



CUSTOMER SUCCESS

# Creando un sitio desde 0 con Adobe Commerce

Cómo Bed Bath & Beyond logró cimentar su camino con una tienda en línea exitosa.






Bed Bath & Beyond es una tienda de gran tradición en Estados Unidos, siendo uno de los principales retailers de artículos para el hogar del país durante muchos años. Al llegar a México, en 2013, Bed Bath & Beyond comenzó a cimentar su camino con pocas tiendas en la Ciudad de México. Con el tiempo, las aspiraciones crecieron y el impacto llegó a más estados en la república contando con 12 tiendas en el país actualmente.

**Compañía:** Bed Bath & Beyond

**Solución:** Adobe Commerce

**Partner:** Wolf Sellers

Indicadores	Resultados
Aumento en ventas del sitio	<b>+14%</b> Aumento en ventas
Catálogo amplio	<b>+10 mil</b> SKU's
Plataforma extensa	<b>+7,000</b> Usuarios recurrentes



Durante este periodo de tiempo de casi 10 años, la tienda ha logrado alcanzar un reconocimiento superior como marca en el país dentro del segmento de artículos para el hogar, ubicándose como una opción viable y atractiva para los mexicanos. Ante esto, la evolución ha sido a pasos agigantados pero, no se contaba con un punto muy importante como en cualquier tienda en la actualidad: una solución de ventas en línea.

Para continuar con su crecimiento en México, Bed Bath & Beyond identificó la necesidad latente de tener una tienda en línea para seguir compitiendo en el mercado cada vez más digitalizado.

Es allí donde Bed Bath & Beyond encontró en Adobe Commerce una solución para poder tropicalizar la experiencia digital que ya tenían en Estados Unidos pero alineada a los procesos y exigencias del mercado mexicano para contar con la capacidad de atender incluso a estados de la república donde no hay tiendas físicas.

Una tienda con esta infraestructura necesitaba una experiencia similar a la física para poder ofrecer un customer journey exitoso.

La necesidad principal que tenía Bed Bath & Beyond era contar con un e-commerce lo suficientemente seguro y ágil para que su amplio catálogo de productos se mantuviera en el nuevo sitio, y preparándose también para la pandemia por COVID que llegó tan solo unos meses después de la liberación de la tienda en línea.

- **43%** de los usuarios a nivel global, aumentaron sus compras en línea durante la pandemia y **66%** de los usuarios buscan tiendas que integren experiencias en línea, según Forrester Consulting.

“ En el 2020 no tener una tienda en línea se volvió un pecado mortal, y quien no tiene e-commerce hoy está fuera de la jugada”.

**Adrián Valenzuela Rodríguez**

Chief Digital Officer, Bed, Bath & Beyond



Bed Bath & Beyond necesitaba construir una solución de venta online en tiempo récord. Una implementación que fuera lo suficientemente buena y sobre todo, que pudiera adaptarse rápidamente ante las necesidades de los usuarios y que fuera una experiencia de compra intuitiva y ágil.

Reto que se acrecentó durante el 2020 debido a la pandemia, obligando a cerrar lugares y a resguardarnos. Bed Bath & Beyond encontró a Adobe Commerce con su Gold Solution Partner Wolf Sellers.

Y así, empezaron un camino de adaptación y retos importantes. Y, destacando que, todo el proceso comenzó absolutamente de 0. Pero para Adobe Commerce no existe un reto que no pueda enfrentar.

