



ADOBE COMMERCE

# Crea una experiencia de e-commerce irresistible.

Seis claves para mejorar tu solución de comercio





# **Una experiencia de e-commerce avanzada debe ser buena**

Debe ser intuitiva. Debe ser segura. Debe hacer que quieras volver una y otra vez. En otras palabras, debe ser irresistible. Para lograr esto, se necesitará una plataforma de e-commerce flexible que ofrezca las características adecuadas para cada etapa del ciclo de vida del cliente.

Necesitarás crear contenido y experiencias de compra para diferentes tipos de clientes. Y tendrás que seguir analizando el comportamiento del cliente y evolucionando tu experiencia hasta que lo hagas bien.

**Esta guía identifica las características esenciales del e-commerce que necesitas para crear una experiencia irresistible en todas las etapas del recorrido del cliente.**



# Cliente interrumpido

## Por qué los clientes no completan su recorrido

Cuando no se realiza una compra después de visitar el sitio web de una marca o una aplicación móvil con la intención de comprar, ¿qué motivo impidió realizar la compra?



**El noventa y dos por ciento de los clientes** que visitan un sitio web no hacen una compra. ¿Por qué? Los factores incluyen una navegación confusa, un proceso de pago difícil y un contenido escaso o incompleto.

## Característica clave: diseñada para ser rápida

El rendimiento afecta a cada etapa del recorrido del cliente. Si las páginas no cargan rápidamente, los clientes no se quedarán en tu sitio, y la poca velocidad también contribuye a que se abandonen los carritos.

**Si las páginas no cargan rápidamente, los clientes no se quedarán en tu sitio.**

Tu plataforma de e-commerce debe ofrecer velocidades rápidas, incluso durante subidas de tráfico y picos de transacciones.

**Qué buscar:** Una plataforma de e-commerce nativa de la nube combinada con servicios en la nube maximizará la velocidad y la flexibilidad.

**Qué considerar:** Las plataformas de e-commerce más antiguas que no son nativas de la nube no funcionarán tan bien en la nube. Las plataformas de e-commerce que no ofrecen servicios en la nube significan que tendrás que administrar varios proveedores de la nube tú mismo.

## Característica clave: flexibilidad extrema

Una gran manera de destacar es inventar tu propia experiencia de cliente irresistible. Una plataforma flexible te permite diseñar un recorrido de cliente de forma única y cautivadora. Podrías integrar la inteligencia artificial, la capacidad de "probar" un producto, o algo completamente nuevo.

**Una plataforma flexible te permite diseñar un recorrido de cliente de forma única y cautivadora.**

**Qué buscar:** Una plataforma que se pueda configurar de muchas maneras diferentes y te permita acceder y cambiar el código. Esto suma puntos extra para tu comprometida comunidad de desarrolladores que genera características y capacidades innovadoras.

**Qué considerar:** Piensa dos veces acerca de las plataformas completamente bloqueadas que te niegan el acceso al código. También evita las plataformas que requieren que utilices plantillas rígidas e inalterables en el diseño de tu experiencia.

## Característica clave: rápida creación y publicación de contenido

El contenido es una parte importante de una irresistible experiencia del cliente. El 87% de los consumidores califican el contenido del producto cuando deciden comprar. Y el sesenta y siete por ciento de los consumidores dicen que es importante que las marcas ajusten automáticamente el contenido en función de su contexto actual. En otras palabras, necesitas conseguir el contenido correcto para las personas correctas, y siempre mantenerlo fresco. Una plataforma que soporta la creación rápida de contenido puede ayudar a hacer esto y más.

**Qué buscar:** Considera una plataforma con herramientas que permitan la creación rápida de contenido sin código y la segmentación del contenido por el interés y el comportamiento del usuario. También querrás una plataforma que funcione con una amplia variedad de temas visuales personalizables para crear una apariencia original.

**Qué considerar:** Ten cuidado con las plataformas que hacen que sea difícil crear, previsualizar y publicar contenido. Otras no incluyen sistemas de gestión de contenidos incompletos que no admiten segmentación de contenido y plantillas rígidas que no brindan una amplia variedad de diseños de página.

<sup>2</sup>Cracking the Consumer Code 2017, Salsify.

