 통해 개인화된 푸시 알림 메시지를 작성 및 트리거할 수 있는 기능과 함께, 고객의 참여 방식에 대한 인사이트를 제공합니다.

 **SMS/MMS 메시지.** 시각적 편집기를 통해 SMS/MMS 메시지를 작성 및 개인화하고, 이를 확인한 다음, 고객의 모바일 디바이스로 보낼 수 있습니다. 메시지 성과를 추적할 수 있는 기능도 제공합니다.

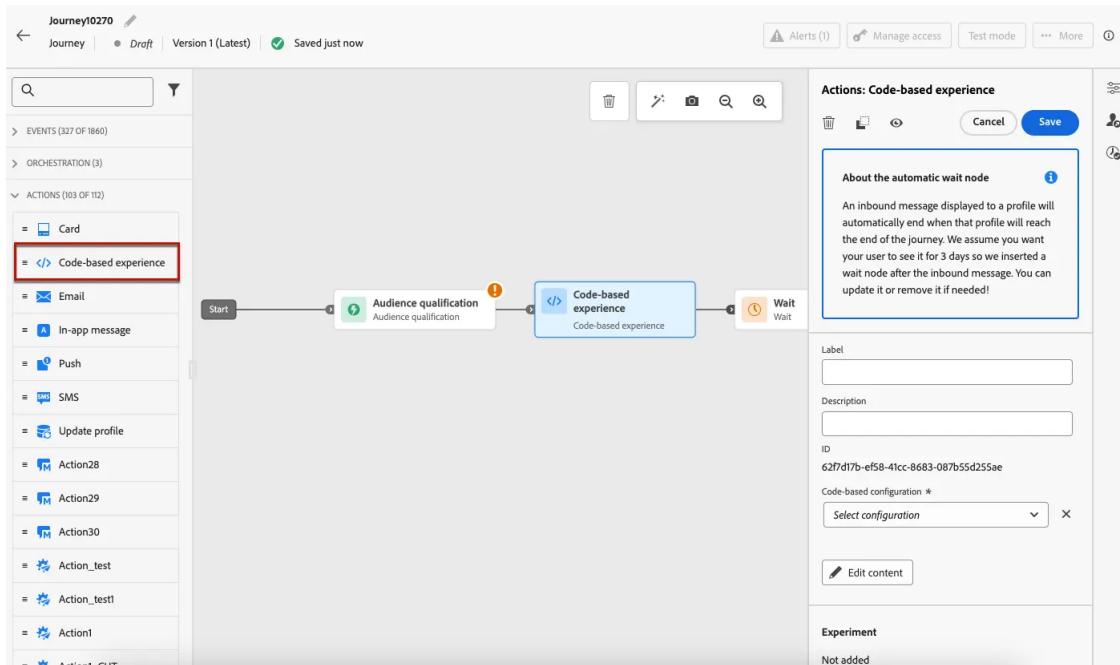
 **지리적 위치.** Adobe Experience Platform Places Service의 지오펜싱을 이용해 위치 정보를 기반으로 적시에 모바일 상호 작용을 트리거할 수 있습니다.

모바일 앱 경험 개인화 및 최적화

Journey Optimizer는 마케팅 실무자가 캠페인, 고객 여정, 기능 출시 등에 사용할 모바일 앱 경험을 구축하고, 개인화하고, 최적화하는 데 필요한 다양한 툴을 제공합니다.

코드 기반의 앱 경험

Adobe Journey Optimizer의 코드 기반 경험 제작 툴을 사용해 개발자와 코딩에 능숙한 사용자는 개인화를 보다 정교하게 제어할 수 있습니다. 정적 제안과 동적 제안, 의사 결정안 등을 HTML 코드 또는 JSON 코드로 작성해 기본 모바일 앱에 전달할 수 있습니다. 또한 개인화 편집기를 사용해 고객 속성을 바탕으로 다이내믹 콘텐츠를 작성할 수도 있습니다.



