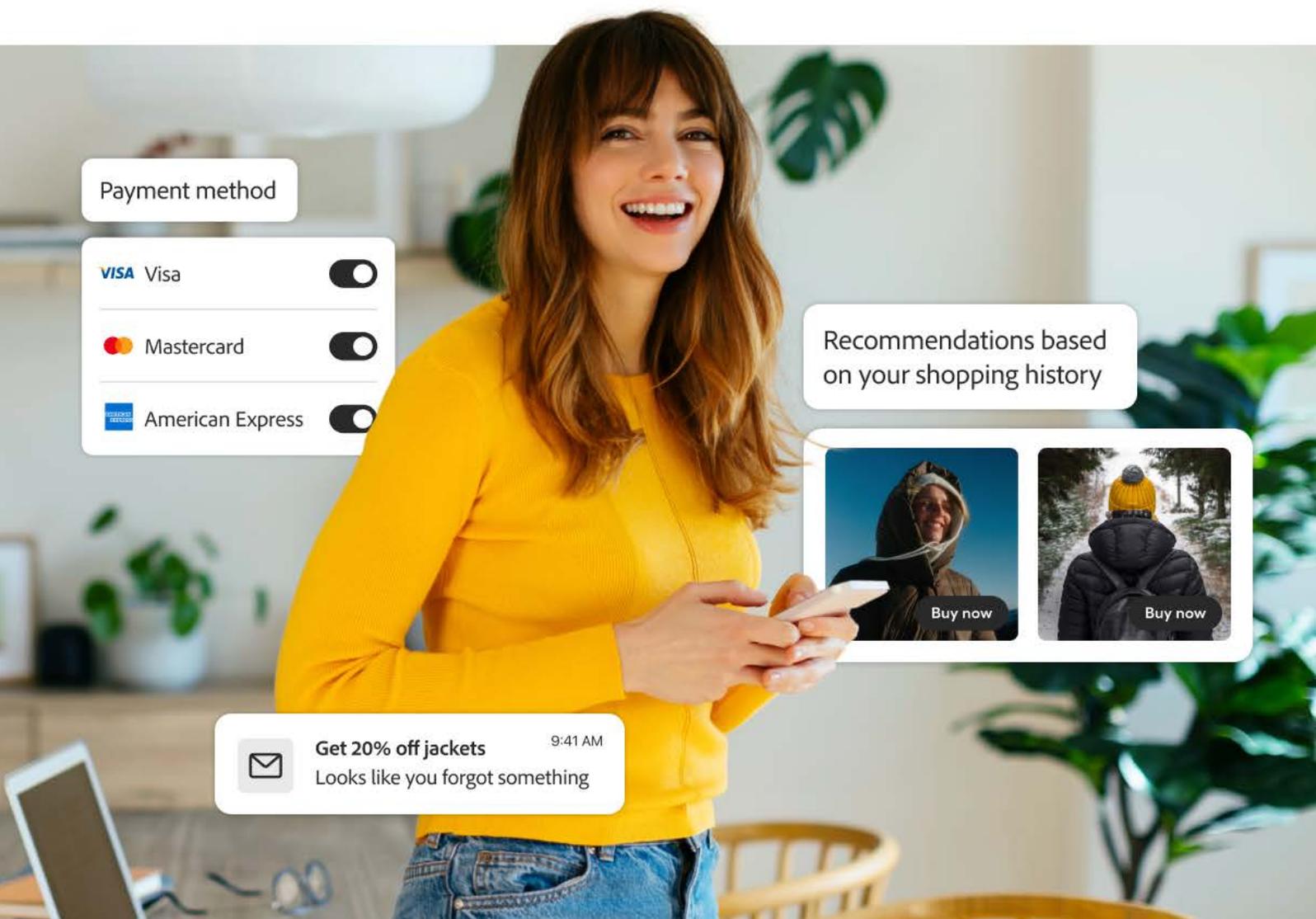




# Boostez votre commerce B2B et B2C avec ces cinq fonctionnalités incontournables.

Optimisez votre plateforme de commerce pour déployer des expériences d'exception.



