

Adobe Journey Optimizer — การมีส่วนร่วมผ่านมือถือ

เข้าถึงลูกค้าได้ทุกที่ด้วยการมีส่วนร่วมกับลูกค้าผ่านมือถือในแบบ
เฉพาะตัวและเรียลไทม์

เพื่อสร้างการโต้ตอบที่มีความหมายและเชื่อมถึงกันได้ซึ่งจะเปลี่ยนลูกค้า
ให้เป็นแฟนตัวยง แบนด์จำเป็นต้องมอบประสบการณ์บนมือถือที่ทั้งผ่าน
การเพิ่มประสิทธิภาพและปรับให้มีความเฉพาะตัว ไม่ว่าจะผ่านข้อความ
ในแอป การ์ดเนื้อหา การแจ้งเตือนแบบพุช และข้อความ SMS กับ MMS

เมื่อลูกค้าหันมาโต้ตอบแบบดิจิทัลกับแบรนด์ผ่านช่องทางมือถือมากขึ้นเรื่อยๆ ลูกค้าก็คาดหวังให้แบรนด์มอบการมีส่วนร่วม
และประสบการณ์บนมือถือที่ทั้งราบรื่นและมีความเกี่ยวข้องด้วยเช่นกัน Adobe Journey Optimizer ช่วยให้นักการตลาด
บนมือถือและเจ้าของผลิตภัณฑ์ดิจิทัลสามารถสร้างและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับข้อความและประสบการณ์ใช้งานแอปมือ
ถือใน 6 ส่วนหลัก ดังนี้



การปรับแอปมือถือให้เหมาะสม พีเจอาร์ต่างๆ สำหรับปรับประสบการณ์ลูกค้าบนแอปมือถือให้มีความเฉพาะตัว
โดยครอบคลุมถึงการมอบเนื้อหา ป๊อปอัพ โอเวอร์เลย์แอป และการเปิดตัวพีเจอาร์ต่างๆ



ข้อความในแอป เครื่องมือสำหรับออกแบบ, ทดสอบ, QA และทริกเกอร์ข้อความในแอปที่มีความเกี่ยวข้อง
โดยอิงจากคุณลักษณะโปรไฟล์ลูกค้า ประวัติการใช้งานแอป และตำแหน่งของอุปกรณ์



การ์ดเนื้อหา พีเจอาร์การส่งข้อความดิจิทัลสำหรับมอบเนื้อหาเฉพาะตัวที่ดึงดูดใจในตำแหน่งเดียวกันทุกครั้ง
บนแอปมือถือ โดยใช้เพื่อการอัปเดตเนื้อหาแบบไดนามิกที่ไม่กระทบต่อส่วนอื่น



การแจ้งเตือนแบบพุช ความสามารถในการสร้างและทริกเกอร์การแจ้งเตือนแบบพุชที่เฉพาะตัว ซึ่งประกอบ
ด้วย rich media และข้อมูลเชิงลึกที่บอกให้ทราบว่าลูกค้ามีส่วนร่วมกับการแจ้งเตือนเหล่านั้นอย่างไร



การส่งข้อความ SMS และ MMS visual editor สำหรับสร้างข้อความ SMS/MMS ปรับให้มีความเฉพาะตัว
แสดงตัวอย่าง และส่งไปยังอุปกรณ์มือถือของลูกค้า รวมทั้งส่งรายงานติดตามประสิทธิภาพของข้อความ



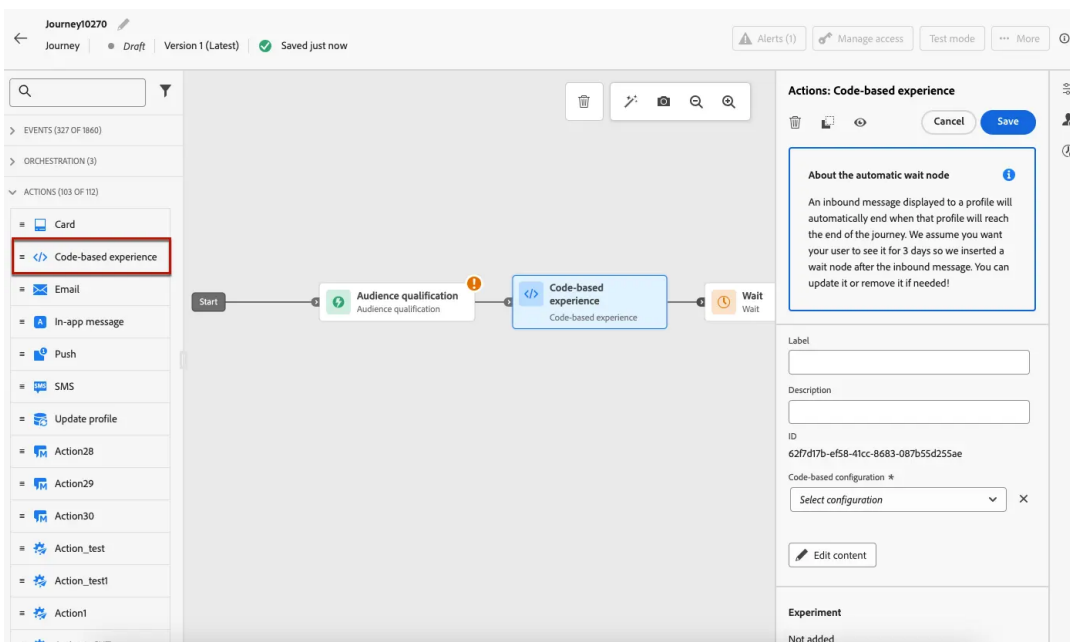
ตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ ความสามารถในการใช้ Adobe Experience Platform Places Service ในการกำหนด
เขตพื้นที่ทางภูมิศาสตร์สำหรับใช้ทริกเกอร์การโต้ตอบบนมือถือตามตำแหน่ง บริษัท และจังหวะเวลา