네이티브 모바일 앱 내에서 코드 기반의 경험을 고객 여정 및 캠페인에 적용하여 개인화할 수 있습니다.

UI 및 UX 최적화

Journey Optimizer의 시각적 편집기를 사용하면 기술 전문가와 비기술 사용자 모두 정교한 편집 기능을 이용해 임팩트 있는 모바일 앱 캠페인과 여정을 만들 수 있습니다. 고객의 행동과 선호 사항을 바탕으로 개인화된 콘텐츠를 전달함으로써 고객 경험의 수준을 한층 더 높일 수 있습니다. 그런 다음 A/B/n 테스트를 이용해 성과가 가장 높은 모바일 앱 UI 또는 사용자 경험을 식별하고, 이를 바탕으로 개인화된 콘텐츠를 세부적으로 조정합니다.

앱 기능 출시

앱 개발자와 모바일 담당자는 Journey Optimizer에서 새로운 모바일 앱 기능을 오디언스 대조군에 배포하여 점진적 출시, 테스트, 도입을 추진할 수 있습니다. 새로운 기능이 포함된 앱 경험을 제한된 사용자 세그먼트에 전달해 참여도를 모니터링하고, 문제를 발견 및 개선하고, 현재 제공 중인 경험과 비교해 성과를 테스트하고 측정해 보세요. 새로운 기능이 의도한 대로 효과적이고 성과가 좋으면 출시 준비를 합니다.

유연한 개발

Journey Optimizer는 기술 팀이 선호하는 개발 환경에서 작업할 수 있도록 업계 표준 플랫폼을 위한 유연한 서버 측 API 및 SDK 프레임워크와 Android, iOS, React, Flutter 등을 위한 모바일 클라이언트 측 SDK를 제공합니다. 이를 통해 개발자는 친숙하고 간소한 워크플로우에서 마케터와 함께 매력적인 모바일 앱 경험, 콘텐츠, 메시지를 더 빠르게 출시할 수 있습니다. 또한 개발자, 모바일 제품 관리자, 마케터는 미리 보기, 교정, 시뮬레이션을 위한 툴을 통해 모바일 앱 경험을 검증할 수 있습니다.

개발자는 친숙하고 간소한 워크플로우에서 마케터와 함께 매력적인 모바일 앱 경험, 콘텐츠, 메시지를 더 빠르게 출시할 수 있습니다.

맞춤형 인앱 메시지 전달

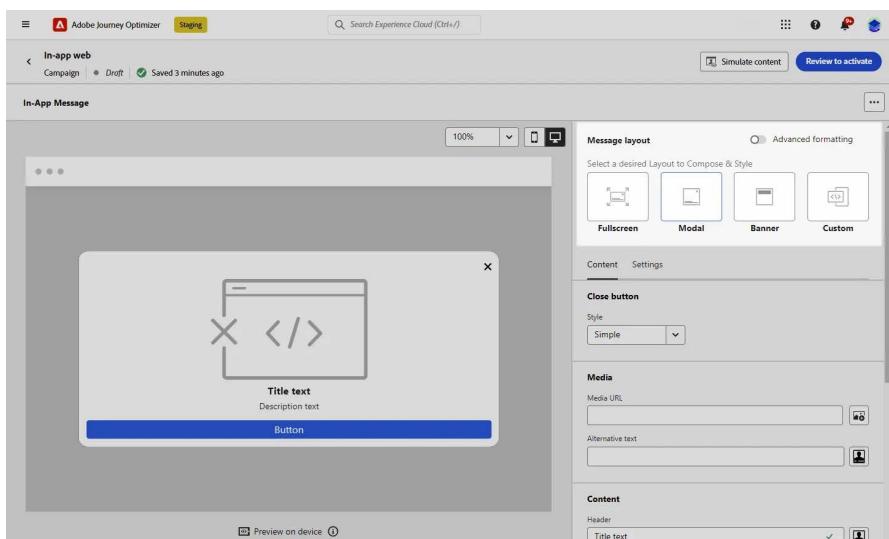
Journey Optimizer를 사용하면 실시간 고객 참여, 고객 속성, 앱 사용 기록, 디바이스 위치를 기반으로 연관성 높은 인앱 메시지를 전달할 수 있습니다. 인앱 메시지를 통해 새롭고 중요한 앱 기능을 소개하고, 특별한 제안을 강조하고, 앱 사용을 촉진할 수 있습니다.

