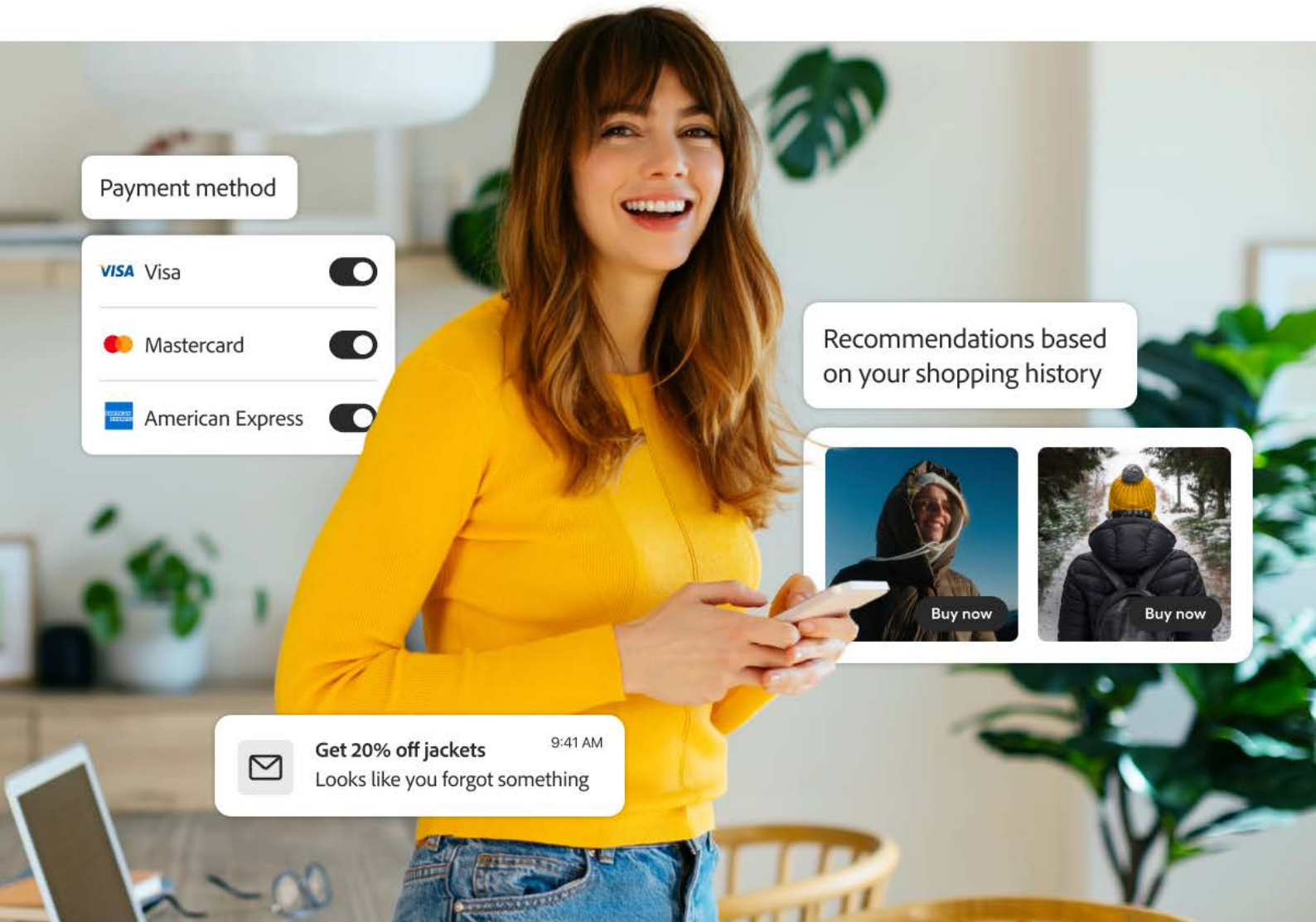
Adobe

Cinco características imprescindibles para tu plataforma de comercio B2B y B2C

Guía para ofrecer experiencias de comercio excepcionales.