การปรับประสบการณ์บนแอปมือถือให้มีประสิทธิภาพและความเฉพาะตัว

เมื่อใช้ Journey Optimizer ผู้ปฏิบัติงานด้านการตลาดจะมีเครื่องมือมากมายที่พร้อมใช้เพื่อสร้างประสบการณ์บนแอปมือถือ ปรับให้มีความเฉพาะตัว และเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับแคมเปญต่างๆ หรือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจของลูกค้าหรือการเปิดตัวฟีเจอร์

ประสบการณ์ใช้งานแอปที่สร้างขึ้นแบบใช้โค้ด

การสร้างประสบการณ์แบบใช้โค้ดใน Adobe Journey Optimizer ช่วยให้นักพัฒนาและผู้อื่นๆ ที่ชำนาญเรื่องการเขียนโค้ดสามารถควบคุมการปรับให้มีความเฉพาะตัวได้มากขึ้น ซึ่งเมื่อเขียนและส่งโค้ด HTML หรือ JSON ไปยังแอปมือถือเนทีฟ นักพัฒนาจะสามารถเพิ่มข้อเสนอ ระบบการตัดสินใจ และอื่นๆ ได้ทั้งในแบบคงที่และไดนามิก อีกทั้งนักพัฒนายังสามารถสร้างเนื้อหาแบบไดนามิกที่อิงจากคุณลักษณะของลูกค้าโดยใช้เครื่องมือแก้ไขการสร้างความเฉพาะตัวได้ด้วย



ผู้ปฏิบัติงานสามารถแทรกประสบการณ์ที่สร้างขึ้นแบบใช้โค้ดลงในกระบวนการตัดสินใจของลูกค้าและแคมเปญเพื่อใช้สำหรับการปรับให้มีความเฉพาะตัวภายในแอปมือถือเนทีฟ

การปรับ UI และ UX ให้เหมาะสม

เครื่องมือแก้ไขภาพใน Journey Optimizer ช่วยให้ผู้ใช้ทั้งจากสายเทคนิคและที่ไม่ใช่จากสายเทคนิคสามารถสร้างแคมเปญและกระบวนการตัดสินใจบนแอปมือถือที่สร้างความแตกต่างได้จริง โดยใช้การควบคุมการแก้ไขแบบละเอียด การทำเช่นนี้จะช่วยปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้าให้ดีขึ้นด้วยการมอบเนื้อหาแบบเฉพาะตัวที่อิงตามพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า จากนั้นผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือจะสามารถขัดเกลาเนื้อหาแบบเฉพาะตัวได้อย่างละเอียดโดยใช้การทดสอบ A/B/n ซึ่งจะเผยให้เห็นว่า UI แอปมือถือหรือประสบการณ์ผู้ใช้เวอร์ชันใดที่ทำงานได้ดีที่สุด

การเปิดตัวฟีเจอร์แอป

เมื่อใช้ Journey Optimizer ผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือและนักพัฒนาแอปจะสามารถปรับใช้ฟีเจอร์แอปมือถือใหม่ๆ กับกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นกลุ่มทดสอบภายใต้การควบคุม ทั้งนี้เพื่อเปิดตัว ทดลอง และรับไปใช้แบบค่อยเป็นค่อยไป โดยผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือและนักพัฒนาแอปนี้สามารถมอบประสบการณ์ใช้งานแอปที่มีฟีเจอร์ใหม่ให้กับผู้ใช้ในเซกเมนต์ที่จำกัด เพื่อสังเกต engagement ตรวจสอบปัญหา รวมทั้งทดสอบและวัดผลการดำเนินงานของประสบการณ์ใช้งานแอปที่มีฟีเจอร์ใหม่ดังกล่าวเพื่อเทียบกับประสบการณ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน หลังจากที่มีฟีเจอร์ใหม่ทำงานได้ตามที่เจตนาและทำผลงานได้ดีแล้ว แปรนตร์ก็สามารถเปิดตัวฟีเจอร์ดังกล่าวได้อย่างเต็มรูปแบบ

การพัฒนาที่ยืดหยุ่น

Journey Optimizer มีเฟรมเวิร์ก API และ SDK ที่ยืดหยุ่นในฝั่งเซิร์ฟเวอร์สำหรับแพลตฟอร์มที่ใช้กันเป็นมาตรฐานในอุตสาหกรรม โดยครอบคลุมถึง SDK ฝั่งไคลเอนต์มือถือสำหรับ Android, iOS, React, Flutter และอื่นๆ เพื่อที่ทีมเทคนิคจะสามารถเลือกทำงานในสภาพแวดล้อมการพัฒนาที่ต้องการได้ ซึ่งเท่ากับว่านักพัฒนาสามารถร่วมมือกับนักการตลาดเพื่อนำประสบการณ์ใช้งานแอปมือถือ เนื้อหา และข้อความที่น่าดึงดูดใจออกสู่ตลาดได้เร็วขึ้นเมื่อได้ใช้เวิร์กโฟลว์ที่คุ้นเคยและคล่องตัว นอกจากนี้ Journey Optimizer ยังเปิดให้นักพัฒนา ผู้จัดการผลิตภัณฑ์มือถือ และนักการตลาดสามารถตรวจสอบความถูกต้องของประสบการณ์ใช้งานแอปมือถือโดยใช้เครื่องมือการแสดงผลตัวอย่าง การตรวจรูปรู และการจำลอง

นักพัฒนาสามารถร่วมมือกับ
นักการตลาดเพื่อนำประสบการณ์
ใช้งานแอปมือถือ เนื้อหา และ
ข้อความที่น่าดึงดูดใจออกสู่ตลาด
ได้เร็วขึ้นเมื่อได้ใช้เวิร์กโฟลว์ที่คุ้น
เคยและคล่องตัว

