



# B2B 和 B2C 商務平台的 5 項必備能力

提供卓越商務體驗的指南。

支付方式

VISA Visa



Mastercard



American Express



根據您的購物歷史記錄推薦



立即購買



立即購買



外套八折優惠  
別錯過您的優惠喔

9:41 上午

當今的商務客戶期望在整個歷程中（無論是線上還是線下）透過任何裝置都能享有個人化的體驗。為了吸引客戶注意並贏得他們的忠誠，B2C 與 B2B 品牌需要一個快速、靈活且基於雲端的商務解決方案，使您能夠在企業規模跨通道一致地提供超個人化的體驗。理想的商務平台可提供各種工具來增進客戶關係、建立信任、提升轉換率與忠誠度，同時節省時間、降低成本並提高整體效率。

在本指南中，我們將探討在選擇商務平台時應優先考量的五項關鍵能力，以及支援這些能力的工具與功能。

## 能力 1: 大規模個人化

消費者期待量身打造的電子商務體驗。這尤其體現在千禧一代和 Z 世代的客戶身上，他們正迅速成為主要的電子商務人群。但孤立的數據、缺乏 AI 工具，以及無法統一並即時更新的客戶檔案，使得許多企業無法提供其客戶期望的個人化體驗。如果沒有合適的工具，打造這些體驗往往需要大量的手動工作、時間和資源，而許多企業卻不具備這些條件。

**80%**

的美國成年人希望  
在各個數位接觸點上獲  
得個人化體驗。

數據來源：[McKinsey](#)

### 為什麼這項能力不可或缺

買家更傾向於並長期忠於那些能夠根據其偏好和通道提供個人化體驗的企業。強大的商務平台可以輕鬆將即時商務數據與其他來源的分析整合，以建立豐富的客戶檔案，並個人化客戶歷程中的每一步。先進的 AI 工具同樣至關重要，這些工具可根據購物者的行為和趨勢，快速提供個人化的產品搜尋結果、推薦內容和產品建議。

## 個人化功能可大規模提供卓越的客戶體驗

### AI 驅動的商品銷售工具

Adobe Commerce 提供 35 種語言的快速、相關、輸入即搜尋的結果，並透過 AI 驅動的規則來最佳化這些結果，協助您快速將客戶與理想產品配對。它可讓您個人化類別頁面，為每位客戶展示最相關的產品，包括即時搜尋、產品推薦、智慧型分類商品銷售等，以提高銷售額和平均訂單價值。專用報告功能和 Adobe Commerce Intelligence 等工具提供可操作分析，並能高效擴展營運。

### 即時商務數據

自動傳送即時客戶行為、訂單狀態、客戶檔案和購買歷史記錄到 Adobe Experience Cloud 解決方案，例如 Adobe Real-Time Customer Data Platform (CDP) 和 Adobe

Journey Optimizer，而無需撰寫複雜的程式碼或耗時的整合。將這些數據與其他 Adobe 產品整合，以豐富客戶檔案、細分客群、深化客戶關係，並透過跨通道的個人化內容推動銷售。

### 獨特的數位店面

透過個人化的店面體驗提高參與度和轉換率。透過 Real-Time CDP 整合，您可以定義細分客群並量身打造內容、促銷優惠以及產品交叉銷售和追加銷售建議。使用生成式 AI 實現可擴展的一對一個人化，並利用動態內容區塊和簡易頁面構建器，根據客戶細分群體調整體驗。

### 靈活的付款方式

安全地提供客戶偏好的付款方式，包括借記卡和信用卡、PayPal、Venmo、Apple Pay 及 Google Pay，以增加銷售額。接觸美國、加拿大、英國、法國和澳洲的客戶，並透過支付卡產業數據 (PCI DSS) 合規性、3D 安全 (3DS) 交易安全性，以及詐欺與濫用保護功能，自信地增加您的銷售額——所有這些皆可透過一個儀表板進行管理。



## 能力 2：卓越的店面體驗

滿足數位通道的需求對於提升營收至關重要，企業需要能夠輕鬆推出電子商務店面並根據效能數據最佳化豐富內容的工具。您的商務解決方案應簡化內容創作和網站更新等流程，同時提供前端靈活性，以支援動態、個人化的互動。

# 70%

的客戶認為，無論他們在哪裡與品牌互動，組織都應提供無縫體驗，這非常重要。

數據來源：[Gartner](#)

