



Cinco itens essenciais para sua plataforma de comércio B2B e B2C.

Um guia para proporcionar experiências de e-commerce excepcionais.

Método de pagamento

VISA Visa



Mastercard



American Express



Recomendações com base no seu histórico de compras



20% de desconto em jaquetas
Parece que você esqueceu algo

9:41

Atualmente, clientes esperam experiências personalizadas ao longo de toda a jornada, seja online, offline ou em qualquer dispositivo. Para conquistar sua atenção e garantir fidelidade, empresas B2C e B2B precisam adotar soluções comerciais ágeis, flexíveis e baseadas na nuvem. Essas soluções devem ser capazes de proporcionar experiências altamente personalizadas de maneira consistente em todos os canais e em escala corporativa. A plataforma de e-commerce ideal fornece ferramentas para melhorar o relacionamento com clientes, criar confiança e aumentar as conversões e a fidelidade, ao mesmo tempo que poupa tempo, reduz custos e melhora a eficiência geral.

Neste guia, apresentamos cinco recursos essenciais que devem ser considerados na hora de escolher uma plataforma de e-commerce, além das ferramentas e funcionalidades que as viabilizam.

Recurso 1: personalização em grande escala.

Consumidores querem ter experiências personalizadas quando fazem compras online. Esse desejo é ainda mais forte entre millennials e a geração Z, que estão rapidamente se consolidando como o público predominante no e-commerce. No entanto, a ausência de dados integrados, a escassez de soluções baseadas em inteligência artificial e a falta de perfis de clientes atualizados em tempo real impedem que muitas empresas atendam a essas expectativas. Sem as ferramentas adequadas, oferecer esse nível de personalização demanda muito esforço manual, tempo e recursos, algo que muitas organizações não têm à disposição.

80%

dos adultos norte-americanos querem personalização em todos os pontos de contato digitais.

Fonte: [McKinsey](#)

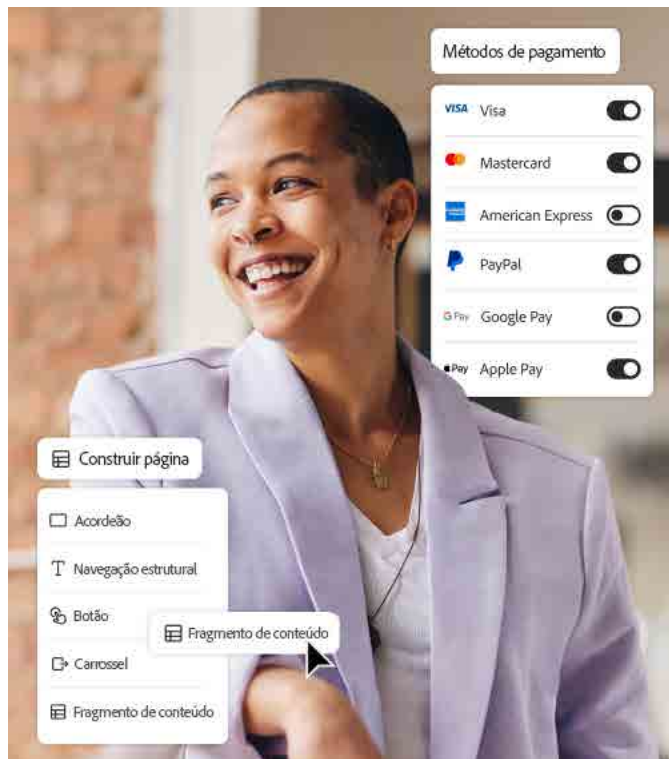
Por que esse recurso é essencial?

Consumidores tendem a fazer compras e a manter a fidelidade a empresas que oferecem experiências personalizadas, alinhadas com suas preferências e canais de interação. Uma plataforma de e-commerce eficiente permite integrar dados comerciais em tempo real com informações de outras fontes, criando perfis completos de clientes e personalizando cada fase da jornada. Além disso, ferramentas avançadas de inteligência artificial são cruciais para gerar, de maneira ágil, resultados de pesquisa de produtos personalizados, bem como para oferecer recomendações e ofertas baseadas no comportamento e nas tendências de cada consumidor.