Payment method

VISA Visa



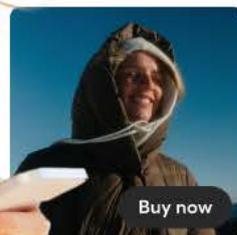
Mastercard



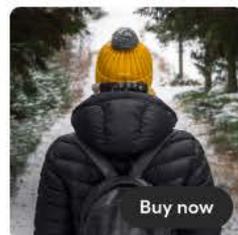
American Express



Recommendations based on your shopping history



Buy now



Buy now



Get 20% off jackets

9:41 AM

Looks like you forgot something

Aujourd'hui, la clientèle attend des expériences sur mesure à chaque étape de son parcours en ligne et hors ligne. Pour capter son attention et la fidéliser, les marques B2B et B2C doivent donc pouvoir s'appuyer sur une plateforme de commerce cloud à la fois rapide, souple et capable d'offrir des interactions cohérentes et hautement personnalisées à grande échelle, sur tous les canaux. L'objectif : renforcer la relation client, augmenter les conversions et optimiser les ressources en réduisant les coûts et en améliorant l'efficacité globale.

Découvrez les cinq fonctionnalités à privilégier lors du choix de votre plateforme, ainsi que les outils nécessaires à leur mise en œuvre.

## 1 : personnalisation à grande échelle

Les consommateurs et les consommatrices, en particulier les générations Y et Z, qui représentent désormais le cœur de cible, veulent vivre des expériences en ligne sur mesure. Or, le cloisonnement des données, l'absence d'outils d'IA et des profils client fragmentés ou non actualisés en temps réel empêchent de nombreuses entreprises de répondre à ces attentes. Résultat : offrir ce type d'expérience devient chronophage, coûteux et difficile à mettre en œuvre.

**80 %**

des adultes aux États-Unis  
veulent bénéficier d'expériences  
personnalisées sur l'ensemble  
des points de contact digitaux.

Source : [McKinsey](#)

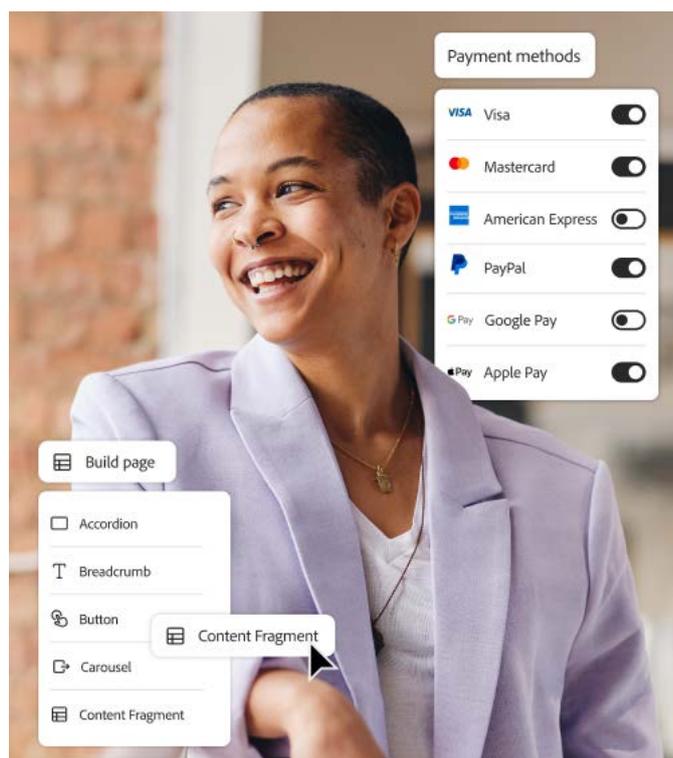
### Pourquoi privilégier cette fonctionnalité ?

Les clientes et les clients sont plus susceptibles d'effectuer un achat et de rester fidèles aux marques qui leur proposent des interactions personnalisées sur leurs canaux de prédilection. Une plateforme efficace doit vous permettre d'exploiter les données en temps réel, de les croiser avec d'autres sources et d'établir des profils client complets pour personnaliser chaque étape du parcours. Par ailleurs, les outils d'IA avancés sont essentiels pour générer rapidement des recommandations personnalisées, des résultats de recherche pertinents ainsi que des offres basées sur les comportements d'achat et les tendances.

## Quels outils utiliser pour déployer des expériences personnalisées d'exception à grande échelle ?

### Outils de merchandising optimisés par l'IA

Avec Adobe Commerce, offrez des expériences de recherche rapides et précises dans 35 langues grâce aux résultats s'affichant au fil de la saisie. Personnalisez les pages de catégories, mettez en avant les produits les plus pertinents et boostez vos ventes grâce à la recherche en direct, aux recommandations de produits, au merchandising intelligent et à de nombreuses autres fonctionnalités. Grâce à des outils de reporting dédiés comme Adobe Commerce Intelligence, bénéficiez d'insights exploitables pour adapter vos opérations avec efficacité.