La clientela comercial actual espera recibir experiencias personalizadas a lo largo de su recorrido digital y físico desde cualquier dispositivo. Para captar la atención de la clientela y ganarse su fidelidad, las marcas B2C y B2B precisan una solución de comercio en la nube rápida y flexible que les permita ofrecer experiencias hiperpersonalizadas de manera uniforme en los distintos canales y a escala empresarial. La plataforma de comercio ideal debe brindar herramientas para mejorar las relaciones con clientes, generar confianza e incrementar las conversiones y la fidelidad. A su vez, debe permitir ahorrar tiempo, reducir costes y mejorar la eficiencia general.

En esta guía, analizamos cinco características fundamentales a las que se debe dar prioridad a la hora de plantearse la adopción de una plataforma de comercio, así como las herramientas y funciones que las respaldan.

Característica 1: personalización a escala

La clientela espera recibir experiencias de comercio electrónico a su medida. Esto ocurre sobre todo entre quienes pertenecen a las generaciones Z y millennial, que se están convirtiendo rápidamente en la demografía principal del comercio electrónico. Sin embargo, los datos aislados, la falta de herramientas impulsadas por IA y los perfiles de clientes que no están unificados ni se actualizan en tiempo real impiden a muchas empresas ofrecer las experiencias personalizadas que esperan sus clientes. Sin las herramientas adecuadas, la creación de estas experiencias requiere una gran cantidad de trabajo manual, tiempo y recursos de los que muchas empresas no disponen.

El 80 %

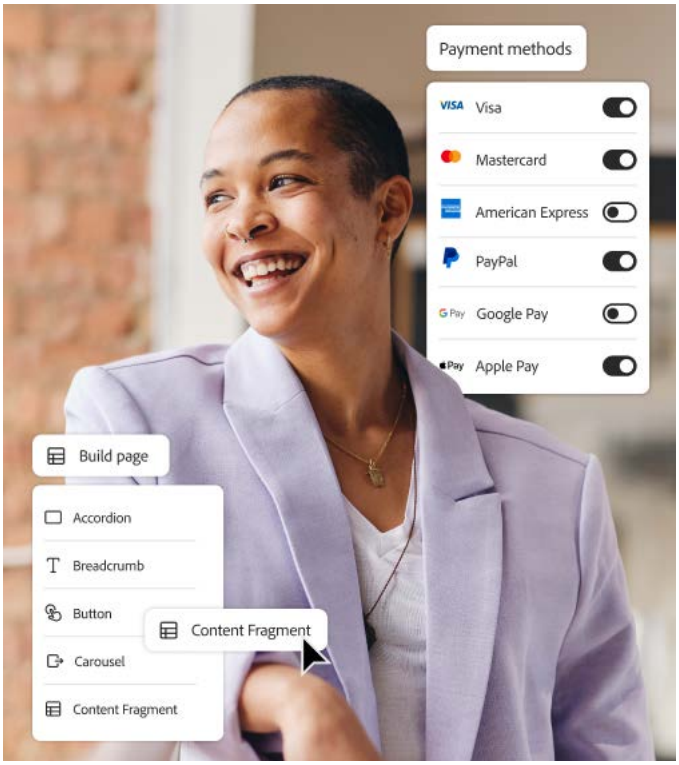
de la población adulta de EE. UU. exige personalización a través de los puntos de contacto digitales.

Fuente: McKinsey

Por qué esta característica es imprescindible

La clientela tiene más probabilidades de hacer una compra y mantener su lealtad hacia las empresas que le ofrecen experiencias adaptadas a sus preferencias y canales. Una plataforma de comercio robusta facilita la sintetización de los datos de comercio en tiempo real con información de otras fuentes para crear perfiles de cliente enriquecidos y personalizar cada fase de su recorrido. Contar con herramientas avanzadas impulsadas por IA también resulta esencial para mostrar recomendaciones, ofertas y resultados de búsqueda de productos personalizados en función del comportamiento de cada cliente y las tendecias.