### 為什麼這項能力不可或缺

您公司的網站通常是客戶的第一個數位接觸點，也是統一品牌敘事的關鍵部分。一個強大、靈活的店面可提升 SEO 排名和自然流量，並在客戶購物的任何地方提供無縫、最佳化的體驗。快速建立、管理和部署跨細分客群購物體驗的能力可提高零售轉換率和線上忠誠度。當店面效能不佳時，流失率、購物車放棄率以及競爭流失率都會隨之上升。

此外，數位通道要提供更高收入來源的壓力也持續增加。靈活性至關重要——不僅是在開發和部署店面時，而且在根據不斷演進的客戶需求進行測試和改進時也是如此。許多公司也將優先透過自己的通道進行直接面向消費者 (DTC) 的銷售，因為可藉此保留對客戶體驗的控制，並存取寶貴的第一方數據。當依賴市場或付費通道時，往往會失去這種優勢。

### 卓越的店面體驗帶來更大的客戶影響力

#### 可擴展的內容建立與交付

Adobe Commerce 整合了 Adobe Firefly 等先進的 AI 技術，協助您的團隊重新構想商品銷售的工作流程。您甚至可以透過支援 3D、影片和其他豐富媒體格式，打造沉浸式、高轉換率的體驗，並以極快的速度交付這些體驗，以提升 SEO 排名並增加自然流量。



## 無周邊商務功能

Adobe 擁有高效能的無周邊店面，可與 Adobe Commerce 無縫連接。它可讓您使用預製樣板和拖放式元件快速建立內容頁面，實現產品清單、購物車和結帳等關鍵功能。透過 API 設定樣式和擴展功能可節省時間，並藉由更快的頁面載入速度、更高的 Google Lighthouse 分數，以及透過高效的快取、階段呈現和持續測試增加的流量和轉換率，實現顯著的 ROI。您還可以靈活使用 GraphQL API 和 API 協調來利用其他前端技術。

## 靈活的製作工具

使用 Microsoft Word 和 Google Docs 等熟悉的工具或所見即所得視覺編輯器，在幾分鐘內即可以您的方式創作並發佈吸睛的內容。使用 Adobe Experience Manager 創作工具，集中內容管理和跨所有通道的傳遞，讓您只需更新一次內容，即可在所有通道自動套用變更。

## 個人化的商品銷售

根據客戶檔案和歷程，即時使用適當的產品影像，個人化每一次造訪。運用 Adobe Express 和 Firefly，輕鬆創作數百萬種個人化產品和行銷資產變化版本，並提供裁切、調整大小、調整顏色和變更背景的工具。透過一對一商品銷售和快速的 A/B 測試，您可以將客戶與他們想要的商品連結起來，提升其忠誠度和收入，同時避免在無效的體驗上浪費精力。

# 能力 3：可組合開發

商務服務應予以無縫整合以提供一致的購物者體驗，但生態系統變得越來越複雜，目錄、購物車、搜尋、個人化、內容、訂單管理等服務依賴於多個第三方供應商。供應商之間不同的結構描述、擴展性模型和開發人員工具往往迫使 IT 團隊建立複雜的點對點整合。僵化的整合可能會使連接新服務和適應市場變化變得困難，持續的維護也會增加成本並拖慢營運速度。隨著時間的推移，這可能會導致商務環境變得脆弱、難以變更且維護成本高昂，使 IT 團隊無法專注於創新，只能疲於維持基本運作。

## 為什麼這項能力不可或缺

您的商務平台應在與其他系統分離和單體式設計之間取得平衡，並根據您的業務需求和技術資源量身打造。Adobe Commerce 透過將所有工作流程整合在一個易於使用的平台下，加快了進入市場的時間。這可讓您靈活地新增、變更或移除業務服務，同時簡化維護工作並降低總擁有成本。

# 48%

的技術功能預算用於最佳化現有的業務能力，而只有 21% 用於創造新價值：產生業務模型或進入新市場。

數據來源：[Deloitte](#)

Adobe Commerce 是一個可組合的雲端原生平台，內建安全性與合規性，可讓您靈活地優先採用可快速提供價值的解決方案，同時根據需要整合其他服務。例如，透過將同類最佳的第三方服務加入您的可組合平台，便可無縫實現使用進階的訂單追蹤功能來提升您的結帳體驗。



## 可組合的平台功能，打造靈活的商務生態系統

### 強大的擴展性

使用配備 GraphQL 和 REST API、Webhook、Event 和 UI 擴展性的無周邊平台，隨時隨地打造商務體驗。支援與第三方應用程式進行可擴展、事件驅動的整合，打造獨特的購物與商家體驗。