<sup>3</sup>Consumer demand for personalized content reaches an all-time high," CMO.com, February 8, 2018.

# Característica clave: prioriza el desarrollo móvil

El adulto promedio de 18 años de edad o más de EE.UU. pasa dos horas y 51 minutos en su smartphone todos los días. Y más de la mitad de ellos han comprado algo en línea a través de él. Una irresistible experiencia del cliente siempre debe considerar el móvil como otro canal clave para el éxito.

**Qué buscar:** Para obtener la mejor experiencia móvil posible, necesitarás una plataforma que admita [aplicaciones web progresivas \(PWA\)](#). Los PWA proporcionan la flexibilidad del diseño web sensible con una interfaz rica, como una aplicación. Y utilizan el ancho de banda de manera eficiente, lo que significa que consumen menos datos celulares y funcionan mejor cuando las conexiones de red son irregulares

**Qué considerar:** Decir no a las plataformas que no admiten PWAs u obligue a tus diseñadores y desarrolladores a crear un marco de trabajo limitado.

# Característica clave: comercio multicanal

Una experiencia de cliente irresistible es ultra conveniente. Los clientes quieren la opción de "hacer clic y recoger", así como ordenar en línea en las tiendas físicas. Y quieren una experiencia personalizada en un sitio que sepa quiénes son. Una plataforma de e-commerce que admite múltiples canales y modelos de asociación puede ayudarte a dar a los clientes lo que quieren: cuándo, dónde y cómo lo quieren.

**Los clientes quieren la opción de "hacer clic y recoger", así como ordenar en línea en las tiendas físicas.**

**Qué buscar:** Elige una plataforma de e-commerce unificada que te permita gestionar múltiples escaparates y modelos de negocio con un único back-end.

**Qué considerar:** Evita las plataformas de e-commerce que requieren que cada nuevo escaparate opere independientemente con fuentes de datos y administración separadas.

<sup>4</sup> comScore's 2017 Cross Platform Future in Focus report.

<sup>5</sup> Pew Research: [www.pewinternet.org/2016/12/19/online-shopping-and-e-commerce/](http://www.pewinternet.org/2016/12/19/online-shopping-and-e-commerce/)

