



Adobe Journey Optimizer soluciona los retos del marketing.

Cinco formas en las que nuestra solución de marketing omnicanal puede ayudarte a ofrecer campañas más inteligentes, mejores y más ágiles.



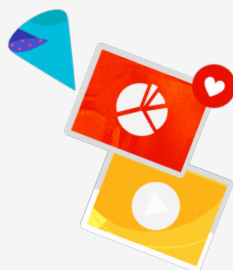
Muchos profesionales del marketing hoy en día se sienten estancados. Según el Índice de Experiencia de Digital Trends de 2022 de Adobe y Econsultancy, solo el 33% de las organizaciones de marketing se califican a sí mismas como ágiles e innovadoras. En muchos casos, los problemas de tecnología y datos las están frenando. Los datos de los clientes pueden fragmentarse y almacenarse en 10 o más sistemas específicos de canales. Conectar recorridos de cliente omnicanal y complejos y ofrecer campañas personalizadas relevantes puede parecer imposible.

Ahí es donde entra en juego Adobe Journey Optimizer, el cual recopila y sintetiza datos de experiencia de todos los canales, lo que agiliza y facilita la creación de campañas omnicanal. Además, usa el aprendizaje automático para simplificar la elección de la mejor acción siguiente para millones, o incluso cientos de millones de clientes, por lo que sus recorridos podrán progresar sin problemas y de forma natural.

Nuevo significa valioso.

Adobe Journey Optimizer ofrece innovadoras capacidades de marketing omnicanal que generan ROI:

- Crear más campañas omnicanal sin contratar a más personas
- Diseñar experiencias en canales cruzados que aumenten las conversiones y ventas
- Crear ofertas personalizadas que puedan aumentar el valor del tiempo de vida del cliente y la lealtad
- Dedicar menos horas creando ofertas y midiendo el rendimiento
- Ofrecer mejores campañas omnicanal más rápido



En lugar de conformarse con herramientas que optimizan solo uno o dos canales, los especialistas en marketing están aprovechando Journey Optimizer. Con capacidades que conectan y activan todos los puntos de contacto, Journey Optimizer facilita:

1. Armonizar y optimizar el recorrido del cliente
2. Diseñar y ofrecer experiencias personalizadas
3. Mostrar y utilizar insights predictivos
4. Probar y entregar el mejor contenido
5. Escuchar las señales de los datos de los clientes en tiempo real

Capacidad n.º 1: Armonizar y optimizar el recorrido del cliente.

Para los especialistas en marketing que pueden hacer que todas las paradas a lo largo del recorrido del cliente sean lo más placenteras y agradables posible, la recompensa es enorme. Según Aberdeen Group, las marcas con programas eficaces de interacción omnicanal conservan el 89% de sus clientes.

La orquestación omnicanal en Adobe Journey Optimizer te ayuda a organizar y ofrecer recorridos de clientes personalizados en cualquier aplicación, dispositivo, pantalla o canal. Puedes:

- Crear y personalizar mensajes para correo electrónico y canales móviles
- Acelerar el time-to-market con facilidad
- Combinar perfiles de clientes en tiempo real con orquestación de mensajes y entrega
- Crear interacciones con el cliente one-to-one y marketing de alcance en un solo canvas
- Ofrecer más valor a lo largo del ciclo de vida del cliente

La orquestación omnicanal moderna ayuda a las empresas a tener éxito incluso durante las temporadas altas de compras. Por ejemplo, un minorista nacional podría combinar campañas de ofertas limitadas con interacciones uno a uno para el recorrido personalizado perfecto, impulsando el comercio en tienda y en línea para el regreso a clases, el Black Friday y otros eventos de compras importantes.

Capacidad n.º 2: Diseñar y ofrecer experiencias personalizadas.

Los clientes esperan transitar sin problemas entre los canales mientras experimentan sus recorridos de cliente y ven tus campañas de marketing. Según Gartner, la experiencia del cliente impulsa más de dos tercios de la lealtad del cliente, más que la combinación de marca y precio.

Elevar el correo electrónico y el marketing móvil en un lugar simplificado puede ayudar. Con Journey Optimizer, puedes ofrecer experiencias adaptadas para:

- Correo electrónico
- Notificaciones push
- Mensajes en la aplicación
- Mensajes de texto
- La web

Brindar mejores experiencias en todos los canales puede ayudarte a alcanzar tus objetivos comerciales. Con Journey Optimizer, los especialistas en marketing pueden simplificar la gestión de campañas, personalizar el contenido, mejorar el compromiso, obtener una vista instantánea de la progresión del recorrido, utilizar mejores plantillas de recorrido y escalar según sea necesario.

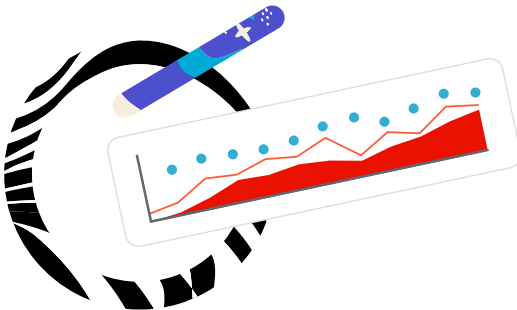
Capacidad n.º 3: Mostrar y utilizar conocimientos predictivos.

Hacer que los recorridos de los clientes sean ágiles es más fácil decirlo que hacerlo. Los correos electrónicos deben llegar a las bandejas de entrada de los clientes cuando es más probable que los lean. Los clientes deben poder encontrar contenido fácilmente en tu aplicación móvil. Este entorno exige formas instantáneas, e inteligentes, de comprender mejor el siguiente paso.