고급 메시지 트리거

Journey Optimizer에서는 실시간 고객 행동과 상황을 기반으로 인앱 메시지가 실행되도록 규칙을 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 여행객이 공항에서 비행기 탑승을 기다리는 동안 항공사는 고객이 마일리지 포인트로 좌석을 업그레이드하도록 인앱 메시지를 보냅니다.

시각적 메시지 디자인

마케터와 모바일 담당자는 Journey Optimizer의 시각적 디자인 툴로 브랜드 룩앤파일을 유지하고 고객 행동에 영향을 주는 인앱 메시지를 작성할 수 있습니다. 스와이프와 같은 맞춤형 제스처, 버튼 및 글꼴 스타일, 전체 화면 전환, 모달, 배너, 사전 구성된 HTML 메시지 등 메시지 레이아웃을 정의할 수 있습니다. 상호 작용을 향상하기 위해 영상 또는 이미지를 추가할 수도 있습니다.



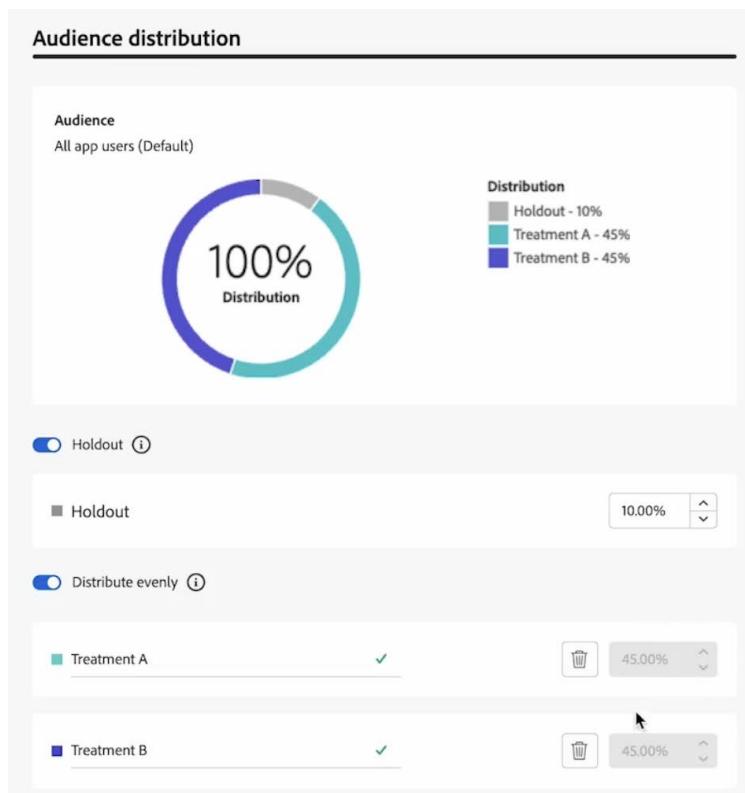
인앱 메시지 디자이너에서 메시지 레이아웃 및 버튼 스타일을 선택하고, 미디어를 추가하고, 제목과 본문을 입력하고, 더 높은 수준으로 맞춤화할 수 있습니다.