Recursos de personalização para proporcionar experiências excepcionais a clientes em grande escala.

Ferramentas de merchandising viabilizadas por IA.

A Adobe Commerce facilita a identificação rápida de clientes ideais para seus produtos, oferecendo resultados ágeis e pertinentes, com a funcionalidade de pesquisa em tempo real em 35 idiomas. Sua tecnologia de IA otimiza os resultados com base em regras específicas. A plataforma também possibilita a personalização das páginas de categorias para exibir os produtos mais relevantes para cada cliente, incorporando pesquisa instantânea, recomendações de produtos, merchandising inteligente de categorias e muito mais, visando aumentar as vendas e o valor médio dos pedidos. Além disso, relatórios e ferramentas especializadas, como a Adobe Commerce Intelligence, fornecem insights acionáveis e permitem dimensionar as operações de maneira eficiente.



Dados de e-commerce em tempo real.

Envie automaticamente informações sobre o comportamento de clientes, status de pedidos, perfis e histórico de compras em tempo real para soluções da Adobe Experience Cloud, como a Adobe Real-Time Customer Data Platform (CDP) e o Adobe Journey Optimizer, sem a necessidade de codificação complexa ou integrações demoradas. Combine esses dados com outros produtos da Adobe para enriquecer perfis de clientes, segmentar públicos, fortalecer o relacionamento com clientes e aumentar as vendas por meio de conteúdo personalizado em todos os canais.

Vitrines digitais exclusivas.

Aumente o engajamento e as taxas de conversão com experiências personalizadas na vitrine. Com as integrações da Real-Time CDP, você pode criar segmentos e personalizar conteúdo, ofertas promocionais, além de recomendações para vendas cruzadas e vendas adicionais de produtos. Utilize inteligência artificial generativa para uma personalização dimensionável e individual, aproveitando blocos de conteúdo dinâmicos e construtores de páginas intuitivos para ajustar as experiências conforme os segmentos de clientes.

Opções de pagamento flexíveis.

Impulsione as vendas oferecendo a clientes, com segurança, os métodos de pagamento preferidos, como cartões de débito e crédito, PayPal, Venmo, Apple Pay e Google Pay. Alcance clientes em países como Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, França e Austrália e aumente as vendas com confiança, garantindo conformidade com o PCI DSS (Payment Card Industry Data), a segurança de transações 3D Secure (3DS) e proteção contra fraudes e abusos, tudo gerenciado de maneira centralizada em um só painel.

Recurso 2: experiências excepcionais na vitrine.

Atender à demanda em todos os canais digitais é fundamental para impulsionar a receita, e as empresas necessitam de ferramentas que facilitem o lançamento de vitrines de e-commerce e a otimização de conteúdo avançado, com base em dados de desempenho. Sua solução comercial deve aprimorar processos como a criação de conteúdo e atualizações de sites, ao mesmo tempo que oferece flexibilidade no front-end para permitir interações dinâmicas e personalizadas.

70%

dos clientes consideram importante que as organizações ofereçam uma experiência fluida onde quer que interajam com uma marca.

Fonte: [Gartner](#)

Por que esse recurso é essencial?