### Données commerciales en temps réel

Transmettez automatiquement et en temps réel les informations client recueillies (comportements, profils, statut et historique des commandes) aux solutions Adobe Experience Cloud comme Real-Time Customer Data Platform (CDP) et Journey Optimizer, le tout sans programmation ni intégration complexe. Associez ces données et celles issues d'autres outils Adobe pour enrichir les profils, créer des segments d'audience, renforcer la relation client et stimuler vos ventes grâce à du contenu personnalisé sur l'ensemble des canaux.

### Points de vente digitaux uniques

Améliorez l'engagement et la conversion en personnalisant chaque expérience sur votre point de vente digital. Grâce aux intégrations avec Real-Time CDP, vous pouvez définir des segments, mais aussi adapter votre contenu, vos offres promotionnelles ainsi que vos recommandations de vente croisée et de montée en gamme. Exploitez l'IA générative pour offrir des expériences véritablement individualisées, ainsi que des blocs de contenu dynamique et des éditeurs de pages intuitifs pour ajuster chaque parcours en fonction des segments de clientèle.

### Options de paiement souples

Que ce soit par carte bancaire, PayPal, Venmo, Apple Pay ou Google Pay, garantisiez des transactions sécurisées. Ciblez une clientèle internationale et développez votre activité sereinement grâce à la conformité aux normes de sécurité des transactions PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) et 3D Secure (3DS), ainsi qu'aux outils de protection contre la fraude et l'utilisation abusive, le tout depuis un seul et même tableau de bord.

## 2 : expériences d'exception sur les points de vente digitaux

Répondre aux attentes de la clientèle sur les canaux digitaux est un levier de croissance essentiel. Pour y parvenir, misez sur des outils qui vous permettent de déployer rapidement des points de vente digitaux et d'optimiser votre contenu en vous appuyant sur des données de performance. Votre solution doit simplifier les processus comme la création de contenu et la mise à jour du site web tout en offrant la flexibilité nécessaire côté front-end pour proposer des expériences dynamiques et personnalisées.

**70 %**

de la clientèle juge important que les marques proposent des interactions fluides.

Source : [Gartner](#)

### Pourquoi privilégier cette fonctionnalité ?

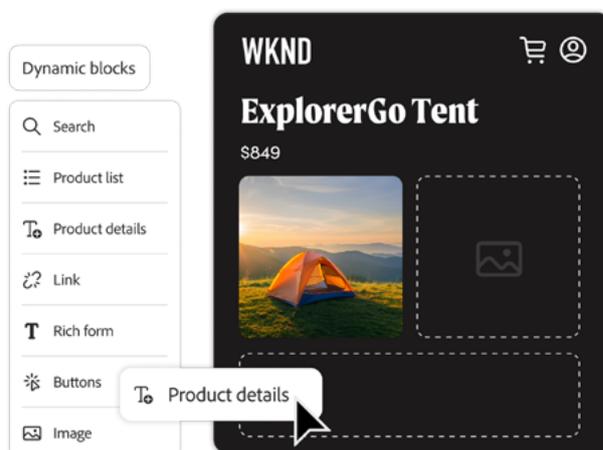
Élément clé de tout discours de marque unifié, votre site web est souvent le premier point de contact digital entre votre entreprise et votre clientèle. Il doit donc être optimisé pour le référencement naturel et le trafic organique tout en permettant de créer, de gérer et de déployer rapidement des expériences d'achat fluides sur les différents segments d'audience, ce qui améliore les conversions et la fidélité en ligne. S'il affiche de faibles performances, vous verrez vos taux de rebond, d'abandon de panier et de pertes au profit de la concurrence augmenter.

La pression pour générer davantage de revenus via les canaux digitaux ne cesse de croître. La flexibilité est donc essentielle non seulement pour développer et déployer des points de vente digitaux, mais aussi pour les tester et les adapter à l'évolution des attentes de la clientèle. De nombreuses entreprises privilégient la vente directe via leurs propres canaux, ce qui leur permet de maîtriser pleinement l'expérience client et d'accéder à de précieuses données first-party, ce qui n'est pas toujours le cas lorsqu'elles dépendent de marketplaces ou de canaux payants.