ข้อความในแอปที่ตรงตามความต้องการ

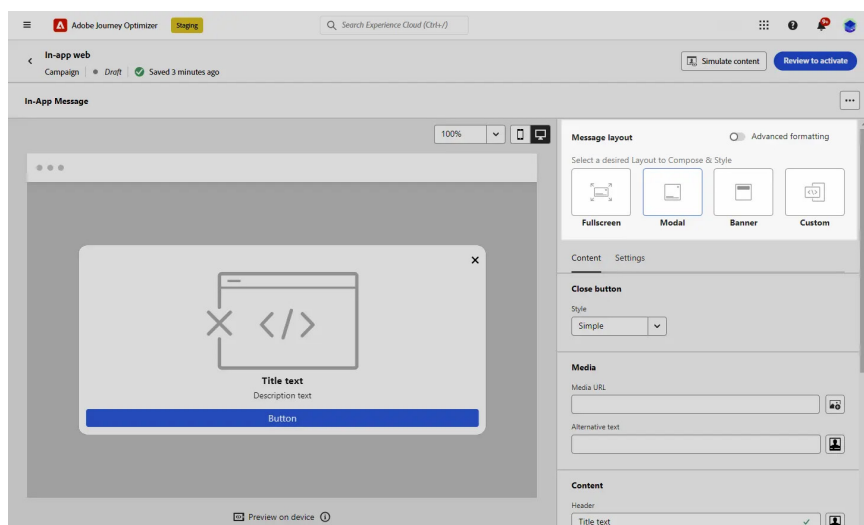
เมื่อใช้ Journey Optimizer ผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือจะสามารถมอบข้อความในแอปที่มีความเกี่ยวข้องสูงได้โดยอิงจาก engagement ของลูกค้า คุณลักษณะของลูกค้า ประวัติการใช้แอป และตำแหน่งของอุปกรณ์แบบเรียลไทม์ ข้อความในแอปสามารถขึ้นลูกค้าไปยังฟีเจอร์ใหม่หรือฟีเจอร์ที่สำคัญของแอป ชูข้อเสนอพิเศษ ส่งเสริมการใช้แอป และอื่นๆ อีกมากมาย

ทริกเกอร์ข้อความขั้นสูง

Journey Optimizer ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือสามารถสร้างกฎที่จะทำให้ข้อความในแอปแสดงขึ้นโดยอิงจากพฤติกรรมของลูกค้าและบริบทแบบเรียลไทม์ ยกตัวอย่างเช่น ในระหว่างที่ผู้โดยสารคนหนึ่งกำลังรอขึ้นเครื่องบินในสนามบิน สายการบินสามารถทริกเกอร์ข้อความในแอปเพื่อแจ้งเตือนให้ผู้โดยสารทราบว่าสามารถใช้คะแนนสะสมจากโปรแกรมความภักดีเพื่ออัปเกรดที่นั่งได้

การออกแบบข้อความภาพ

นักการตลาดและผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือสามารถใช้เครื่องมือออกแบบภาพใน Journey Optimizer เพื่อสร้างข้อความในแอปที่น่าสนใจซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกับรูปลักษณ์และความรู้สึกของแบรนด์ รวมทั้งกระตุ้นให้ลงมือทำได้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถกำหนดคำสั่งนิวต่างๆ เช่น ปิดขวาหรือปิดซ้าย สำหรับให้ผู้ใช้อัปใช้โต้ตอบกับข้อความ ปุ่ม และแบบอักษร รวมทั้งกำหนดเค้าโครงข้อความ ตั้งแต่ข้อความแบบแสดงเต็มหน้าจอ โมดอล แบแนอร์ ไปจนถึงข้อความ HTML แบบกำหนดเองที่ตั้งค่าไว้ล่วงหน้า นอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มวิดีโอหรือภาพลงในข้อความในแอปเพื่อกระตุ้นให้มีการโต้ตอบสูงขึ้นได้ทั้งขึ้นอยู่กับเค้าโครงของข้อความในแอป



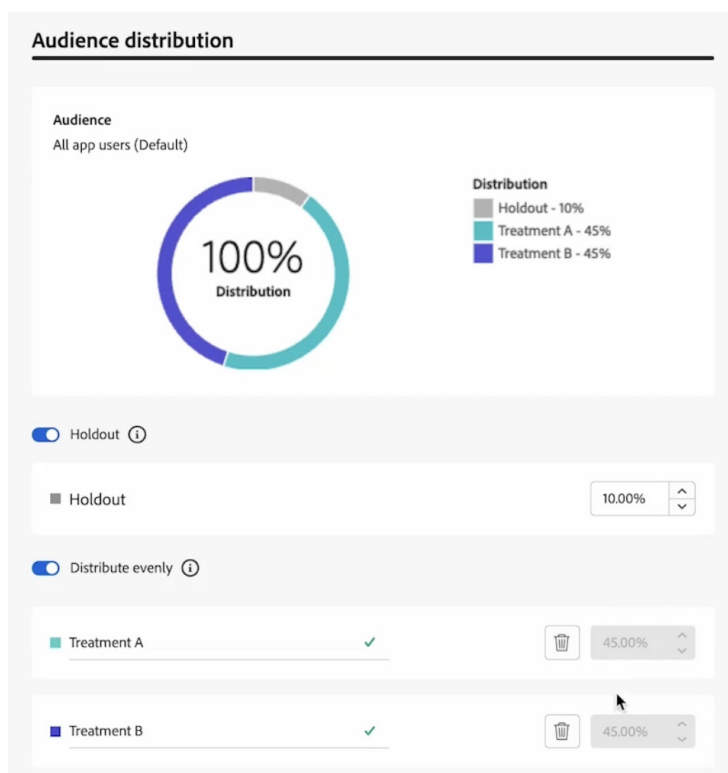
เมื่อใช้เครื่องมือออกแบบข้อความในแอป ผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือจะสามารถเลือกเค้าโครงข้อความและรูปแบบปุ่มเพิ่มสื่อ ป้อนชื่อเรื่องและอักขรเนื้อหาข้อความภายในข้อความ รวมทั้งทำการปรับเปลี่ยนต่างๆ ในขั้นสูงได้