일대일 개인화

실시간 고객 프로파일과 지리적 위치를 기반으로, 고객별로 인앱 메시지를 맞춤화할 수 있습니다. 문구, 이미지, 영상, 배경 색상, 버튼 등으로 제안, URL, 콘텐츠를 개인화할 수 있습니다. 예를 들어, 고객이 이벤트 앱을 통해 콘서트 티켓 QR 코드를 스캔하여 입장하는 경우 해당 공연 팀의 굿즈 프로모션이 포함된 인앱 팝업 메시지를 보냅니다.

실험

인앱 메시지를 최적화하기 위해 두 개 이상의 메시지 버전을 대상으로 A/B/n 실험을 수행하고, 가장 반응이 좋은 콘텐츠를 파악하고, 성공 지표를 정의하고, 각각의 버전으로 전환할 앱 사용자의 비율을 지정할 수 있습니다. 또한 A/B/n 테스트에서 성공적이었던 메시지를 통해 긍정적인 변화가 일어나는지 확인하기 위해 특정 비율의 오디언스에 현재 메시지를 계속 전달할 수 있습니다.



인앱 메시지 콘텐츠 실험을 통해 특정 오디언스의 참여를 가장 많이 유도하는 콘텐츠를 파악할 수 있습니다.

즉시 사용 가능한 템플릿

Journey Optimizer를 사용하면 전체 화면 전환, 모달, 배너, 맞춤형 레이아웃 등 즉시 배포 가능한 템플릿을 이용해 메시지를 빠르게 작성할 수 있습니다. 즉시 사용 가능한 레이아웃을 이용해 작업을 시작하고, 필요시 변경하고, 작업한 내용을 템플릿으로 저장해 나중에 재사용할 수도 있습니다.

QA 미리 보기

마케터와 디지털 제품 관리자는 빠른 QR 코드 디바이스 페어링 및 미리 보기기를 통해 인앱 메시지를 비롯한 모바일 앱 경험을 미리 볼 수 있습니다. 테스트 프로파일의 데이터는 테스트 메시지에서 개인화된 콘텐츠를 표시합니다. 방법은 간단합니다. 메시지를 미리 보려는 디바이스를 선택하고, QR 코드를 스캔하고, PIN을 입력한 다음, 해당 메시지가 디바이스에 표시되도록 빠르게 트리거하여 제대로 표시되는지 확인하면 됩니다.

매끄러운 통합

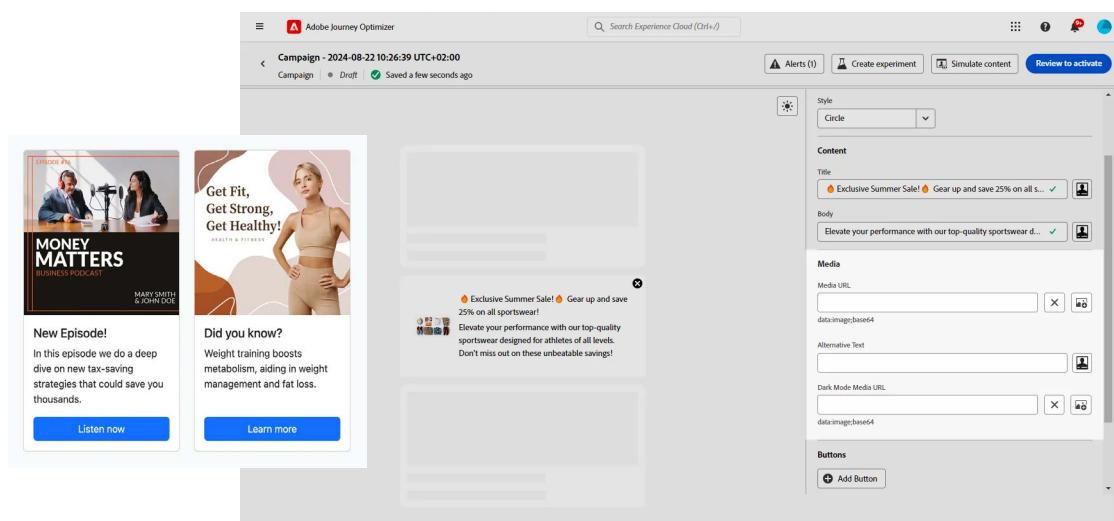
Journey Optimizer는 SDK를 사용하여 iOS, Android, React Native, Flutter 플랫폼에서 업계 표준의 통합 패턴을 지원합니다. Adobe Experience Platform Mobile SDK에는 iOS 앱과 Android 앱을 통합하여 고객의 모바일 디바이스에 인앱 메시지를 전송하고 고객의 참여를 유도하는 데 필요한 모든 익스텐션이 포함되어 있습니다. 브랜드는 [안내형 채널 설정](#)을 통해 Journey Optimizer와 함께 사용할 웹 및 모바일 앱을 비롯한 마케팅 채널을 구성할 수 있습니다.