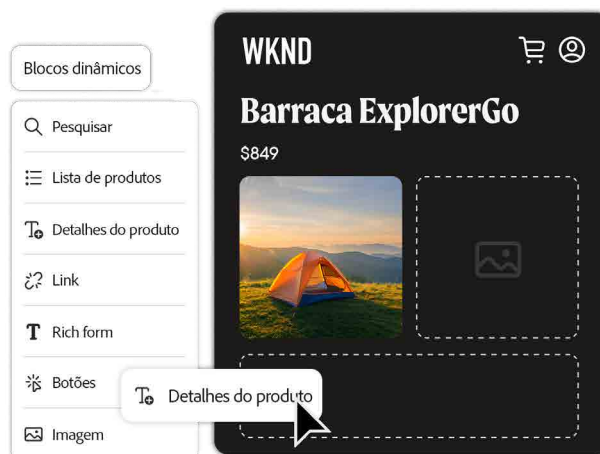
O site da sua empresa costuma ser o primeiro ponto de contato digital de cada cliente e uma peça fundamental de uma narrativa de marca unificada. Uma vitrine robusta e flexível contribui para o aumento do ranking SEO e do tráfego orgânico, oferecendo experiências otimizadas e integradas, independentemente de onde cada cliente esteja comprando. A capacidade de criar, gerenciar e implementar rapidamente experiências de compra para diversos segmentos de público potencializa as conversões no varejo e a fidelidade online. Quando o desempenho da vitrine é insatisfatório, as taxas de rejeição, de abandono de carrinho e de perda de clientes para a concorrência aumentam.

Além disso, a pressão para que os canais digitais gerem fluxos de receita mais elevados continua crescendo. A flexibilidade é essencial, não apenas para o desenvolvimento e a implantação de vitrines, mas também para testá-las e refiná-las de acordo com as crescentes demandas de clientes. Muitas empresas estão priorizando as vendas diretas ao consumidor (DTC) por meio de seus próprios canais, em que mantêm controle total sobre a experiência do cliente e acessam dados primários valiosos. Essa vantagem é frequentemente perdida quando se depende de marketplaces ou canais pagos.

Recursos excepcionais de experiência na vitrine para maior impacto em clientes.

Criação e entrega de conteúdo dimensionáveis.

A Adobe Commerce se integra a tecnologias avançadas de IA, como o Adobe Firefly, permitindo que as equipes transformem os fluxos de trabalho para o merchandising de produtos. Você também pode criar experiências imersivas e de alta conversão, com suporte para 3D, vídeo e outros formatos de mídia avançada, entregando essas experiências rapidamente para melhorar o posicionamento de SEO e aumentar o tráfego orgânico.



Funcionalidade de comércio headless.

A Adobe oferece uma loja virtual headless de alto desempenho, totalmente integrada à Adobe Commerce. Ela permite a criação ágil de páginas de conteúdo por meio de um boilerplate e componentes prontos para uso, abrangendo funcionalidades essenciais como anúncios de produtos, carrinhos e finalização de compra. Ganhe tempo na personalização e expansão com o uso de APIs, alcançando um ROI expressivo graças a carregamentos de página mais rápidos, melhores pontuações no Google Lighthouse e aumento no tráfego e nas conversões, impulsionados por cache eficiente, renderização em etapas e testes contínuos. Além disso, você conta com a flexibilidade de descobrir outras tecnologias de front-end utilizando APIs GraphQL e recursos de orquestração de APIs.

Ferramentas de criação flexíveis.

Crie e publique conteúdo envolvente com rapidez e da maneira que preferir, utilizando ferramentas conhecidas como Microsoft Word, Google Docs ou um editor visual WYSIWYG. Com as ferramentas de criação do Adobe Experience Manager, você centraliza o gerenciamento e a distribuição de conteúdo em vários canais, tornando possível atualizar uma vez e aplicar as alterações automaticamente em todos os pontos de contato.

Merchandising de produtos personalizado.

Ofereça uma experiência personalizada em cada visita, exibindo as imagens de produto mais relevantes com base nos perfis e nas jornadas de clientes em tempo real. Utilize o Adobe Express e o Firefly para criar, com facilidade, milhões de variações de ativos personalizados de produtos e materiais de marketing, com ferramentas práticas para corte, redimensionamento, ajustes de cor e substituição de fundos. Com merchandising individualizado e testes A/B ágeis, você fortalece a fidelidade de clientes e aumenta a receita quando conecta cada pessoa aos produtos certos, evitando desperdícios com experiências que não geram resultado.