การปรับให้มีความเฉพาะตัวแบบหนึ่งต่อหนึ่ง

แบรนด์สามารถปรับแต่งข้อความในแอปให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละรายได้ด้วยการดึงพลังจากโปรไฟล์ลูกค้าแบบเรียลไทม์ และตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ โดยผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือสามารถปรับแต่งข้อเสนอ, URL และเนื้อหาต่างๆ ได้อาทิ ข้อความ โฆษณา รูปภาพ วิดีโอ สีพื้นหลัง และปุ่ม ยกตัวอย่างเช่น เมื่อลูกค้าใช้แอปงานกิจกรรมสแกนคิวอาร์โค้ดบนตัวเพื่อเข้าสถานที่จัดคอนเสิร์ต การกระทำนี้จะทริกเกอร์ให้ข้อความป๊อปอัปภายในแอปปรากฏขึ้นพร้อมแสดงโปรโมชั่นสำหรับซื้อสินค้าที่ระลึกของศิลปิน

การทดสอบ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับข้อความในแอป ผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือสามารถทำการทดสอบ A/B/n กับข้อความอย่างน้อยสองเวอร์ชันเพื่อให้ทราบว่าเนื้อหาใดที่ตรงใจลูกค้ามากที่สุด กำหนดเมตริกความสำเร็จ และระบุเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้แอปที่จะส่งแต่ละเวอร์ชันไปให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถเลือกที่จะแยกกลุ่มเป้าหมายบางเปอร์เซ็นต์มาพักไว้เพื่อส่งข้อความเวอร์ชันปัจจุบันไปให้ แล้วเทียบดูว่าข้อความที่ได้ที่หนึ่งในการทดสอบ A/B/n จะให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าหรือไม่



การนำเนื้อหาข้อความในแอปมาทำการทดสอบจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือทราบว่าข้อความใดที่ดึงดูดกลุ่มเป้าหมายหนึ่งๆ ได้ดีที่สุด

เทมเพลตที่พร้อมใช้งาน

เมื่อใช้ Journey Optimizer ผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือจะสามารถสร้างข้อความได้อย่างรวดเร็วโดยใช้เทมเพลตแบบพร้อมปรับใช้ ซึ่งครอบคลุมถึงข้อความแบบเทกโอเวอร์เต็มหน้าจอ โมดอล แบแนเนอร์ และเค้าโครงแบบกำหนดเองเต็มรูปแบบ โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถเริ่มด้วยการใช้เค้าโครงแบบพร้อมใช้งาน จากนั้นดัดแปลงตามต้องการ แล้วบันทึกเป็นเทมเพลตไว้ใช้ในภายหลังได้

การแสดงผลตัวอย่าง QA

นักการตลาดและผู้จัดการผลิตภัณฑ์ดิจิทัลสามารถดูตัวอย่างประสบการณ์ใช้งานแอปมือถือ ซึ่งครอบคลุมถึงข้อความภายในแอป ก่อนที่ประสบการณ์ดังกล่าวจะถูกนำออกใช้งานจริง โดยใช้การจับคู่อุปกรณ์ด้วยคิวอาร์โค้ดอย่างรวดเร็วและการแสดงผลตัวอย่าง ซึ่งในที่นี้สามารถนำข้อมูลในโปรไฟล์ทดสอบมาใช้แทนที่เนื้อหาแบบเฉพาะตัวในข้อความทดสอบได้ ผู้ปฏิบัติงานเพียงแค่มองเลือกอุปกรณ์ที่ต้องการใช้ดูตัวอย่างข้อความ จากนั้นสแกนคิวอาร์โค้ด ป้อน PIN แล้วทริกเกอร์ข้อความให้แสดงขึ้นบนอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างรวดเร็ว เพื่อตรวจสอบยืนยันว่าข้อความนั้นแสดงอย่างที่ตั้งใจไว้

การผสานการทำงานอย่างไรต่อไป

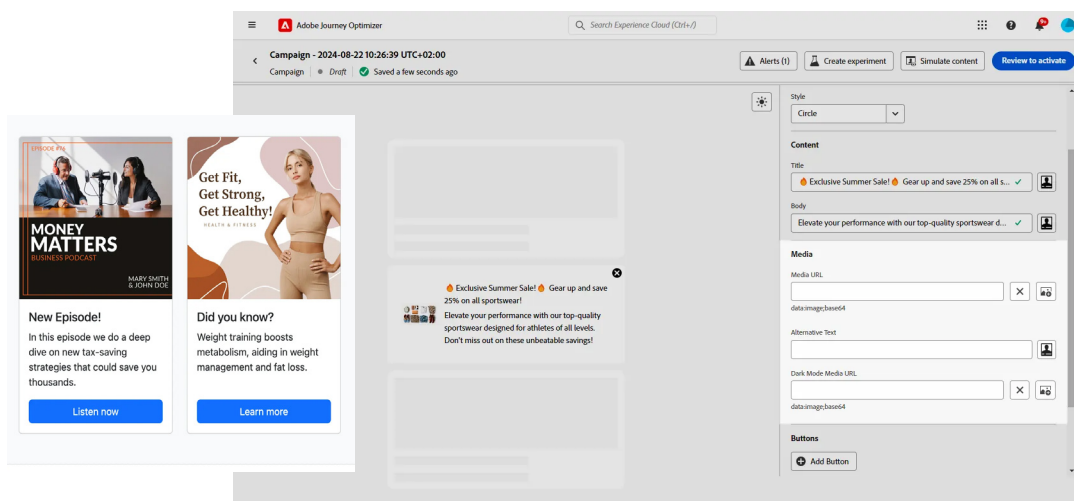
Journey Optimizer รองรับรูปแบบการผสานรวมที่รวดเร็วและเป็นไปตามมาตรฐานวงการบนแพลตฟอร์ม iOS, Android, React Native และ Flutter ด้วย SDK ซึ่ง Adobe Experience Platform Mobile SDK ครอบคลุมส่วนขยายทั้งหมดที่ผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือต้องใช้ในการผสานรวมกับแอปพลิเคชัน iOS และ Android เพื่อส่งข้อความในแอปและมีส่วนร่วมลูกค้าผ่านอุปกรณ์มือถือ [การตั้งค่าช่องทางพร้อมคำแนะนำ](#) จะช่วยให้แบรนด์สามารถปรับแต่งช่องทางการตลาดต่างๆ ของตน อาทิ เว็บไซต์และแอปมือถือ ให้ใช้กับ Journey Optimizer ได้