### 逐步採用服務

根據需要為您的目錄、商品銷售、付款和店面採用 Adobe 業務服務，提升靈活性。這些可擴展、可組合的服務可原生協同運作，並可視需要由第三方服務取代。

## 靈活的協調工具

Adobe Commerce 藉由協調事件與 API 的能力 (而不是建立僵化的點對點整合) 協助您的商務體驗與時俱進。使用全面的 API 與開發人員工具、擴展點和執行階段服務, 您可以無縫連接技術堆疊, 輕鬆進行自訂。使用 API 協調、事件路由和微服務開發來消除技術債務, 並根據需要快速新增或移除業務服務。

## 無縫系統整合

使用整合入門套件, 快速將您的商務系統連接至後端解決方案, 該套件包含雙向數據同步、載入腳本和最佳實踐。利用 SAP S4/HANA、Microsoft Finance & Operations、Epicor、IBM Sterling Order Management 和 Zuora Subscription Management 等系統的應用程式, 針對您的業務需求量身打造整合, 縮短開發時間並降低成本。

# 能力 4: 可擴展的營運

合適的平台可讓您自信地擴展 B2B 和 B2C 數位銷售, 而無需增加更多解決方案。憑藉 Adobe Commerce, 您能夠透過符合 PCI 規範、高可用性的全球基礎架構, 處理數百萬種產品的無限流量, 以及每小時超過 20 萬筆的訂單。憑藉靈活的目錄模式、多網站架構和本地化功能, 您可以支援數百個不同的品牌和地區。憑藉預先建立的儀表板和視覺化工具善用數據, 您可以透過分析銷售、產品效能和客戶行為, 持續找出新的增長策略。

# 36%

的電子商務企業預計在未來一到兩年內擴展到六個或更多新的國家/地區。

數據來源: [Adobe](#)

## 為什麼這項能力不可或缺

擴展商務營運非常複雜。企業需要處理包含數百萬種產品的龐大目錄, 並需要在銷售、活動或假日期間快速擴展。多個第三方供應商以及稅務、運送和付款要求的區域差異更增加了挑戰性。在單一平台上整合營運可簡化管理、改善目錄效能, 並加快進入市場的時間。它還能降低成本、精簡人員編制並減輕維護工作——尤其是在收購新公司或業務部門, 或品牌發佈時。

## 企業級擴展能力，加速業務增長

### 高信任度平台

Adobe Commerce 是一個高度可擴展、高度安全的平台，連續八年被 Gartner® 評為數位商務的領導者。即使在銷售高峰期，也能讓您處理無限流量，每小時處理超過 20 萬筆訂單。它可讓您為 B2B 客戶提供無縫的體驗，包括支援大型購物車、提供由目錄、搜尋和個人化推薦的微服務支援的快速購物歷程，API 回應時間低於 200 毫秒。透過符合 PCI 規範、HIPAA 就緒並受到進階 AI 威脅偵測與即時監控保護的商務體驗，讓您的客戶高枕無憂。

### 可擴展的目錄

管理數百萬種產品和數千個具有客戶特定 B2B 定價的目錄，確保準確、即時的產品詳細資料、庫存與定價。透過高輸送量的擷取 API

將大型數據集快速同步至 Adobe Commerce，以豐富目錄並用於商品銷售。靈活的數據模型可讓單一目錄為跨品牌、業務部門和地區的數百個網站提供支援，並支援最複雜的產品結構，包括可設定的產品、搭售和嵌套搭售。

### 擴大數位銷售

透過支援全球電子商務和多種商業模式的平台，加速您的業務增長。使用區域特定的貨幣、語言和付款方式進行本地化，同時使用可設定的目錄政策，將正確的產品傳遞給正確的通道。強大的解決方案合作夥伴生態系統，能為您提供專業指引，協助拓展全球業務。

Adobe Commerce 為 B2B 和 B2C 市場提供開箱即用的完整功能，因此無需專門的解決方案。使用隨插即用的連接器連結第三方解決方案，輕鬆測試新的收入來源，例如訂閱或市場。

### 可操作分析

透過整合的商業情報工具，發掘增長策略。使用預先建立的儀表板、拖放式報告和數據視覺化功能，分析客戶終身價值、行銷 ROI 和促銷成效等分析。利用雲端工具和自動化報告，進行無縫協作，讓您做出更智慧、更快速的決策。