Recurso 3: desenvolvimento combinável.

Para garantir uma experiência de compra fluida, os serviços de e-commerce precisam estar perfeitamente integrados. No entanto, os ecossistemas modernos se tornaram cada vez mais complexos, envolvendo diversos fornecedores terceirizados para funções como catálogo, carrinho, pesquisa, personalização, conteúdo, gerenciamento de pedidos e outros serviços essenciais. A variedade de esquemas, modelos de extensibilidade e ferramentas para desenvolvedor entre esses fornecedores frequentemente obriga as equipes de TI a criarem integrações ponto a ponto complexas e difíceis de manter. Essas integrações rígidas dificultam a adição de novos serviços e a adaptação rápida às mudanças do mercado, gerando custos contínuos de manutenção e reduzindo a agilidade operacional. Com o tempo, esse cenário pode resultar em ambientes de e-commerce frágeis, caros de sustentar e difíceis de evoluir, desviando o foco da TI da inovação para a simples tarefa de manter os sistemas funcionando.

Por que esse recurso é essencial?

Sua plataforma de e-commerce precisa equilibrar flexibilidade e estrutura, não sendo totalmente desacoplada nem excessivamente monolítica, para se alinhar às necessidades e à capacidade técnica da empresa. A Adobe Commerce acelera o prazo para comercialização reunindo todos os fluxos de trabalho em uma só plataforma intuitiva e centralizada. Isso oferece a liberdade de adicionar, modificar ou remover serviços de e-commerce conforme necessário, enquanto simplifica a manutenção e reduz o custo total de propriedade.

A Adobe Commerce é uma plataforma nativa da nuvem, combinável, com segurança e conformidade integradas, que oferece a flexibilidade necessária para priorizar soluções que agregam valor rapidamente, integrando serviços adicionais conforme necessário. Por exemplo, aprimorar sua experiência de pagamento com rastreamento avançado de pedidos pode ser alcançado facilmente adicionando um serviço terceirizado de primeira linha à plataforma combinável.

48%

do orçamento da função de tecnologia é destinado à otimização de recursos de negócios existentes, enquanto apenas 21% são destinados à criação de modelos de negócios geradores de valor ou à entrada em novos mercados.

Fonte: [Deloitte](#)



Recursos de plataforma combináveis para um ecossistema de e-commerce flexível.

Imensa extensão.

Desenvolva experiências de e-commerce em qualquer canal com uma plataforma headless que oferece suporte a GraphQL, APIs REST, Webhooks, eventos e extensibilidade da interface do usuário. Integre facilmente com aplicativos de terceiros por meio de conexões dimensionáveis e orientadas a eventos, permitindo a criação de experiências personalizadas tanto para compradores quanto para lojistas.

Adoção incremental de serviços.

Ganhe mais agilidade utilizando os serviços empresariais da Adobe para catálogo, merchandising, pagamentos e vitrines, conforme a necessidade. Esses serviços são dimensionáveis, modulares e integrados de maneira nativa, podendo ser facilmente combinados entre si ou substituídos por soluções de terceiros sempre que necessário.

Ferramentas de orquestração flexíveis.

A Adobe Commerce prepara sua empresa para o futuro permitindo a orquestração de eventos e APIs, evitando integrações ponto a ponto inflexíveis. Com APIs avançadas, ferramentas para desenvolvedores, pontos de extensão e serviços em tempo de execução, é possível integrar sua pilha de tecnologia com facilidade e personalizar quando for necessário. Aproveite a orquestração de APIs, o roteamento de eventos e o desenvolvimento baseado em microsserviços para eliminar dívidas técnicas e adaptar rapidamente seus serviços empresariais, adicionando ou removendo funcionalidades conforme a demanda.

Integração perfeita de sistemas.