Con Journey Optimizer, puedes aplicar la toma de decisiones e incorporar IA y aprendizaje automático para:

- Obtener insights predictivos a lo largo de la experiencia del cliente
- Facilitar la automatización de decisiones
- Optimizar la experiencia a escala
- Enviar a los clientes la oferta adecuada en el momento indicado
- Aplicar reglas y restricciones a los perfiles

La inteligencia aporta valor real a la experiencia del cliente con recorridos personalizados en tiempo real. Por ejemplo, una franquicia global puede enviar un recordatorio a los clientes una hora antes de de su reserva en el restaurante, un recordatorio completo con indicaciones basadas en la ubicación para llegar al restaurante donde está reservada su mesa.



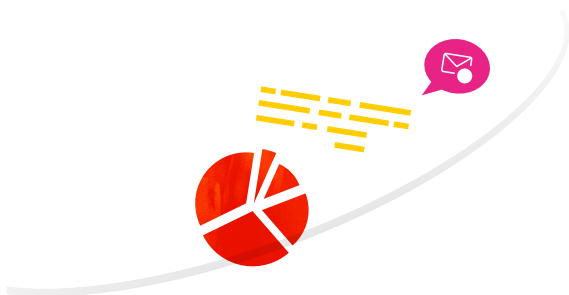
Capacidad n.º 4: Probar y entregar el mejor contenido.

Las expectativas de los clientes son más altas que nunca, y la mayoría de las empresas compiten por la experiencia del cliente. Según PwC, los consumidores están tan convencidos de las excelentes experiencias de los clientes que al menos el 32% dejará de hacer negocios después de una sola mala experiencia, incluso con una marca que les encanta.

Journey Optimizer está agregando múltiples capacidades nuevas que serán esenciales para optimizar las experiencias de los clientes y mejorar los resultados comerciales, que incluyen:

- Servicios de clasificación inteligente
- Decisión de oferta personalizada
- Definición de objetivos
- Experimentación de contenido nativo
- Herramientas de informes y paneles

Journey Marketers podrá probar el mejor contenido, mensajes y ofertas para los clientes en cualquier momento de su recorrido. Optimizer hace esto para ayudar a las marcas a brindar la experiencia adecuada en el momento indicado para generar los mejores resultados para el consumidor.



Capacidad n.º 5: Escuchar las señales de datos de los clientes en tiempo real.

Los mejores recorridos del cliente llevan a los clientes exactamente a lo que necesitan y desean en el momento correcto. Un perfil de cliente unificado reúne toda la información correcta para brindar mejores experiencias en el momento adecuado, lo que ayuda a los especialistas en marketing a diseñar mejores segmentos para sus campañas.

Los perfiles de clientes unificados y las capacidades de segmentación de audiencia de Journey Optimizer fusionan datos en vivo de todas las fuentes en los puntos de contacto de los clientes para ayudarte a:

- Optimizar las experiencias personales y contextuales de los clientes en su propio tiempo
- Escuchar activamente y en tiempo real las señales de datos que desencadenarán recorridos
- Conocer los comportamientos y atributos de tus clientes al ver sus datos como perfiles completos
- Capturar cantidades masivas de datos de comportamiento en niveles granulares
- Obtener datos en tiempo real, manteniendo tus perfiles actualizados y tus insights relevantes



Las experiencias del cliente en tiempo real conducen a acciones del cliente en tiempo real. En un escenario de notificaciones push, por ejemplo, una importante franquicia deportiva podría usar perfiles de clientes unificados y segmentación para personalizar un anuncio para millones, lo que llevaría rápidamente a los consumidores a las propiedades de medios de la franquicia.



Credibilidad comprobada.

Adobe Journey Optimizer es una nueva oferta de producto respaldada por:

- La experiencia colectiva de Adobe con miles de clientes de marketing
- Una amplia gama de capacidades extraídas de productos de Adobe líderes en la industria
- Nuestros clientes, que rápidamente obtienen un retorno de sus inversiones

Da el siguiente paso.

Optimiza el recorrido del cliente con Adobe Journey
Optimizer

Conoce más



Adobe Journey Optimizer

Adobe Journey Optimizer administra campañas omnicanales programadas y momentos uno a uno para millones de clientes. Ayuda a las marcas a determinar de forma inteligente la próxima mejor interacción con velocidad, flexibilidad y a escala durante todo el recorrido del cliente, lo que permite a las empresas crear y entregar tanto campañas de marketing programadas como comunicaciones individuales personalizadas, todo dentro de la misma aplicación.

Adobe Experience Cloud

Adobe Experience Cloud es el conjunto de herramientas de gestión de la experiencia del cliente más completo del mercado. Con soluciones para datos, entrega de contenido, comercio, personalización y más, esta fuente de marketing se crea con la primera plataforma del mundo diseñada específicamente para crear experiencias atractivas para los clientes. Cada producto tiene inteligencia artificial integrada y funciona a la perfección con otros productos de Adobe. Y se integran con tu tecnología existente y las innovaciones futuras, para que puedas brindar la experiencia correcta en todo momento.

Fuentes

["2022 Digital Trends Experience Index,"](#) Econsultancy and Adobe, 2022.

["Creating a High-Impact Customer Experience Strategy,"](#) Gartner, 2019.

["Experience Is Everything: Here's How to Get It Right,"](#) PwC, 2018.

Paul Demery, ["Why an Omnichannel Strategy Matters,"](#) Digital Commerce 360, December 31, 2013.



Adobe, el logotipo de Adobe y Adobe Experience Cloud son marcas registradas o marcas comerciales de Adobe en los Estados Unidos y/o en otros países
© 2022 Adobe. Todos los derechos reservados.