กระตุ้นลูกค้าให้มีส่วนร่วมอยู่เสมอด้วยการ์ดเนื้อหา

เมื่อใช้การ์ดเนื้อหา นักการตลาดมือถือจะสามารถแชร์เนื้อหาแบบไดนามิกได้โดยตรงภายในบล็อกเนื้อหาที่มีตำแหน่งตายตัว ซึ่งจะผสานรวมอย่างราบรื่นเข้ากับอินเทอร์เฟซผู้ใช้ของแอป เนื้อหาอัปเดตที่ไม่กระทบต่อส่วนอื่นนี้จะกระตุ้นให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมอยู่เสมอและแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงข้อความสำคัญ โอกาส และข้อมูลอื่นๆ เช่น การสัมมนาผ่านเว็บหรือการลดราคาที่กำลังจะเกิดขึ้น

การเขียนการ์ดเนื้อหา

ในการปรับแต่งเนื้อหาของการ์ดเนื้อหา นักการตลาดมือถือจะต้องใช้เครื่องมือแก้ไขในลักษณะแบบฟอร์มเพื่อกำหนดเนื้อหาและการออกแบบของการ์ด โดยสามารถเพิ่ม rich media ลงในการ์ดเนื้อหาได้ เช่น รูปภาพและวิดีโอ รวมถึงปุ่มที่ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่อเริ่มการดำเนินการต่างๆ อย่างการเปิดหน้าต่างเริ่มต้นกิจกรรมหรือหน้าลดราคาสินค้าในแอป และเช่นเดียวกับช่องทางบนมือถืออื่นๆ นักการตลาดจะปรับแต่งเนื้อหาให้มีความเฉพาะตัวได้โดยอิงจากคุณลักษณะของผู้ใช้ พฤติกรรม ตำแหน่ง และคุณลักษณะบริบทอื่นๆ



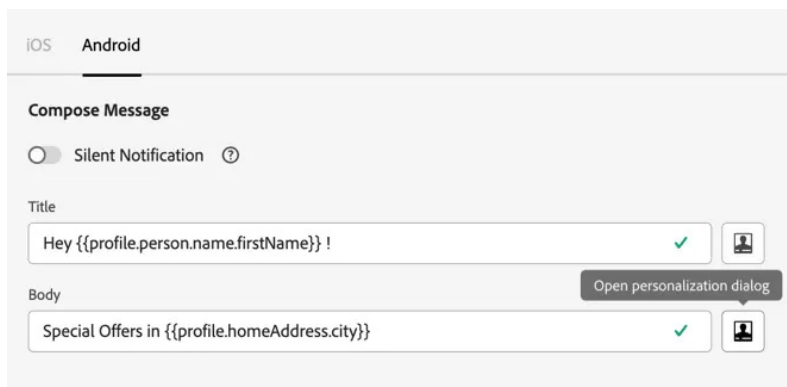
การ์ดเนื้อหารองรับการลิงก์ไปยัง URL สำหรับ rich media ต่างๆ ที่ครอบคลุมถึงรูปภาพและวิดีโอ อีกทั้งยังรองรับการเลือกจาก asset ที่มีพร้อมให้ใช้ในคลังของ Adobe Experience Manager Assets Essentials

การรองรับหลายแพลตฟอร์ม

แบรนด์สามารถใช้การ์ดเนื้อหาภายในอินเทอร์เฟซของแอปมือถือบน iOS และ Android รวมถึงบนเว็บไซต์ได้ ซึ่ง Journey Optimizer เปิดโอกาสให้ผู้จัดการผลิตภัณฑ์แอปมือถือสามารถเลือกช่องทางการเนื้อหา และปรับแต่งว่าจะให้ประสบการณ์การ์ดเนื้อหาแสดงขึ้นที่ใด

ส่งการแจ้งเตือนแบบพุช

ถึงแม้จะมีข้อความในแอปสำหรับใช้มอบเนื้อหาให้แก่ผู้ใช้แอปในช่วงเวลาที่กำลังใช้งาน แต่แบรนด์ก็ต้องมีส่วนร่วมกับผู้ใช้งานและดึงดูดให้เข้ามาที่แอปในช่วงเวลาที่ไม่ได้ใช้งานด้วย เมื่อใช้ Journey Optimizer นักการตลาดและผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือจะสามารถสร้างและส่งการแจ้งเตือนแบบพุชที่น่าดึงดูดใจ ซึ่งประกอบด้วยข้อความโฆษณาและสื่อสมบูร์น นอกจากนี้ นักการตลาดและผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือยังสามารถเก็บข้อมูลเชิงลึกมาทำความเข้าใจว่าลูกค้ามีส่วนร่วมอย่างไร เพื่อที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้การแจ้งเตือนได้



การแจ้งเตือนแบบพุชที่ผ่านการปรับแต่งให้มีความเฉพาะตัวจะตรงใจลูกค้า ซึ่งจะช่วยเพิ่ม engagement ของผู้ใช้แอป, conversion, การรักษา และความภักดี