Prestaciones de personalización para ofrecer experiencias de cliente excepcionales a escala



Herramientas de comercialización impulsadas por IA

Con Adobe Commerce, puedes ofrecer a tus clientes resultados rápidos y pertinentes que aparecen a medida que escriben y mostrarles así el producto más adecuado al instante. Dichos resultados se presentan en 35 idiomas y se optimizan mediante reglas impulsadas por IA. La solución te permite personalizar páginas de categorías para mostrar los productos más pertinentes para cada cliente, e incluye funciones de búsqueda dinámica, recomendaciones de productos, comercialización inteligente por categorías y mucho más para que puedas incrementar las ventas y el valor medio de los pedidos. Los informes especializados y herramientas como Adobe Commerce Intelligence proporcionan información procesable y la capacidad de ampliar a escala las operaciones de manera eficiente.

Datos de comercio en tiempo real

Envía automáticamente información sobre el estado de los pedidos, los perfiles, el historial de compras y el comportamiento de la clientela en tiempo real a soluciones de Adobe Experience Cloud tales como Adobe Real-Time Customer Data Platform (CDP) y Adobe Journey Optimizer sin necesidad de utilizar código complejo ni integraciones lentas. Combina estos datos con integraciones de otros productos de Adobe para enriquecer los perfiles de cliente, segmentar público, estrechar las relaciones con clientes e incrementar las ventas con contenido personalizado en los distintos canales.

Escaparates digitales únicos

Aumenta las tasas de conversión e interacción con experiencias de tienda personalizadas. Gracias a las integraciones de Real-Time CDP, puedes definir segmentos y adaptar el contenido, las ofertas promocionales y las recomendaciones de venta cruzada e incremental de productos. Utiliza la IA generativa para lograr una personalización individualizada ampliable, y aprovecha los bloques de contenido dinámicos y los creadores de páginas intuitivos para adaptar las experiencias a cada segmento de clientes.

Opciones de pago flexibles

Incrementa las ventas al ofrecer de forma segura a tus clientes sus métodos de pago preferidos, como tarjetas de crédito y débito, PayPal, Venmo, Apple Pay y Google Pay. Llega a clientes de EE. UU., Canadá, Reino Unido, Francia y Australia y aumenta tus ventas con confianza mediante el cumplimiento de la norma de seguridad de los datos de la industria de las tarjetas de pago (PCI DSS), seguridad transaccional 3D Secure (3DS) y mecanismos de protección frente a fraude y uso indebido, todo ello gestionado desde un mismo panel de control.

Característica 2: experiencias de escaparate excepcionales

Satisfacer la demanda en todos los canales digitales resulta esencial para aumentar los ingresos. Asimismo, las empresas necesitan herramientas que simplifiquen el lanzamiento de escaparates de comercio electrónico y optimicen el contenido enriquecido a partir de datos sobre el rendimiento. Tu solución de comercio debe ser capaz de agilizar procesos como la creación de contenido y las actualizaciones de sitios web y, al mismo tiempo, ofrecer flexibilidad en las aplicaciones o interfaz para favorecer interacciones personalizadas y dinámicas.

El 70 %

de la clientela considera que es importante que las organizaciones ofrezcan experiencias fluidas en los lugares donde se producen las interacciones con las marcas.

Fuente: Gartner

Por qué esta característica es imprescindible

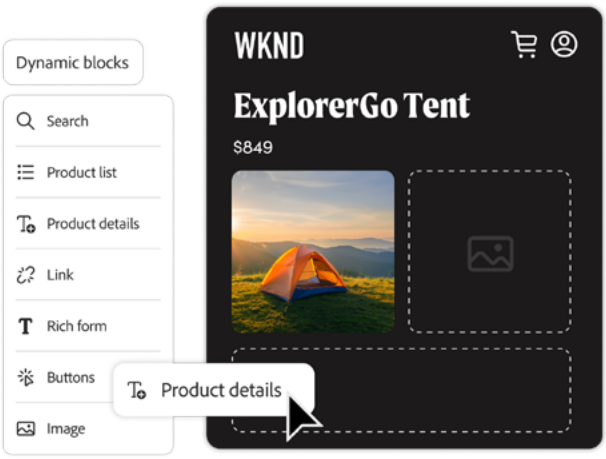
El sitio web de tu empresa suele ser el primer punto de contacto digital de cada cliente y, con ello, un componente fundamental de una narrativa unificada de marca. Un escaparate robusto y flexible mejora el posicionamiento de SEO y el tráfico orgánico, y brinda experiencias optimizadas y fluidas allá donde compran tus clientes. La capacidad de crear, gestionar e implementar rápidamente experiencias de compra para cada segmento de público mejora la fidelidad en línea y las conversiones del sector minorista. Cuando disminuye el rendimiento de los escaparates, aumentan las tasas de rebote, el abandono del carrito y la pérdida de clientes en favor de la competencia.