Conecte seu sistema de e-commerce de maneira rápida e eficiente a soluções de back-office com um kit de integração inicial que oferece sincronização bidirecional de dados, scripts de integração e diretrizes baseadas em práticas recomendadas. Personalize essas integrações de acordo com as necessidades da sua empresa e reduza tempo e custos de desenvolvimento com aplicativos para sistemas como SAP S4/HANA, Microsoft Finance & Operations, Epicor, IBM Sterling Order Management e Zuora Subscription Management.

Recurso 4: operações dimensionáveis.

A plataforma ideal permite dimensionar suas operações de vendas digitais B2B e B2C com segurança, sem depender da adição constante de novas soluções. Com a Adobe Commerce, é possível lidar com tráfego ilimitado, gerenciar milhões de produtos e processar mais de 200 mil pedidos por hora, tudo isso em uma infraestrutura global altamente disponível e compatível com os padrões PCI. Graças a um modelo de catálogo flexível, arquitetura de vários sites e recursos avançados de localização, você pode atender a diversas marcas e regiões com facilidade. Além disso, com painéis predefinidos e ferramentas de visualização de dados, você consegue monitorar vendas, desempenho de produtos e comportamento de clientes, identificando continuamente novas oportunidades de crescimento.

36%

das empresas de e-commerce preveem expandir para seis ou mais novos países nos próximos um a dois anos.

Fonte: [Adobe](#)

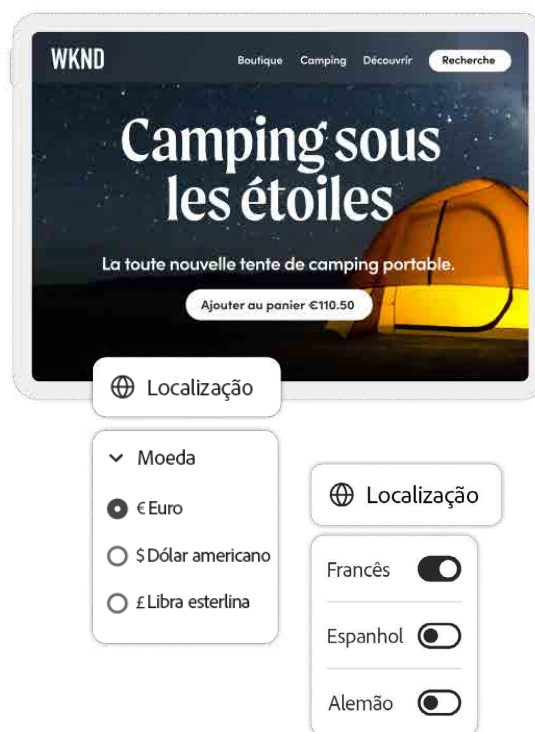
Por que esse recurso é essencial?

Dimensionar operações comerciais é um desafio complexo. As empresas enfrentam catálogos gigantescos com milhões de produtos, o que exige capacidade de dimensionamento rápido durante períodos de vendas intensas, como eventos ou feriados. Além disso, a presença de diversos fornecedores terceirizados e as variações regionais nas exigências de impostos, frete e pagamentos aumentam a complexidade. Consolidar todas as operações em uma só plataforma simplifica a gestão, melhora o desempenho do catálogo e acelera o prazo para comercialização no mercado. Além disso, reduz custos, simplifica a alocação de equipes e facilita a manutenção, especialmente em momentos estratégicos como aquisições, integração de novas unidades de negócio ou lançamentos de marcas.

Recursos de escalabilidade de nível corporativo para crescimento acelerado dos negócios.

Plataforma de alta confiança.

Reconhecida como líder em comércio digital pelo Gartner® por oito anos consecutivos, a Adobe Commerce é uma plataforma altamente dimensionável e segura que permite gerenciar tráfego ilimitado e processar mais de 200 mil pedidos por hora, mesmo durante picos de vendas. Com ela, você pode oferecer uma experiência integrada a clientes B2B, incluindo suporte para carrinhos de compras grandes e jornadas rápidas de compra, utilizando microsserviços para catálogo, pesquisa e recomendações personalizadas, com tempos de resposta de API inferiores a 200 ms. Ofereça segurança e confiança a clientes com experiências de e-commerce que atendem aos requisitos de conformidade PCI, estão preparadas para HIPAA e contam com proteção baseada em IA para detecção avançada de ameaças, além de monitoramento em tempo real.