## Los retos principales

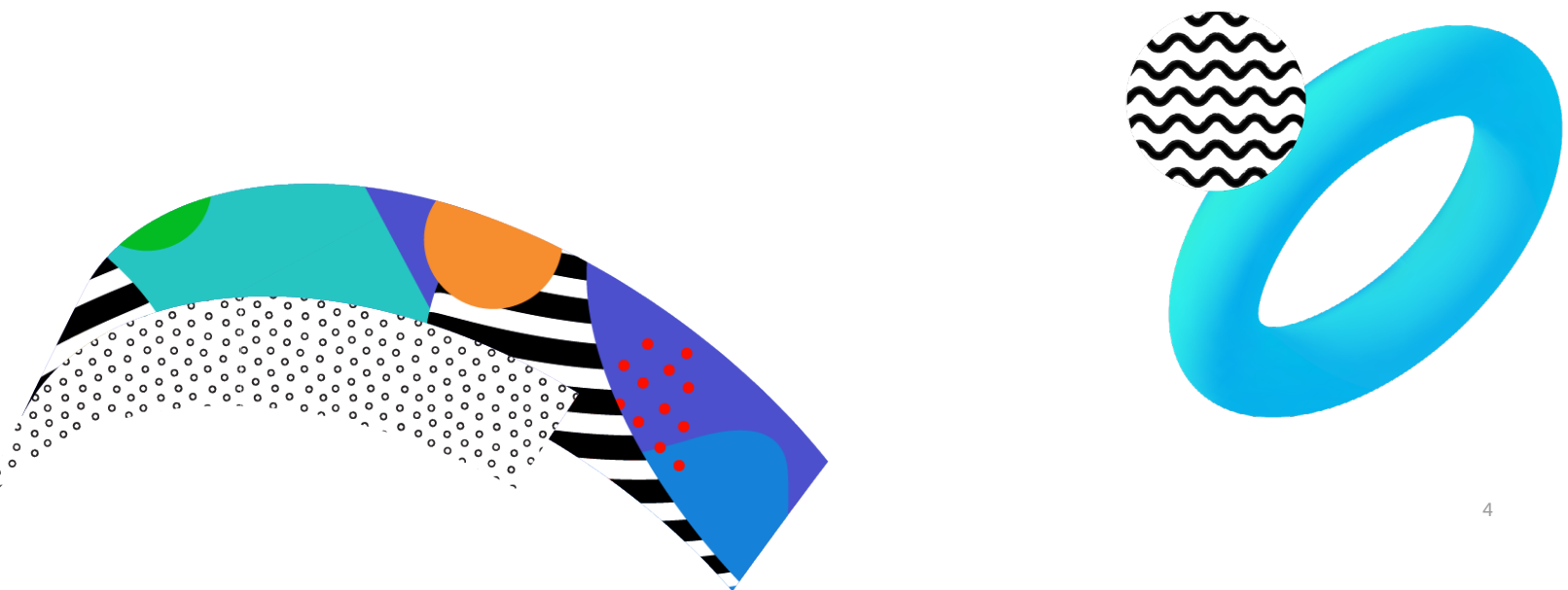
- Tener una tienda en línea funcional desde 0.
- Adaptación al amplio catálogo de productos.
- Ofrecer una experiencia personalizada al cliente.



Elegir a Adobe Commerce se volvió una visión enfocada en el crecimiento a futuro, una visión estratégica de cómo nos vemos en México. [...] Abrir una tienda digital es como abrir una de ladrillo, requiere mucho trabajo e inversión de tiempo y gracias a Adobe pudimos abrir nuestro sitio web con la misma visión de nuestras tiendas físicas”.

**Adrián Valenzuela Rodríguez**

Chief Digital Officer, Bed, Bath & Beyond



# De 0 a 100% gracias a Adobe Commerce y Wolf Sellers.

Empezar de cero puede parecer poco alentador, sobre todo cuando no tienes a la solución ideal. Con Adobe Commerce y Wolf Sellers, Bed Bath & Beyond encontró la manera de adaptar sus ventas y su catálogo a un sitio web funcional con una interfaz integrada perfectamente a las políticas de la compañía.

La compañía consideró que sus ventas en línea tendrían beneficios inmediatos en su día a día y, al hacerlo con tiempo, pudieron enfrentar a la pandemia y crecer a su marca sin sacrificar lo logrado en tiendas físicas.