การปรับให้มีความเฉพาะตัวและการกำหนดเป้าหมาย

ผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือสามารถใช้ Journey Optimizer เพื่อส่งการแจ้งเตือนแบบพุชที่มีความเกี่ยวข้องโดยอิงจากพฤติกรรม ความต้องการ และการโต้ตอบในอดีตของลูกค้า ซึ่งจะปรับทุกองค์ประกอบของข้อความให้มีความเฉพาะตัวด้วยเนื้อหาแบบไดนามิก ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับชื่อเรื่องของข้อความและเนื้อหาภายในได้โดยใช้คุณลักษณะต่างๆ ของลูกค้า เช่น ชื่อ ตำแหน่ง และสถานะโปรแกรมความภักดี

ทริกเกอร์ที่ส่งการแบบเรียลไทม์

ใน Journey Optimizer แบนด์สามารถทริกเกอร์ให้ส่งการแจ้งเตือนแบบพุชไปหาลูกค้าเพื่อตอบสนองแบบเรียลไทม์ต่อการกระทำหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น เช่น การซื้อ การลงทะเบียนสำหรับสินค้า หรือการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ แบนด์สามารถใช้การแจ้งเตือนแบบพุชเพื่อดึงดูดลูกค้าอีกครั้ง ช่วยให้ลูกค้ากลับมาดำเนินการซื้อต่อให้เสร็จ แนะนำฟีเจอร์ใหม่ มอบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ หรือแค่เพื่อยืนยันการทำการธุรกรรม ยกตัวอย่างเช่น แอปค้าปลีกสามารถส่งการแจ้งเตือนเพื่อยืนยันในทันทีที่ลูกค้าดำเนินการซื้อจนเสร็จสมบูรณ์ในร้านค้าหรือออนไลน์ คล้ายกันนี้ แอปอาจทริกเกอร์ข้อความแบบพุชเพื่อส่งส่วนลดค่าสิ่งซื้อเมื่อลูกค้าป้อนเขตพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่แบรนด์กำหนดไว้ว่าเป็นหนึ่งในร้านค้าสาขาของตน

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	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	Apr 30	Apr 30
	out of 12	out of 1,163	out of 0	out of 0	out of 0	out of 0	out of 0	out of 1,163	
แคมเปญ SMS	11 100.0%	1,163 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1,163 100.0%	

เมื่อส่งเมตริก ผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือจะสามารถวัดผลการดำเนินงานและสืบสวนปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับการส่ง เช่น การตีกลับและข้อผิดพลาด

เมตริกรายงาน

เพื่อให้วัดได้ว่าการแจ้งเตือนแบบพุซสร้างแตกต่างได้มากน้อยเพียงใด Journey Optimizer จึงมีรายงานกระบวนการตัดสินใจซื้อและแคมเปญซึ่งจะแสดงกราฟสรุปข้อมูลที่มีเมตริกชี้วัดผลการดำเนินงานต่างๆ เช่น จำนวนการแจ้งเตือนที่ส่งมอบสำเร็จ ถูกตีกลับ หรือมีข้อผิดพลาดภายใน 24 ชั่วโมงที่ผ่านมา เมตริกรายงานที่เจาะลึกยิ่งขึ้นจะแสดงอยู่ในตารางซึ่งเผยให้เห็นจำนวนข้อความที่ได้รับการกำหนดเป้าหมาย รวมถึงจำนวนข้อความที่ส่งออก ส่งมอบสำเร็จ ถูกตีกลับ ถูกเปิด และอีกมากมาย โดยสามารถแจกแจงเมตริกเหล่านี้ออกตามระบบปฏิบัติการของอุปกรณ์มือถือหรือแพลตฟอร์มของผู้ใช้

ข้อมูลแบบกำหนดเอง

ผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือสามารถเพิ่มเวอร์ชันต่างๆ ของข้อมูลแบบกำหนดเองลงในการแจ้งเตือนเพื่อสั่งการให้แอปทำบางสิ่งบางอย่างตามที่กำหนด ยกตัวอย่างเช่น แอปกีฬาสามารถใช้ข้อมูลแบบกำหนดเองเพื่ออัปเดตข้อความด้วยการเพิ่มผลการแข่งขันล่าสุดเข้าไป นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานยังสามารถใช้ข้อมูลแบบกำหนดเองเพื่อปรับแต่งแอปให้มีเสียงที่ไม่ซ้ำใครซึ่งสื่อถึงช่วงเวลาที่น่าสนใจ เช่น มีข้อความใหม่ส่งเข้ามา มีการอัปเดตแอปที่พร้อมให้ติดตั้ง หรือมีการเตือนเกี่ยวกับสภาพอากาศ ในอนาคตอันใกล้ คล้ายกันนี้ แปรนยังสามารถใช้ข้อมูลแบบกำหนดเองเพื่อแสดงป้ายที่บอกจำนวนข้อความที่ยังไม่ได้อ่าน และจัดกลุ่มการแจ้งเตือนเพื่อให้ดูได้ง่ายขึ้น