콘텐츠 카드로 고객 참여 향상

콘텐츠 카드를 사용하면 앱 유저 인터페이스에 통합된 영구 콘텐츠 블록에서 다이내믹 콘텐츠를 공유할 수 있습니다. 사용자에게 방해가 되지 않는 방식으로 업데이트되는 다이내믹 콘텐츠를 통해 고객의 시선을 사로잡고, 예정된 온라인 세미나, 판매와 관련된 중요한 메시지, 기회 등에 대한 유용한 정보를 제공할 수 있습니다.

콘텐츠 카드 작성

콘텐츠 카드에 맞게 콘텐츠를 맞춤화하려면 양식 기반의 편집기를 사용하여 콘텐츠와 디자인을 정의합니다. 콘텐츠 카드에는 텍스트, 이미지, 영상 등의 리치 미디어는 물론, 이벤트 페이지 또는 판매 페이지로 연결되는 버튼을 포함할 수 있습니다. 다른 모바일 채널과 마찬가지로 사용자 속성, 행동, 위치, 기타 상황별 속성을 바탕으로 콘텐츠를 개인화할 수 있습니다.



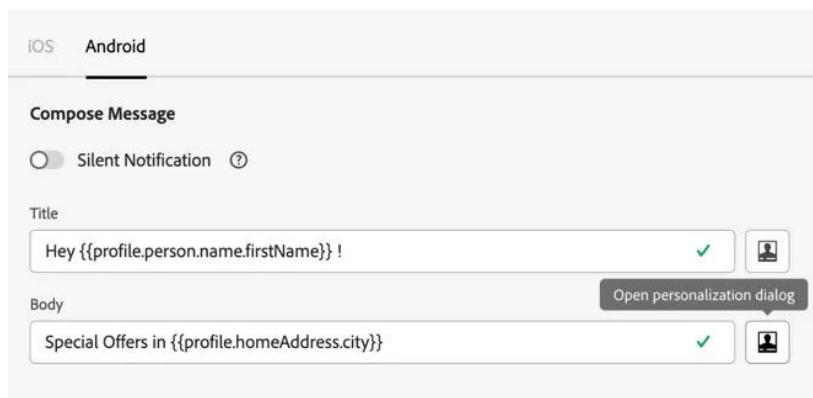
콘텐츠 카드는 이미지, 영상 등 리치 미디어의 URL 링크를 지원하고, Adobe Experience Manager Assets Essentials 라이브러리에 있는 기존 에셋에서 선택하는 기능도 제공합니다.

멀티 플랫폼 지원

콘텐츠 카드는 iOS 및 Android 모바일 앱의 유저 인터페이스와 웹 사이트에서 사용할 수 있습니다. Journey Optimizer는 모바일 앱 제품 관리자가 콘텐츠 카드 채널을 선택하고 콘텐츠 카드 경험이 표시되는 곳을 구성하는 옵션을 제공합니다.