Catálogo dimensionável.

Gerencie milhões de produtos e milhares de catálogos com preços B2B personalizados para cada cliente, garantindo informações precisas e atualizadas em tempo real sobre produtos, inventário e preços. Sincronize grandes conjuntos de dados rapidamente com a Adobe Commerce utilizando APIs de ingestão de alto desempenho para enriquecer e otimizar os processos de merchandising. Graças a um modelo de dados flexível, é possível utilizar um só catálogo para gerenciar centenas de sites pertencentes a diferentes marcas, unidades de negócios e regiões, com suporte às estruturas de produtos mais complexas, como itens configuráveis, kits e pacotes aninhados.

Vendas digitais expandidas.

Impulse o crescimento da sua empresa com uma plataforma de e-commerce global, compatível com diversos modelos de negócios. Localize sua operação com moedas, idiomas e métodos de pagamento regionais, utilizando políticas de catálogo configuráveis para entregar os produtos certos nos canais adequados. Com um ecossistema robusto de parceiros de soluções, você terá suporte especializado para expandir globalmente. A Adobe Commerce oferece funcionalidades completas para mercados B2B e B2C, prontas para uso, eliminando a necessidade de soluções especializadas. Experimente facilmente novos fluxos de receita, como assinaturas ou marketplaces, utilizando conectores que não precisam de configuração manual para integrar soluções de terceiros.

Insights acionáveis.

Explore estratégias de crescimento com ferramentas integradas de business intelligence. Aproveite painéis predefinidos, relatórios de arrastar e soltar e visualizações de dados para analisar insights cruciais, como o valor vitalício do cliente, o ROI de marketing e os impactos das promoções. Tome decisões mais rápidas e informadas com ferramentas baseadas na nuvem e relatórios automatizados, garantindo uma colaboração fluida.

Recurso 5: otimização do comércio B2B.

O comércio B2B exige um conjunto específico de funcionalidades. Sem uma plataforma unificada, você precisa adquirir e implementar uma plataforma de e-commerce separada para cada modelo de negócio. Isso implica novos conjuntos de ferramentas, modelos de dados e infraestrutura, resultando em custos adicionais de manutenção, silos de dados e maior complexidade.

83%

dos compradores B2B
agora preferem canais
digitais para fazer
pedidos e pagamentos.

Fonte: [Gartner](#)

Por que esse recurso é essencial?

O comércio B2B representa uma oportunidade de mercado impressionante de US\$ 35 trilhões, com as vendas digitais crescendo 213 vezes mais rápido do que as vendas offline tradicionais. Essa mudança nas atitudes de compradores destaca a importância da transformação digital para as empresas B2B. Ao migrar para o e-commerce, marcas que antes estavam restritas a métodos de negócios mais tradicionais agora podem oferecer pedidos 24 horas por dia, alcançando uma base de clientes global mais ampla e proporcionando opções de autoatendimento. Isso simplifica processos operacionais e oferece a

compradores maior flexibilidade na hora de fazer compras.

A Adobe Commerce é uma plataforma voltada para o B2B que facilita o gerenciamento de vários grupos de compradores e funções de usuários, oferece experiências de compra personalizadas com catálogos, preços, opções de pagamento e promoções sob medida e simplifica os pedidos com pagamento rápido e processos de aprovação automatizados. A plataforma também permite operar diferentes modelos de negócios em uma só solução, incluindo não apenas o B2B, mas também estratégias de expansão direta ao consumidor, além de vendas B2B2C e B2B2B por meio de parceiros de canal.

Recursos de comércio B2B para aumentar as vendas e otimizar as compras.

Vendas 24 horas.