## 能力 5: B2B 商務最佳化

B2B 商務需要一組特定的能力。如果沒有統一的平台，您需要針對每種商業模式分別購買並實施完全獨立的電子商務平台，這意味著新工具、數據模型和基礎架構——所有這些都會提高維護成本、造成數據孤島和增加複雜性。

**83%**

的 B2B 買家現在偏好使用數位通道來訂購和付款。

數據來源：[Gartner](#)

### 為什麼這項能力不可或缺

對企業而言，B2B 電子商務是一個 35 兆美元的龐大市場機會，其數位銷售的增長速度是傳統線下銷售的 213 倍。這種買家態度的巨大轉變凸顯了數位轉型對於 B2B 公司的重要性。透過轉向電子商務，那些曾受制於傳統商業模式的品牌，現在能夠提供 24/7 全天候的訂購服務。這不僅有助於接觸更廣泛、更多元的全球客群，而且能透過提供自助服務選項來簡化營運流程，並讓買家在採購上擁有更多的靈活度。

Adobe Commerce 是一個專注於 B2B 的平台，可讓您輕鬆處理多個買家群組和使用者角色；透過量身訂做的目錄、定價、付款方式和促銷，提供個人化的購買體驗；並透過快速結帳和自動化核准流程簡化訂單。它可讓您從單一平台營運一系列的商業模式，超越 B2B 的範圍，支援直接面向消費者的擴展策略，以及透過通道合作夥伴進行的 B2B2C 和 B2B2B 銷售。

## B2B 商務功能可增加銷售額並簡化採購流程

### 全天候銷售

透過全天候運作的入口網站擴展您的 B2B 銷售，以客戶特定的定價和目錄提供個人化的體驗。透過快速表單、檔案上傳和儲存清單簡化訂購流程，同時自動化採購核准，確保符合公司政策。買家可以在不同帳戶之間輕鬆切換，並選擇靈活的付款方式，包括公司信用額度、信用卡或借記卡，以及數位錢包。

## 可自訂的帳戶管理

透過線上帳戶申請表與核准流程吸引新客戶。支援包含多個購買群組、使用者角色和購買權限的公司帳戶。公司帳戶可組織為父子層級架構，以支援客戶營運結構，並支援透過通道夥伴進行的 B2B2X 銷售。

## 銷售支援工具

為銷售代表配備數位銷售和支援工具，幫助您的團隊更積極主動。他們將能夠在線上快速產生和協商報價，包括建立可用於後續採購的固定報價，而無需經過耗時的核准。他們也可以以客戶身分登入，直接協助客戶處理訂單、產品設定或問題，以幫助快速轉換並提升忠誠度。



## 自助服務管理

提供全天候運作、24/7 全天候可用的自助服務入口網站，讓客戶掌控自己的帳戶與採購。客戶可以追蹤貨運、檢視訂單歷史記錄、存取發票、監控公司信用額度、處理退貨，以及管理買家和權限——所有這些均無需致電支援中心。

## 統一的商務平台

在一個同時向 B2B 和 B2C 客戶銷售的平台下，發展您的業務並統一您的品牌。您可以建立統一或獨立的網站體驗，提供客戶特定的價格和目錄，而您的團隊可以與企業的各個部門共享目錄和商品銷售資源，以提升營運效率並建立一致的品牌形象。



### 助力構建世界

瞭解北美第二大設備租賃公司 Sunbelt Rentals 如何利用 Adobe Commerce 和 Adobe Experience Cloud 改變其銷售模式。

閱讀 [Sunbelt Rentals](#) 客戶成功案例。

# 可提升參與度、忠誠度和收入增長的商務平台——Adobe Commerce

Adobe Commerce 將 B2B 和 B2C 營運整合在單一平台中，不僅簡化了業務流程，而且建立了一個統一、靈活的解決方案，能夠推動所有數位和零售接觸點的增長。從個人化的購物體驗到卓越的店面，Adobe Commerce 助力企業提供無縫、可擴展且創新的解決方案，超越客戶的期望並推動長期成功。

無論您是 B2C 品牌精品店還是全球《財星》500 強的 B2B 企業，Adobe Commerce 都能提供實現多通道成功所需的基本工具和靈活性。Adobe Commerce 擁有數以千計的客戶，每年透過我們的雲端平台處理的商品銷售總值高達數十億美元，為零售商、消費者品牌、製造商和批發經銷商提供全球最大、最複雜的商務體驗。

進一步瞭解 [Adobe Commerce](#) 如何改造您的商務平台並提高收益