푸시 알림 전송

인앱 메시지는 앱 사용자가 앱을 사용하는 동안 콘텐츠를 전달하기 위해 사용되지만, 사용자가 앱을 사용하지 않는 동안에도 앱으로 시선을 돌려 참여를 유도할 수 있습니다. 마케터와 모바일 담당자는 Journey Optimizer를 통해 문구와 리치 미디어를 사용하여 푸시 알림 메시지를 작성 및 전송하고, 인사이트를 기반으로 고객의 참여 방식을 파악하여 알림을 최적화할 수 있습니다.



개인화된 푸시 알림으로 고객의 관심을 끌고 참여도, 전환율, 유지율, 충성도를 높일 수 있습니다.

개인화 및 타겟팅

Journey Optimizer에서는 고객의 행동, 선호 사항, 과거 상호 작용을 바탕으로 푸시 알림을 전송하고, 모든 메시지 요소를 다이내믹 콘텐츠로 개인화할 수 있습니다. 이름, 위치, 충성도 프로그램 지위 등 고객 속성을 이용해 메시지 제목과 본문을 개인화할 수 있습니다.

실시간 트리거

Journey Optimizer에는 구매, 장바구니 포기, 지리적 위치 등 실시간 행동 또는 이벤트에 맞게 푸시 알림을 보내는 기능이 있습니다. 푸시 알림을 통해 사용자의 참여를 재차 유도하고, 중단된 구매 절차를 완료하고, 새로운 기능을 소개하고, 중요한 정보를 제공하고, 트랜잭션을 확인할 수 있습니다. 예를 들어, 리테일 앱은 고객이 매장 또는 온라인에서 제품을 구매하는 즉시 구매 확인 알림 메시지를 전송합니다. 오프라인 매장에 지오펜스를 설정해 고객이 해당 범위에 들어오면 구매 할인에 대한 푸시 알림을 보낼 수도 있습니다.



전송 지표를 통해 성과를 측정하고 반송, 오류 등 전송 관련 문제를 확인할 수 있습니다.

보고서 지표

Journey Optimizer는 여정 및 캠페인 보고서를 통해 지난 24시간 이내에 전달, 반송 또는 잘못 발송된 푸시 알림의 수 등 다양한 지표를 요약 그래프로 보여줍니다. 이를 통해 푸시 알림의 효과를 파악할 수 있습니다. 다양한 표로 제공되는 심층 보고서 지표에는 전송, 전달, 반송, 열람 수와 함께 타겟팅한 메시지의 총 수가 포함됩니다. 이러한 지표는 사용자의 모바일 디바이스 운영 시스템 또는 플랫폼에 따라 세분화할 수 있습니다.

맞춤형 데이터

모바일 담당자는 맞춤형 데이터 변수를 알림 메시지에 추가해 앱에서 특정 액션이 진행되도록 할 수 있습니다. 예를 들어, 스포츠 앱의 경우 맞춤형 데이터를 기반으로 최신 스포츠 스코어로 메시지를 업데이트할 수 있습니다. 또한 맞춤형 데이터를 이용해 새로운 메시지 도착, 앱 업데이트 제공, 기상 이변 예고 등 중요한 이벤트를 고유한 사운드로 알릴 수 있습니다. 읽지 않은 메시지 수를 표시하고 한눈에 확인하도록 모든 알림을 하나의 그룹으로 모아 배지로 표시할 수도 있습니다.