Por su parte, la presión por obtener mayores flujos de ingresos a través de los canales digitales no deja de crecer. La flexibilidad es imprescindible, no solo a la hora de desarrollar e implementar escaparates, sino también a la hora de probarlos y perfeccionarlos en función de las cambiantes exigencias de la clientela. Muchas empresas también están dando prioridad a las ventas directas a la clientela a través de sus propios canales, donde mantienen el control de la experiencia de cliente y disponen de acceso a datos valiosos de fuentes primarias. Esta ventaja a menudo se pierde cuando se depende de marketplaces o canales de pago.

Prestaciones de las experiencias de escaparate excepcionales para aumentar el impacto en cada cliente

Creación y distribución de contenido ampliable a escala

Adobe Commerce se integra con tecnologías avanzadas impulsadas por IA como Adobe Firefly para ayudar a los equipos a transformar los flujos de trabajo para la comercialización de productos. Puedes incluso desarrollar experiencias envolventes y de alta conversión mediante la compatibilidad con activos 3D, vídeos y otros formatos de medios enriquecidos, así como ofrecer dichas experiencias a gran velocidad para mejorar el posicionamiento de SEO y aumentar el tráfico orgánico.



Funciones de comercio descentralizadas

Adobe cuenta con un escaparate descentralizado de alto rendimiento que se conecta fácilmente a Adobe Commerce y te permite crear páginas de contenido rápidamente con un código estandarizado y componentes acoplables para funciones clave tales como listas de productos, carritos y procesos de pago. Ahorra tiempo diseñando y ampliando con API, y obtén un ROI sustancial gracias a la reducción del tiempo de carga de las páginas, mayores puntuaciones de Google Lighthouse y el aumento del tráfico y las conversiones con almacenamiento en caché eficiente, renderizado en fases y pruebas constantes. También dispones de la flexibilidad de usar API de GraphQL y capacidades de orquestación de API para acceder a otras tecnologías de aplicaciones o interfaz.

Herramientas flexibles de creación

Crea y publica contenido atractivo a tu manera en cuestión de minutos empleando herramientas conocidas tales como Microsoft Word y Documentos de Google o un editor visual WYSIWYG. Utiliza las herramientas de creación de Adobe Experience Manager para centralizar la gestión y entrega de contenido en todos los canales, lo que te permitirá actualizar el contenido una vez y aplicar los cambios automáticamente en todas partes.

Comercialización personalizada de productos

Personaliza cada visita con las imágenes adecuadas de producto en función de los perfiles y recorridos de cliente en tiempo real. Crea millones de variaciones personalizadas de activos de marketing y productos con Adobe Express y Firefly, que ponen en tus manos herramientas de recorte, redimensionamiento, ajuste de color y cambio de fondos. Gracias a la comercialización individualizada y las rápidas pruebas A/B, aumentarás la fidelidad y los ingresos, ya que conectarás a cada cliente con los productos que le interesan sin malgastar esfuerzos en experiencias ineficaces.

Característica 3: desarrollo componible

Los servicios de comercio deben estar perfectamente integrados para ofrecer una experiencia de compra cohesionada. Sin embargo, los ecosistemas se han vuelto cada vez más complejos y dependen de múltiples proveedores de terceros para servicios como catálogos, carritos, búsquedas, personalización, contenido y gestión de pedidos, entre otros. La divergencia de esquemas, modelos de extensibilidad y herramientas de desarrollo de los distintos proveedores suele obligar a los equipos de TI a crear complejas integraciones de punto a punto. La rigidez de esas integraciones puede dificultar la conexión a nuevos servicios y la adaptación a cambios en el mercado, lo que da lugar a tareas de mantenimiento continuo que incrementan los costes y ralentizan las operaciones. Con el paso del tiempo, esto puede conducir a entornos de comercio frágiles, difíciles de cambiar y con un elevado coste de mantenimiento, lo que obliga al equipo de TI a encargarse de que todo funcione en lugar de centrarse en la innovación.