### Quels outils utiliser pour créer des expériences fortes sur les points de vente digitaux ?

#### Création et diffusion de contenu évolutif

Adobe Commerce s'intègre aux technologies d'IA avancées comme Adobe Firefly, permettant ainsi à vos équipes de repenser leurs workflows de merchandising produit. Grâce à la 3D, à la vidéo et à d'autres formats médias, vous pouvez créer des expériences immersives à fort potentiel de conversion et les déployer en un temps record pour améliorer votre référencement naturel et augmenter le trafic organique.



## **Commerce headless**

Adobe propose un point de vente digital headless hautement performant qui se connecte facilement à Adobe Commerce, ce qui vous permet de créer rapidement des pages de contenu à l'aide d'un boilerplate et de composants intégrés pour les fonctions clés comme les listes de produits, les paniers d'achat et le passage en caisse. Gagnez du temps grâce aux API et boostez le ROI avec le chargement accéléré des pages, de meilleurs scores Google Lighthouse, une mise en cache efficace, un rendu par phase et des tests continus qui augmentent le trafic et les conversions. Profitez de la flexibilité offerte par les API GraphQL et l'orchestration d'API pour intégrer d'autres technologies front-end.

## **Outils de création souples**

Créez et publiez rapidement du contenu attrayant à l'aide d'outils que vous utilisez déjà au quotidien comme Microsoft Word, Google Docs ou un éditeur visuel WYSIWYG. Centralisez sa gestion et sa diffusion sur tous les canaux grâce aux solutions de création d'Adobe Experience Manager et répercutez automatiquement les modifications partout en une seule mise à jour.

## **Merchandising produit sur mesure**

Personnalisez chaque visite grâce à des visuels produit adaptés en temps réel aux profils et aux parcours client. Tirez parti d'Adobe Express et de Firefly pour créer facilement des millions de variations de contenu personnalisées, mais aussi pour redimensionner vos images, ajuster leurs couleurs, changer l'arrière-plan, etc. Grâce à un merchandising individualisé et à des tests A/B rapides, améliorez la fidélité et votre chiffre d'affaires en proposant à votre clientèle uniquement les produits qui l'intéressent.

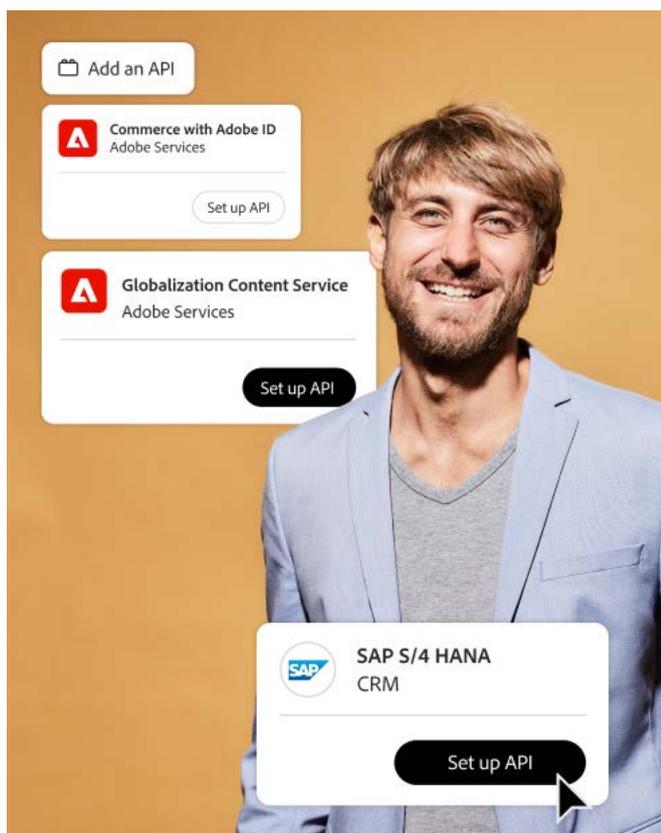
# **3 : développement composable**

Offrir une expérience d'achat cohérente exige des services parfaitement intégrés. Or, face à des écosystèmes de plus en plus complexes, les entreprises doivent multiplier les prestataires (catalogues, paniers d'achat, recherche, personnalisation, contenu, gestion des commandes, etc.) pour y parvenir. La diversité des schémas, des modèles d'extensibilité et des outils de développement oblige souvent les équipes IT à créer des intégrations point à point complexes et rigides qui compliquent l'ajout de services et l'adaptation aux évolutions du marché. De plus, leur maintenance continue augmente les coûts et ralentit les opérations. Avec le temps, les environnements de commerce deviennent donc instables, difficiles à adapter et coûteux à gérer. Les équipes IT doivent alors renoncer à l'innovation et se contenter de garantir le bon déroulement des opérations.