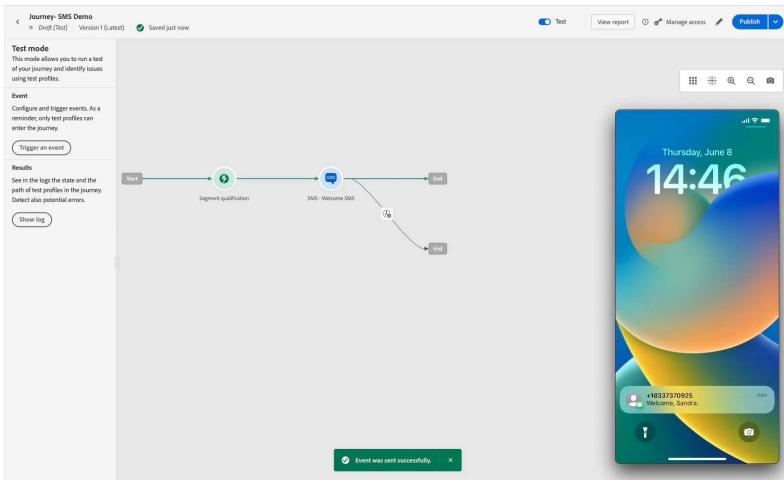
SMS/MMS 메시지 전달

Journey Optimizer는 텍스트 메시지를 작성하고 개인화하여 미리 본 다음, 고객의 모바일 디바이스에 전송하는 데 필요한 모든 툴을 제공합니다. 이메일, 인앱, 푸시 메시지에 사용되는 거의 모든 기능을 SMS/MMS 메시지에도 사용할 수 있습니다.

단일 툴로 일괄 및 실시간 메시지 작성

Journey Optimizer에서는 하나의 툴로 SMS/MMS 메시지를 작성 및 전송하여 오디언스 중심의 일괄 캠페인을 전달하고 실시간으로 일대일 고객 참여를 유도할 수 있습니다. 마케터는 SMS 액션을 여정 또는 캠페인에 추가한 다음, 시각적 편집기로 메시지 콘텐츠를 작성할 수 있습니다.

메시지에는 이름, 위치, 구매 등 개인화된 콘텐츠는 물론이고, ‘수신자가 선호하는 언어로 메시지 전송’ 등의 조건부 규칙을 바탕으로 메시지 콘텐츠가 조정되는 다이내믹 콘텐츠를 포함할 수 있습니다. 시각적 편집기의 MMS 옵션을 활성화하면 영상, 이미지, 오디오 클립 등 다양한 미디어를 메시지에 포함할 수 있습니다. 마케터는 테스트 모드를 사용해 메시지가 제대로 전달되고 표시되는지 확인할 수 있습니다.



테스트 모드를 통해 SMS 메시지가 콘텐츠를 제대로 전송하고 의도한 대로 표시되는지 확인할 수 있습니다.

동의 관리

SMS/MMS 경험을 향상하려면 간편한 구독 취소 기능을 제공하고 동의 관리에 대한 업계 표준과 규정을 준수해야 합니다. Journey Optimizer는 기본적으로 공통 인바운드 키워드를 지원하고 수신 동의 및 거부, 지원 요청에 회신합니다. 이러한 키워드는 서비스 제공업체의 표준 회신을 트리거하며, 알려지지 않은 키워드의 경우 기본 회신을 구성할 수 있습니다.

브랜드는 ‘앱’, ‘쿠폰’, ‘시작’ 등 다양한 맞춤형 키워드를 설정할 수 있고, 키워드는 고객 프로파일에서 속성으로 캡처 및 저장됩니다. 이런 속성은 이메일 전송 또는 앱 다운로드를 위한 링크 메시지 전달 등 맞춤형 응답 또는 액션을 트리거합니다.

유연한 서비스 제공업체

Journey Optimizer는 SMS/MMS 서비스 제공업체인 Sinch, Twilio, Infobip과의 통합을 기반으로 SMS 메시지와 MMS 메시지를 전달합니다. 다른 제공업체를 선호하는 브랜드를 위해 SMS 작성, 미리 보기, 전달, 보고 기능과 함께, SMS 제공업체를 구성할 수 있는 옵션을 곧 제공할 예정입니다.