Con la ayuda de Wolf Sellers, Bed Bath & Beyond logró implementar un sistema de pagos inteligente capaz de timbrar con un sistema antifraude que también cuenta con la capacidad de crear "Credit Memos" para cumplir con la política de devoluciones de la compañía.

La tienda en línea inició operaciones en enero de 2020, apenas unos meses antes de que iniciara el auge del e-commerce.

Gracias a la versatilidad y adaptabilidad de Adobe Commerce, Bed, Bath & Beyond logró adaptarse a las exigencias de los clientes y se consolidó dentro del mercado online. Además, se ha mantenido hacia arriba, pues en 2022 lograron crecer en 21% en el número de órdenes frente a 2021.



La versatilidad beneficia al cliente y a la tienda, está de más que yo piense en la plataforma, doy por hecho que se puede hacer, eso es tranquilidad".

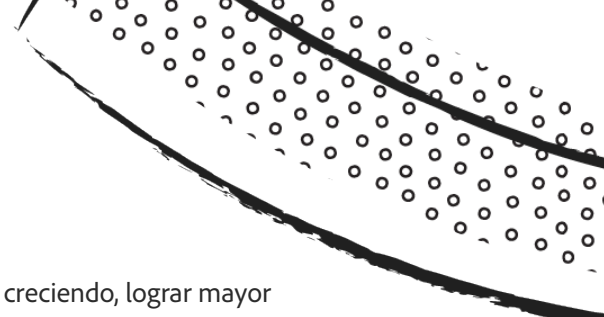
**Adrián Valenzuela Rodríguez**

Chief Digital Officer, Bed, Bath & Beyond

## Una verdadera historia de éxito.

Adobe Commerce, en conjunto con su partner Wolf Sellers, logró implementar la tecnología de Inteligencia artificial para los diferentes procesos de la tienda, como el surtido de productos y catálogos. Hoy Adobe Commerce es quien carga el algoritmo y funciona como fuente de información hacia aplicaciones nativas.

Además, la plataforma permite mantener una escucha permanente del cliente para saber en qué procesos son fuertes y cuáles son las áreas de oportunidad, así se puede optimizar el sitio en beneficio de la experiencia del cliente.



De acuerdo con la empresa, el proyecto para la marca es continuar creciendo, lograr mayor reconocimiento de marca en México y con Adobe Commerce buscan mantenerse a la vanguardia en términos de tecnología y comercio electrónico.

“

En el momento en el que tu aliado estratégico te permite ser tan grande, pequeño, único o como tú quieras y te ofrece la libertad de hacer lo que se te ocurra con tu plataforma, sabes que será una relación de largo plazo, porque esa versatilidad es invaluable”.

**Adrián Valenzuela Rodríguez**

Chief Digital Officer, Bed, Bath & Beyond

Con esto, Bed Bath & Beyond comenzó a ver los resultados, con aumento de 14% en sus ventas, y un crecimiento en 2022 de 21% vs 2021. Y sin duda, el máximo beneficio se dio manteniendo el crecimiento sostenido que la compañía está alcanzando desde su origen en el país.

“

El principal reto en Bed Bath & Beyond para poder implementar Adobe Commerce, fue el tropicalizar el negocio a la tecnología. Implementar los sistemas que se tenían en Estados Unidos fue un acierto interesante, porque trasladamos la misma experiencia de compra en Estados Unidos y en México”.

**Adrián Valenzuela Rodríguez**

Chief Digital Officer, Bed, Bath & Beyond

# Adobe Commerce puede ayudarte.

Adobe Commerce te permite personalizar las compras y las experiencias de compra integrales a gran escala mediante la oferta de promociones personalizadas, completamente adheridas a tus necesidades y a tu medida. Mejora la experiencia de usuario y comienza un nuevo camino en tu compañía.

Conoce más



© 2022 Adobe. Todos los derechos reservados

Adobe, el logo de Adobe, y Adobe Commerce son marcas registradas o marcas comerciales de Adobe en los Estados Unidos y/o en otros países.