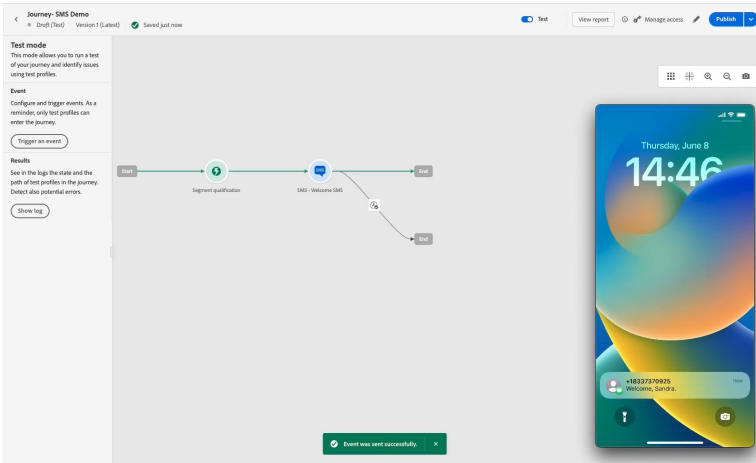
การส่งข้อความ SMS และ MMS

Journey Optimizer มีทุกสิ่งที่เน้นการตลาดต้องใช้ในการสร้างข้อความตัวอักษร ปรับให้มีความเฉพาะตัว แสดงตัวอย่าง และส่งไปยังอุปกรณ์มือถือของลูกค้า ซึ่งแทบทุกอย่างที่มีให้ใช้สำหรับอีเมล ในแอป และข้อความแบบพุซ ก็มีให้ใช้สำหรับข้อความ SMS และ MMS เช่นกัน

การสร้างข้อความแบบแบตช์และเรียลไทม์จากเครื่องมือเดียว

นักการตลาดสามารถใช้ Journey Optimizer เพื่อสร้างและส่งข้อความ SMS และ MMS ได้ทั้งในแคมเปญแบบแบตช์ที่อิงตามกลุ่มเป้าหมาย และกระบวนการตัดสินใจซื้อแบบหนึ่งต่อหนึ่งในเรียลไทม์ โดยทำทั้งหมดนี้ได้ในเครื่องมือเดียว นักการตลาดสามารถเพิ่ม SMS แบบกระตุ้นการลงมือทำไปยังกระบวนการตัดสินใจซื้อหรือแคมเปญ จากนั้นเรียบเรียงเนื้อหาข้อความโดยใช้ visual editor

ข้อความเหล่านี้สามารถมีเนื้อหาแบบเฉพาะตัวต่างๆ ได้ เช่น ชื่อจริง ตำแหน่ง รวมถึงเนื้อหาแบบไดนามิกที่ปรับเปลี่ยนเนื้อหาข้อความแบบอิงตามกฎที่มีเงื่อนไข ยกตัวอย่างเช่น การส่งข้อความในภาษาที่ผู้รับต้องการ หากมีการเปิดใช้งานตัวเลือก MMS เอาไว้ใน visual editor ก็จะสามารถเพิ่มวิดีโอ รูปภาพ คลิปเสียง และสื่ออื่นๆ ลงในข้อความได้ อีกทั้งนักการตลาดยังสามารถใช้โหมดทดสอบเพื่อตรวจสอบยืนยันว่าข้อความต่างๆ ถูกส่งมอบได้สำเร็จและแสดงตรงตามเจตนาหรือไม่



การใช้โหมดทดสอบช่วยให้การติดตามตรวจสอบความถูกต้องได้ว่าข้อความ SMS หนึ่งๆ ถูกส่งและแสดงตรงตามเจตนาหรือไม่

การจัดการความยินยอม

การเข้าถึงลูกค้าในจังหวะเวลาที่ต้องการโดยใช้ SMS และ MMS จะต้องสอดคล้องตามมาตรฐานวงการและกฎระเบียบด้านการจัดการความยินยอม อาทิ อำนาจความสะดวกให้ลูกค้าเลือกสมัครรับข้อมูลได้ง่าย ระบบของ Journey Optimizer พร้อมรองรับคำสำคัญาเข้าทั่วไปและการตอบกลับต่างๆ สำหรับใช้เพื่อเลือกรับ เลือกไม่รับ และขอความช่วยเหลือ ซึ่งคำสำคัญเหล่านี้จะทริกเกอร์ให้มีการตอบกลับแบบมาตรฐานจากผู้ให้บริการ ทั้งนี้ในส่วนของคุณสมบัติที่รู้จัก นักการตลาดก็สามารถกำหนดการตอบกลับเวอร์ชันเริ่มต้นได้

นอกจากนี้แบรนด์ยังกำหนดคำสำคัญต่างๆ ขึ้นมาใหม่ได้ เช่น “แอป” “คู่มือ” “เริ่มต้น” หรือคำอื่นใด เพื่อที่จะได้บันทึกและจัดเก็บไว้เป็นคุณลักษณะในโปรไฟล์ลูกค้า จากนั้นก็กำหนดให้คุณลักษณะเหล่านี้ทริกเกอร์การตอบกลับหรือการกระทำแบบกำหนดเองต่างๆ เช่น การส่งลิงก์สำหรับดาวน์โหลดแอปไปให้ทางอีเมลหรือข้อความ

ผู้ให้บริการที่ยืดหยุ่น

Journey Optimize ส่งข้อความ SMS และ MMS ผ่านการผสมรวมแบบเนทีฟกับผู้ให้บริการ SMS และ MMS รายต่างๆ ซึ่งได้แก่ Sinch, Twilio และ Infobip หากแบรนด์ต้องการเลือกผู้ให้บริการส่งข้อความรายอื่น โปรดทราบว่าอีกไม่นาน Journey Optimizer จะพร้อมให้ปรับแต่งผู้ให้บริการ SMS ตัวเลือกอื่นได้อย่างยืดหยุ่น พร้อมทั้งมีการเขียน แสดงตัวอย่าง ส่งมอบ และรายงาน SMS อย่างเต็มรูปแบบ