Por qué esta característica es imprescindible

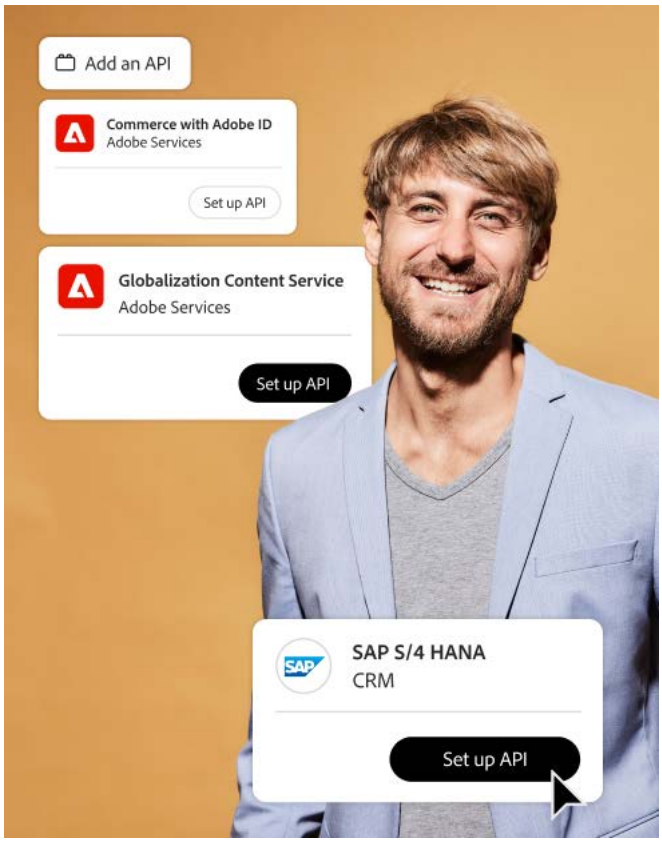
Tu plataforma de comercio debe situarse en un término medio entre ser independiente de otros sistemas y tener un carácter monolítico y adaptado a tus necesidades empresariales y recursos técnicos. Adobe Commerce agiliza el plazo de comercialización al consolidar todos los flujos de trabajo en una única plataforma fácil de usar. Esto te aporta la flexibilidad que necesitas para añadir, cambiar o eliminar servicios empresariales al tiempo que agilizas el mantenimiento y reduces los costes totales de propiedad.

El 48 %

del presupuesto tecnológico se destina a optimizar funciones empresariales existentes, mientras que para la creación de nuevos modelos empresariales de generación de valor o el acceso a nuevos mercados solo se invierte el 21 %.

Fuente: Deloitte

Adobe Commerce es una plataforma componible y nativa en la nube con prestaciones de cumplimiento normativo y seguridad incorporadas. Dichas prestaciones te brindan la flexibilidad necesaria para priorizar soluciones que generen valor rápidamente e integrar los servicios adicionales que precises. Por ejemplo, puedes mejorar tu experiencia de pago con un seguimiento avanzado de pedidos al añadir servicios de terceros líderes a tu plataforma componible.



Prestaciones de una plataforma componible para obtener un ecosistema de comercio flexible

Gran capacidad de ampliación

Crea experiencias de comercio en cualquier parte con una plataforma descentralizada que cuente con API de GraphQL y REST, Webhooks, eventos y capacidad de ampliación de la IU. Admite integraciones ampliables basadas en eventos con aplicaciones de terceros para crear experiencias de comercio y compra únicas.

Adopción incremental de servicios

Aumenta la agilidad al adoptar servicios empresariales de Adobe para tu catálogo, comercialización, pagos y escaparates según lo necesites. Estos servicios componibles y ampliables se integran de forma nativa y pueden sustituirse por servicios de terceros cuando haga falta.