## Pourquoi privilégier cette fonctionnalité ?

Votre plateforme e-commerce doit trouver le juste équilibre entre une architecture découplée et un système monolithique, en fonction des besoins spécifiques de votre entreprise et de vos ressources techniques. Avec Adobe Commerce, centralisez tous les workflows au sein d'une seule solution facile à utiliser et écourtez vos délais de mise sur le marché. Ajoutez, modifiez ou supprimez des services tout en simplifiant la maintenance et en réduisant le coût total de possession.

Adobe Commerce est une plateforme composable cloud native dotée d'outils de mise en conformité et de sécurité. Elle vous permet de miser en priorité sur des outils rapidement rentables et d'intégrer des services selon les besoins, par exemple le suivi avancé des commandes pour améliorer l'expérience de passage en caisse.



# 48 %

du budget des fonctions technologiques est consacré à l'optimisation des fonctionnalités métier existantes, tandis que seulement 21 % est alloué au développement de modèles commerciaux créateurs de valeur ajoutée ou à la conquête de nouveaux marchés.

Source : [Deloitte](#)

## Quels outils utiliser pour créer un écosystème de commerce souple ?

### Évolutivité étendue

Déployez des expériences omnicanal grâce à une plateforme headless dotée de nombreuses extensions (API GraphQL et REST, webhooks, événements et extensibilité de l'interface utilisateur). Offrez des parcours d'achat et de vente sur mesure via l'intégration d'applications tierces évolutives orientées événements.

### Adoption progressive des services

Gagnez en agilité grâce à un ensemble complet de services évolutifs et composables couvrant les catalogues, le merchandising, les paiements, les points de vente digitaux et d'autres fonctionnalités clés. Conçus pour fonctionner nativement ensemble, ils peuvent néanmoins être remplacés par des services tiers si nécessaire.

## Outils d'orchestration souples

Adobe Commerce pérennise vos expériences en orchestrant les événements et les API, ce qui évite de créer des intégrations rigides. Grâce à des API, des outils de développement, des points d'extension et des services d'exécution complets, cette solution s'intègre facilement à votre tech stack pour une personnalisation optimale. Tirez parti de l'orchestration des API, du routage des événements et du développement de microservices pour éliminer la dette technique et ajouter ou supprimer rapidement des services.

## Intégration transparente des systèmes

Associez facilement votre plateforme à des solutions back-office grâce à un kit de déploiement offrant une synchronisation bidirectionnelle des données, des scripts d'intégration et de bonnes pratiques. Adaptez ces connexions aux besoins de votre entreprise et réduisez les délais ainsi que les coûts de développement grâce à des applications comme SAP S4/HANA, Microsoft Dynamics 365 (finance et opérations), Epicor, IBM Sterling Order Management et Zuora Subscription Management.

# 4 : opérations évolutives

Une plateforme digne de ce nom doit vous permettre de développer vos ventes digitales B2B et B2C en toute confiance, sans nécessiter d'autres solutions. Reposant sur une infrastructure mondiale hautement disponible et conforme à la norme PCI, Adobe Commerce est capable de gérer un trafic illimité, des millions de références et plus de 200 000 commandes par heure. Grâce à son modèle de catalogue souple, à son architecture multisite et à ses fonctionnalités de localisation, vous pouvez gérer des centaines de marques et de marchés. Identifiez continuellement de nouvelles stratégies de croissance en analysant vos ventes, les performances de vos produits et le comportement de votre clientèle à l'aide d'outils de visualisation et de tableaux de bord préconfigurés.

**36 %**

des entreprises du e-commerce envisagent de se lancer dans six nouveaux pays ou plus d'ici un à deux ans.

Source : [Adobe](#)