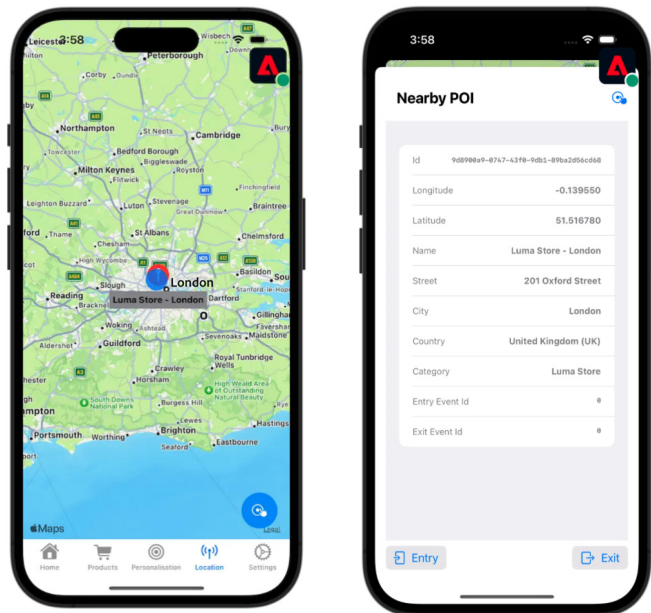
ใช้ตำแหน่งทางภูมิศาสตร์เพื่อเข้าถึงผู้ใช้ในจังหวะที่เหมาะสม

Journey Optimizer ใช้ประโยชน์จาก Places Service ใน Adobe Experience Platform เพื่อดึงดูดผู้ใช้แอปมือถือในจังหวะที่เหมาะสมโดยอิงจากตำแหน่งของผู้ใช้เอง ซึ่งเป็นหนึ่งในทริกเกอร์ที่มีประโยชน์ที่สุดสำหรับดึงดูดลูกค้าที่เดินทางอยู่เสมอ

Places Service ทำให้แอปมือถือของแบรนด์สามารถระบุตำแหน่งได้ ซึ่งช่วยให้แอปเข้าใจถึงบริบทตามตำแหน่งของผู้ใช้ อีกทั้งบริการนี้ยังมาพร้อมอินเทอร์เฟซ SDK ที่ใช้งานง่าย ทำให้นักพัฒนาสามารถเพิ่มความคล่องตัว รวมทั้งลดจำนวนโค้ดที่ใช้กับแอปและลดระยะเวลาการพัฒนาที่ต้องใช้ในการเฝ้าสังเกตตำแหน่งของอุปกรณ์ นอกจากนี้ Places Service มีฐานข้อมูลที่ยืดหยุ่นสำหรับจัดการ Point of Interest (POI) ต่างๆ ของแบรนด์ เช่น ตำแหน่งสาขาร้านค้าปลีก โรงแรม สถานที่จัดกิจกรรมกีฬา และเขตพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ ซึ่งกำหนดขอบเขตแบบเสมือนโดยใช้พิกัดละติจูดและลองจิจูด

ผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือสามารถใช้ Places Service เพื่อสร้าง POI ของแบรนด์ จากนั้นเข้าไปใน Journey Optimizer เพื่อกำหนดกฎ เงื่อนไข และการกระทำที่จะทริกเกอร์ตามตำแหน่งเพื่อให้ส่งข้อความอย่างทันทีที่เมื่อผู้ใช้แอปเข้าหรือออกจากขอบเขตของ POI ยกตัวอย่างเช่น แอปสามารถส่งการแจ้งเตือนแบบพุชที่เตือนความจำว่าเครื่องสำอางกำลังลดราคา ไปให้ลูกค้าร้านสุขภาพและความงามที่กำลังก้าวเข้าสู่เขตพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่ถูกกำหนดไว้ว่าเป็นที่ตั้งของร้านสุขภาพและความงาม อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานยังจำลองประสบการณ์ใช้งานแอปของผู้ใช้ได้อีกด้วย เพื่อที่จะได้ตรวจสอบว่าตั้งค่าประสบการณ์ดังกล่าวไว้อย่างเหมาะสมแล้วหรือไม่

นอกจากนี้ Places Service ยังมีแผนที่โลกให้ใช้งาน ซึ่งจะแสดงให้เห็นภาพและทำความเข้าใจ POI ได้ดีขึ้นในบริบทเชิงพื้นที่ ไม่เพียงเท่านั้น ผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือยังสามารถอัปเดตข้อมูลเมตาที่เกี่ยวข้องกับ POI รวมถึงอัปเดตคุณลักษณะต่างๆ อย่างชื่อ ที่อยู่ และหมวดหมู่ได้ อีกทั้งยังสามารถแก้ไขแท็กข้อมูลเมตาที่กำหนดเองอื่นๆ และนำมาใช้เมื่อกำหนดเป้าหมายไปยังผู้ใช้แอปมือถือเพื่อที่จะได้ส่งประสบการณ์บนมือถือและข้อความไปให้แบบอิงตามตำแหน่ง



ผู้ปฏิบัติงานด้านมือถือสามารถตั้งค่า Point of Interest (POI) ให้แก่แบรนด์โดยใช้ Places Service จากนั้นจำลองการเข้าและออกจากเขตพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่กำหนดเป็น POI เพื่อตรวจสอบความถูกต้องว่าทำงานได้ตรงตามเจตนาหรือไม่

เกี่ยวกับ Adobe Journey Optimizer

Adobe Journey Optimizer สร้างขึ้นให้ใช้งานได้ใน Adobe Experience Platform ซึ่งเป็นเครื่องมือระดับแนวหน้าของวงการ ช่วยให้แบรนด์สามารถจัดการแคมเปญ Omnichannel ตามกำหนดเวลาและช่วงเวลาแบบหนึ่งต่อหนึ่งให้กับลูกค้าหลายล้านราย ได้ผ่านแอปพลิเคชันแบบคลาวด์เนทีฟเพียงแอปเดียว เพิ่มประสิทธิภาพทั้งกระบวนการตัดสินใจซื้อของลูกค้าด้วย intelligent decisioning และข้อมูลเชิงลึก

**ดูข้อมูลเพิ่มเติมว่า Adobe Journey Optimizer สามารถช่วย
แบรนด์ปรับปรุงการมีส่วนร่วมผ่านมือถือให้สูงขึ้นได้อย่างไร**

[ดูข้อมูลเพิ่มเติม](#)

Adobe