Herramientas flexibles de orquestación

Adobe Commerce te ayuda a preparar tus experiencias de comercio para el futuro gracias a la capacidad de orquestar eventos y API en lugar de crear integraciones rígidas de punto a punto. Si empleas herramientas de desarrollo y API integrales, puntos de extensión y servicios de tiempo de ejecución, podrás conectar perfectamente tu pila tecnológica y simplificar así la personalización. Utiliza la orquestación de API, el enrutamiento de eventos y el desarrollo de microservicios para eliminar la deuda técnica y añadir o retirar rápidamente los servicios empresariales que necesites.

Integración perfecta con sistemas

Conecta rápidamente tu sistema de comercio con soluciones de gestión interna mediante un kit básico de integración que ofrece sincronización bidireccional de datos, guiones de incorporación y prácticas recomendadas. Adapta las integraciones a tus necesidades empresariales y reduce el tiempo y los costes de desarrollo con aplicaciones para sistemas como SAP S4/HANA, Microsoft Finance y Operations, Epicor, IBM Sterling Order Management y Zuora Subscription Management.

Característica 4: operaciones ampliables

La plataforma adecuada te permite ampliar a escala las ventas digitales B2B y B2C con confianza y sin necesidad de añadir más soluciones. Gracias a Adobe Commerce, podrás gestionar un tráfico ilimitado para millones de productos y más de 200 000 pedidos por hora con una infraestructura global de alta disponibilidad que cumple con la normativa de la PCI. Al contar con un modelo de catálogos flexible, una arquitectura de varios sitios y funciones de localización, disfrutarás de compatibilidad con cientos de marcas y regiones diferentes. El uso de datos mediante paneles prediseñados y herramientas de visualización te permite seguir identificando nuevas estrategias de crecimiento al analizar las ventas, el rendimiento de los productos y el comportamiento de tus clientes.

El 36 %

de las empresas de comercio electrónico prevé una expansión a seis o más nuevos países de aquí a uno o dos años.

Fuente: Adobe

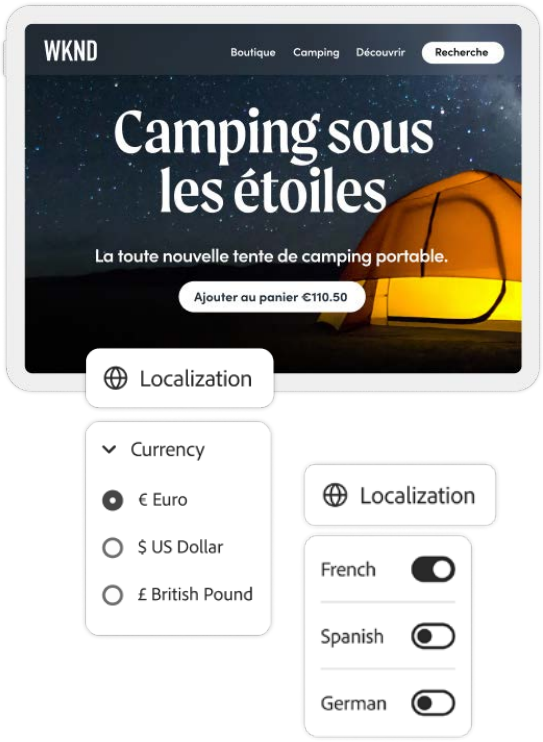
Por qué esta característica es imprescindible

Ampliar a escala las operaciones de comercio no es tarea fácil. Las empresas gestionan enormes catálogos con millones de productos, lo que las obliga a ampliar a escala rápidamente durante periodos de rebajas, vacacionales o eventos especiales. A este reto se suma la gran cantidad de proveedores de terceros y las variaciones regionales en lo relativo a los requisitos fiscales, de envío y de pago. Al consolidar las operaciones en una única plataforma, se simplifica la gestión, se mejora el rendimiento del catálogo y se agiliza el plazo de comercialización. Asimismo, se reducen los costes, se optimiza la dotación de personal y se facilita el mantenimiento, sobre todo a la hora de adquirir nuevas empresas o unidades empresariales o durante los lanzamientos de marca.