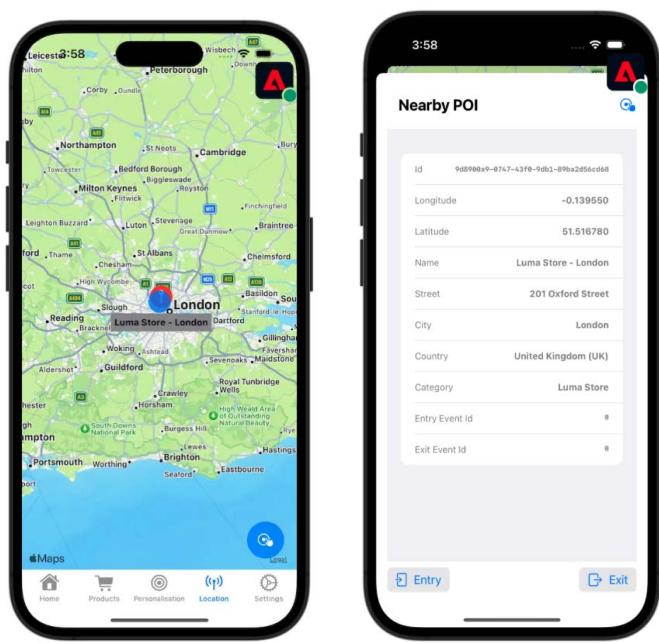
지리적 위치 기반 인게이지먼트

Journey Optimizer는 Adobe Experience Platform의 Places Service를 통해 모바일 앱 사용자의 위치를 기반으로 사용자의 참여를 적시에 유도합니다. 이 기능은 이동 중인 고객의 참여를 유도하는 데 유용합니다.

Places Service는 브랜드의 모바일 앱에 위치 인식 기능을 제공하여 사용자의 위치 컨텍스트를 파악합니다. 손쉬운 SDK 인터페이스를 제공하므로 개발자는 디바이스의 위치를 모니터링하기 위한 코딩 작업을 하지 않아도 됩니다. 또한 Places Service는 리테일 매장 위치, 호텔, 스포츠 이벤트 장소, 위도 및 경도 좌표로 정의되는 가상의 지오펜스 등 브랜드의 관심 지점(POI)을 관리할 수 있는 유연한 데이터베이스를 제공합니다.

모바일 담당자는 Places Service를 사용해 브랜드의 POI를 생성한 다음, Journey Optimizer에서 위치 트리거 규칙, 조건, 액션을 설정하여 앱 사용자가 POI 경계를 오가는 즉시 메시지가 전송되도록 할 수 있습니다. 예를 들어, 드러그스토어에 방문하는 고객이 사전에 설정된 지오펜스에 도착한 즉시 화장품 세일 정보를 알리는 푸시 알림 메시지를 보냅니다. 앱 사용자 경험을 시뮬레이션하여 경험이 제대로 작동하는지 확인할 수도 있습니다.

또한 Places Service는 POI를 시각화하고 위치를 더 효과적으로 파악할 수 있도록 세계 지도를 제공합니다. 이름, 주소, 카테고리 등의 속성과 함께 POI와 연결된 메타데이터를 업데이트할 수도 있습니다. 위치 기반의 모바일 경험과 메시지를 타겟팅할 때 맞춤 정의된 메타데이터 태그를 편집해 사용할 수 있습니다.



Places Service를 이용해 브랜드의 관심 지점(POI)을 설정한 다음, POI로 정의된 지오펜스로 진입점과 출구점을 시뮬레이션하여 제대로 작동하는지 확인할 수 있습니다.

Adobe Journey Optimizer

업계를 선도하는 Adobe Experience Platform에 기본 통합된 Adobe Journey Optimizer를 사용하면 단일 클라우드 기반의 애플리케이션에서 옴니채널 캠페인 일정은 물론, 수백만 고객과 일대일로 만나는 순간을 관리하고, 지능형 의사 결정과 인사이트로 전체 고객 여정을 최적화할 수 있습니다.

Adobe Journey Optimizer를 통해 모바일 인게이지먼트를 향상하는 방법을 자세히 살펴보세요.

[자세히 보기](#)



© 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.