Expanda as vendas B2B com um portal sempre disponível que personaliza a experiência de compra, oferecendo preços e catálogos específicos para cada cliente. Facilite os pedidos com formulários ágeis, uploads de arquivos e listas de compras salvas, além de automatizar as aprovações de compras para garantir conformidade com as políticas da empresa. Compradores podem alternar facilmente entre diferentes contas e escolher entre diversas opções de pagamento flexíveis, incluindo crédito corporativo, cartões de crédito ou débito e carteiras digitais.

Gerenciamento de contas personalizável.

Atraia novos clientes com um formulário de inscrição de conta online e um processo de aprovação simplificado. Ofereça suporte completo para contas corporativas, com vários grupos de compras, funções de usuários e permissões personalizadas para cada tipo de compra. As contas empresariais podem ser organizadas em hierarquias principal-secundária, permitindo atender às estruturas operacionais de clientes e apoiar vendas B2B2X com parceiros de canal.

Ferramentas de capacitação de vendas.

Ajude as equipes a serem mais proativas, fornecendo a representantes de vendas ferramentas digitais para vendas e suporte. Assim, é possível criar e negociar orçamentos online de maneira rápida, incluindo a geração de orçamentos fixos que podem ser reutilizados em compras subsequentes, eliminando a necessidade de aprovações demoradas. Além disso, os representantes podem fazer login como clientes para ajudar diretamente com pedidos, configurações de produtos ou resolver problemas, o que facilita a conversão e fortalece a fidelidade de clientes.

Gerenciamento de autoatendimento.

Disponibilize um portal de autoatendimento, com acesso 24 horas, para que clientes possam gerenciar as contas e compras de maneira autônoma. Cada cliente pode acompanhar os envios, consultar o histórico de pedidos, acessar as notas fiscais, monitorar o crédito da empresa, processar devoluções e gerenciar compradores e permissões, tudo isso sem precisar entrar em contato com a central de suporte.

Plataforma de e-commerce unificada.

Expanda seus negócios e una sua marca em uma plataforma que atenda tanto clientes B2B quanto B2C. Você pode criar experiências de sites unificadas ou separadas, com preços e catálogos personalizados para cada cliente. Além disso, sua equipe pode compartilhar recursos de catálogo e merchandising em toda a empresa, garantindo eficiência operacional e consistência na identidade visual.



Ajude a construir o mundo.

Descubra como a Sunbelt Rentals, a segunda maior empresa de aluguel de equipamentos da América do Norte, revolucionou seu modelo de vendas quando adotou a Adobe Commerce e a Adobe Experience Cloud.

Leia o case de sucesso da [Sunbelt Rentals](#).

Uma plataforma de e-commerce para impulsionar o engajamento, a fidelidade e o crescimento da receita: essa é a Adobe Commerce.

Ao integrar as operações B2B e B2C em uma só plataforma, a Adobe Commerce não apenas torna os processos empresariais mais eficientes, mas também oferece uma solução versátil e centralizada, capaz de fomentar o crescimento em todos os pontos de contato digitais e de vendas físicas. Com recursos para criar experiências de compra personalizadas e vitrines de alto impacto, a Adobe Commerce permite que as empresas entreguem soluções dimensionáveis e inovadoras, superando as expectativas de consumidores e promovendo um sucesso sustentável no longo prazo.

Seja para uma marca B2C de nicho ou uma gigante B2B da Fortune 500, a Adobe Commerce fornece as ferramentas fundamentais e a flexibilidade necessárias para garantir o sucesso em vários canais. Com milhares de clientes e bilhões de dólares em valor bruto de mercadorias processadas por meio de nossa plataforma na nuvem, a Adobe Commerce lidera as experiências de e-commerce mais complexas e grandiosas do mundo, atendendo a varejistas, marcas, fabricantes e distribuidores atacadistas.

Saiba mais sobre como a [Adobe Commerce](#) pode transformar sua plataforma de e-commerce e gerar receita.