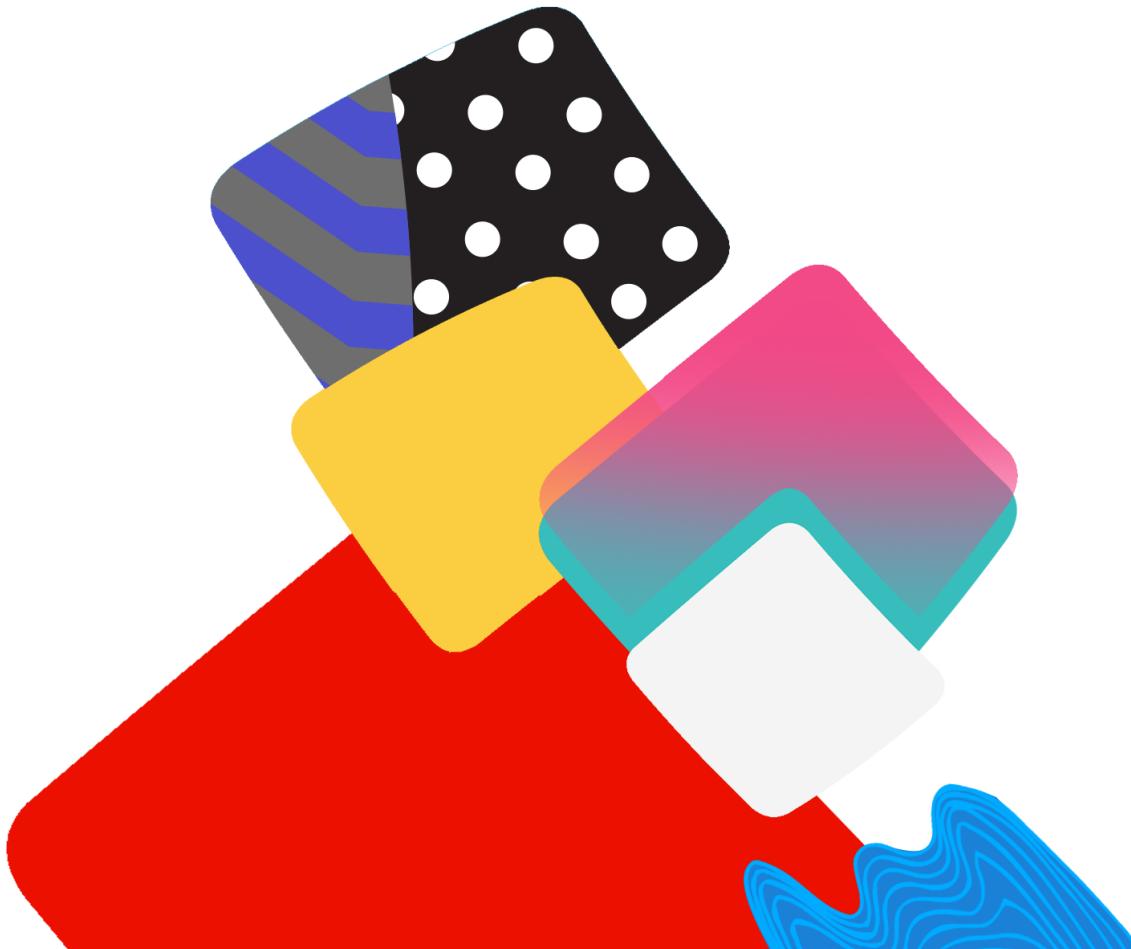
# Característica clave: análisis

Se necesitan análisis enriquecidos para comprender el comportamiento del cliente y hacer que las compras sean aún más irresistibles. Los análisis deben ser fáciles de obtener y digerir. Y deben proporcionar una visión única y unificada de todos tus datos de e-commerce para que todos tus equipos puedan trabajar desde una versión individual de la verdad. Bajo ninguna circunstancia deberías necesitar combinar varios archivos CSV en Excel.

**Los clientes también quieren una experiencia personalizada en un sitio que sabe quiénes son.**

**Qué buscar:** Buscar una plataforma de e-commerce con capacidades de inteligencia empresarial.

**Qué considerar:** Una plataforma que no tenga análisis o requiera que exporte datos para analizarlos no debería estar en tu lista de favoritos.



# La plataforma de e-commerce ideal

Adobe Commerce tiene todas las características clave para construir una experiencia de cliente irresistible

Características claves	La solución de Adobe
Flexibilidad extrema	<b>Adobe Commerce</b> Diseña tu propia experiencia de cliente sin estar restringido por flujos de trabajo y plantillas rígidas.
Diseñada para ser rápido	<b>Adobe Commerce:</b> Ofrece un rendimiento rápido y continuo, incluso durante las subidas de tráfico y los picos de transacciones durante las festividades.
Actualizaciones rápidas de contenido	<b>Page Builder:</b> Mantén a los clientes comprometidos construyendo páginas nuevas y manteniendo el contenido fresco. Dirige el contenido a audiencias específicas con segmentación de clientes.
Desarrollo móvil	<b>PWA Studios:</b> Crea páginas web receptivas que ofrecan una experiencia de "calidad de aplicación". Añade bloques optimizados para dispositivos móviles y mejora las tasas de conversión.
Comercio multicanal	<b>Adobe Commerce:</b> Unifica varios sitios a través de un único administrador. <b>Adobe Commerce Order Management:</b> Integra la gestión de pedidos e inventarios en todos los escaparates digitales y físicos.
Análisis	<b>Business Intelligence:</b> Analiza el comportamiento del cliente en todos tus escaparates en un solo lugar..

# Sobre Adobe Commerce

Adobe Commerce es la plataforma de comercio digital líder en el mundo. Con Adobe Commerce, puedes crear experiencias de compra atractivas para cada tipo de cliente - desde B2B y B2C hasta B2B2C. Está construido para empresas en una plataforma escalable de código abierto con una seguridad sin precedentes, un rendimiento superior y un bajo costo total de propiedad. Las empresas de todos los tamaños pueden usarlo para llegar a los clientes dondequiera que estén, a través de dispositivos y plataformas, incluidos los marketplaces. Es más que un sistema de carrito de compras flexible. Es el bloque de construcción para el crecimiento del negocio.

[Saber más](#)



© 2022 Adobe. Todos los derechos reservados.

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