Prestaciones de la escalabilidad empresarial para agilizar el crecimiento del negocio

Plataforma de gran fiabilidad

Adobe Commerce es una plataforma con una gran capacidad de ampliación y seguridad reconocida como líder en comercio digital por Gartner® durante ocho años seguidos. Dicha plataforma te permite gestionar un tráfico ilimitado y procesar más de 200 000 pedidos por hora, incluso durante los eventos con picos de ventas. Asimismo, con ella puedes ofrecer a tus clientes B2B una experiencia perfecta que incluya compatibilidad con carritos grandes y recorridos de compra rápidos que integren microservicios de catálogos, búsquedas y recomendaciones personalizadas con tiempos de respuesta de API inferiores a 200 milisegundos. Brinda tranquilidad a tus clientes con experiencias de comercio que cumplen con la normativa de la PCI y la HIPAA y están protegidas por prestaciones avanzadas de monitorización en tiempo real y detección de amenazas impulsada por IA.



Catálogo ampliable

Gestiona millones de productos y miles de catálogos con precios B2B específicos para clientes, lo que garantiza precios, inventarios y detalles de productos precisos y en tiempo real. Sincroniza rápidamente grandes conjuntos de datos en Adobe Commerce con API de ingesta de alto rendimiento para enriquecerlos y usarlos en las actividades de comercialización. Un modelo de datos flexible permite el uso de un único catálogo en cientos de sitios de distintas marcas, unidades empresariales y regiones y su compatibilidad con las estructuras de productos más complejas, como productos configurables, paquetes y paquetes anidados.

Ventas digitales ampliadas

Agiliza el crecimiento empresarial con una plataforma compatible con distintos modelos empresariales y comercio electrónico global. Localiza el idioma, la moneda y el método de pago para cada región y aplica políticas de catálogos configurables para ofrecer los productos adecuados en los canales relevantes. Puedes acceder a un robusto ecosistema de partners de soluciones que te ofrecerán orientación experta en tu expansión internacional. Adobe Commerce ofrece una funcionalidad completa para mercados B2B y B2C de manera preconfigurada, por lo que no hace falta que dispongas de soluciones especializadas. Prueba fácilmente nuevos flujos de ingresos, como suscripciones o marketplaces, con conectores inmediatos para enlazar soluciones de terceros.

Información procesable

Descubre estrategias de crecimiento con herramientas integradas de inteligencia empresarial. Utiliza paneles prediseñados, informes de arrastrar y soltar, y visualización de datos para analizar información como el valor del tiempo de vida de cliente, el ROI de marketing y el efecto de las promociones. Toma decisiones más inteligentes en menos tiempo con herramientas en la nube e informes automatizados para optimizar la colaboración.

Característica 5: optimización del comercio B2B

El comercio B2B exige un conjunto específico de prestaciones. Si no cuentas con una plataforma unificada, tendrás que adquirir e implementar una plataforma de comercio electrónico totalmente independiente para cada modelo empresarial, lo que supone la adopción de nuevos modelos de datos, herramientas e infraestructura que, a su vez, conllevan costes de mantenimiento añadidos, silos de datos y complejidad.

El 83 %

de la clientela B2B prefiere ahora los canales digitales para hacer pedidos y efectuar pagos.

Fuente: Gartner

Por qué esta característica es imprescindible

El comercio electrónico B2B constituye una oportunidad impresionante para las empresas de mercado de 35 billones de dólares, con un crecimiento de las ventas digitales 213 veces más rápido que el de las ventas físicas tradicionales. Este cambio tan radical en la actitud de la clientela pone de manifiesto la importancia de la transformación digital para las empresas B2B. Al pasarse al comercio electrónico, las marcas que antes se veían obstaculizadas por métodos comerciales más tradicionales pueden ofrecer ahora la posibilidad de hacer pedidos en cualquier momento. Esto les ayuda a llegar a una base de clientes más amplia e internacional, así como ofrecer opciones de autoservicio para simplificar los procesos operativos y brindar a la clientela más flexibilidad a la hora de comprar.

Adobe Commerce es una plataforma B2B que te permite gestionar múltiples grupos de compra y roles de persona usuaria fácilmente, ofrecer experiencias de compra personalizadas con catálogos, opciones de pago, promociones y precios a medida, y simplificar los pedidos con pagos agilizados y procesos automatizados de aprobación. Asimismo, puedes ejecutar una amplia variedad de modelos empresariales desde una única plataforma y pasar de las ventas B2B a estrategias de expansión directas a la clientela y ventas B2B2C y B2B2B a través de partners de canal.

Prestaciones del comercio B2B para incrementar las ventas y agilizar las compras

Ventas a cualquier hora del día

Expande tus ventas B2B con un portal siempre disponible que personaliza la experiencia con precios y catálogos específicos para cada cliente. Agiliza los pedidos con formularios rápidos, cargas de archivos y listas guardadas, y automatiza las aprobaciones de compras para cumplir las políticas de la empresa. La clientela puede alternar fácilmente entre cuentas y elegir entre opciones de pago flexibles, como créditos empresariales, tarjetas de crédito o débito, y monederos digitales.

Gestión personalizable de cuentas

Atrae a nueva clientela con un formulario de solicitud de cuentas en línea y procesos de aprobación. Ofrece compatibilidad con cuentas de empresa con varios grupos de compra, roles de usuario y permisos de compra. Las cuentas de empresa pueden organizarse en jerarquías de cuentas principales y secundarias para respaldar estructuras operativas de clientes y ventas B2B2X con partners de canal.

Herramientas de capacitación de ventas

Ayuda a tus equipos a ser más proactivos al brindar a tus representantes de ventas herramientas de asistencia técnica y venta digital. De esta forma, podrán generar y negociar presupuestos en línea rápidamente, lo que incluye la creación de presupuestos estáticos que pueden usarse para compras posteriores sin tener que pasar por los eternos procesos de aprobación. También pueden iniciar sesión como si fueran sus clientes para ayudarles con los pedidos, las configuraciones de productos o incidencias, lo que favorecerá su rápida conversión y el impulso de la fidelidad.

Gestión de autoservicio

Ofrece un portal de autoservicio que esté siempre disponible para brindar a tus clientes el control de sus cuentas y compras. La clientela puede hacer un seguimiento de los envíos, consultar el historial de pedidos, acceder a las facturas, supervisar el crédito empresarial, tramitar devoluciones y gestionar permisos y personas compradoras sin tener que llamar al centro de asistencia.

Plataforma de comercio unificada

Haz crecer tu empresa y unifica tu marca en una plataforma que atienda a clientes B2B y B2C. Puedes crear experiencias unificadas o independientes para cada sitio con catálogos y precios específicos para clientes. Por su parte, tu equipo puede compartir recursos de comercialización y catálogos con todos los departamentos de la empresa para aumentar la eficiencia operativa y unificar la construcción de marca.

SUNBELT RENTALS

Ayuda para construir el mundo

Descubre cómo Sunbelt Rentals, la segunda empresa de alquiler de equipos más grande de Norteamérica, transformó su modelo de ventas con Adobe Commerce y Adobe Experience Cloud.

Lee la historia de éxito de cliente de Sunbelt Rentals.

Adobe Commerce, una plataforma de comercio para impulsar las interacciones, la fidelidad y el crecimiento de los ingresos

Al consolidar las operaciones B2B y B2C en una misma plataforma, Adobe Commerce no solo agiliza los procesos empresariales, sino que también crea una solución flexible y unificada capaz de impulsar el crecimiento en todos los puntos de contacto digitales y minoristas. Desde experiencias de compra personalizadas hasta escaparates excepcionales, Adobe Commerce permite a las empresas ofrecer soluciones innovadoras, ampliables y fluidas que superan las expectativas de la clientela y favorecen el éxito a largo plazo.

No importa si eres una marca especializada B2C o una empresa B2B internacional de la lista Fortune 500 : Adobe Commerce te brinda las herramientas esenciales y la flexibilidad que necesitas para alcanzar el éxito en todos los canales. Con miles de clientes y miles de millones en valor bruto comercial anual procesados en nuestra plataforma en la nube, Adobe Commerce impulsa las experiencias de comercio más grandes y complejas del mundo para minoristas, marcas de consumo, fabricantes y distribuidores mayoristas.

Obtén más información sobre cómo Adobe Commerce puede transformar tu plataforma de comercio e impulsar los ingresos.