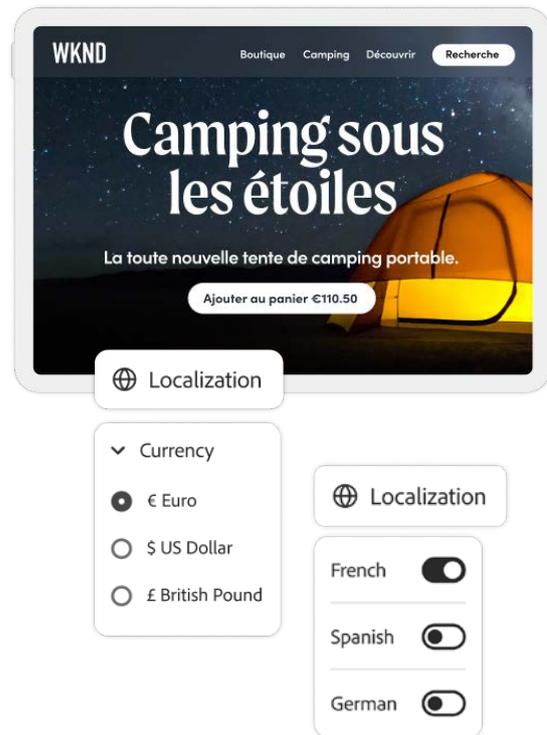
## Pourquoi privilégier cette fonctionnalité ?

Faire évoluer ses opérations commerciales s'avère complexe. Les entreprises doivent gérer d'immenses catalogues contenant des millions d'articles, ce qui exige une montée en puissance rapide particulièrement lors d'événements commerciaux comme les soldes ou les fêtes de fin d'année. S'ajoutent à cela l'orchestration de nombreux prestataires et les différences régionales en matière de fiscalité, de livraison et de paiement. Une plateforme unifiée centralise la gestion de ces éléments, améliore la performance du catalogue, écourte les délais de lancement et réduit les coûts. Elle permet aussi de rationaliser les besoins en personnel et facilite la maintenance, en particulier lors d'acquisitions ou du lancement de nouvelles marques.

## Quels outils d'évolutivité utiliser pour accélérer la croissance ?

### Plateforme sécurisée

Classée parmi les leaders du commerce digital par Gartner® depuis huit années consécutives, Adobe Commerce est une plateforme sécurisée hautement évolutive capable de gérer un trafic illimité et de traiter plus de 200 000 commandes par heure, même lors des pics de demande. Elle vous permet d'offrir des expériences fluides en prenant en charge les paniers volumineux, mais aussi des parcours d'achat rapides optimisés par des microservices (catalogue, recherche et recommandations personnalisées), avec des temps de réponse API inférieurs à 200 ms. Gagnez également la confiance de votre clientèle grâce à une infrastructure conforme à la norme PCI et à la réglementation HIPAA, avec une surveillance en temps réel et une détection avancée des menaces optimisée par l'IA.



### Catalogue évolutif

Gérez des millions de références et des milliers de catalogues avec une tarification B2B propre à chaque cliente et client, tout en garantissant des informations précises, à jour et en temps réel sur les produits, les stocks et les prix. Synchronisez rapidement vos jeux de données volumineux dans Adobe Commerce via des API d'ingestion par lots, afin de les enrichir et de les utiliser à des fins de merchandising. Avec un modèle de données souple, vous pourrez, à partir d'un seul catalogue, alimenter des centaines de sites couvrant différentes marques, divisions et zones géographiques, y compris pour des structures complexes (produits configurables, bundles, bundles imbriqués, etc.).

### Ventes digitales étendues

Accélérez la croissance de votre entreprise grâce à une plateforme conçue pour le e-commerce international et la gestion de nombreux modèles commerciaux. Adaptez votre offre à chaque marché local grâce à la prise en charge de plusieurs devises, langues et modes de paiement, tout en appliquant des règles configurables pour proposer les bons produits sur les bons canaux. Bénéficiez d'un vaste écosystème de partenaires en solutions pour accompagner votre développement à l'international. Adobe Commerce propose nativement toutes les fonctionnalités nécessaires aux environnements B2B et B2C, éliminant ainsi le besoin de solutions spécialisées supplémentaires. Grâce à des connecteurs prêts à l'emploi reliés aux solutions tierces, testez facilement de nouveaux flux de revenus tels que les abonnements et les marketplaces.

### Insights exploitables

Identifiez de nouvelles stratégies de croissance à l'aide d'outils de business intelligence intégrés. Utilisez des tableaux de bord préconfigurés ainsi que des outils de visualisation des données et de création de rapports par glisser-déposer pour analyser la valeur client, le ROI marketing et l'impact de vos promotions. Grâce aux outils cloud et aux rapports automatisés, prenez de meilleures décisions plus rapidement et favorisez une collaboration fluide.

## 5 : optimisation du commerce B2B

Le commerce B2B présente des besoins spécifiques. Sans plateforme unifiée, vous devrez acquérir et implémenter une solution de e-commerce distincte pour chaque modèle commercial, ce qui implique de nouveaux outils, de nouveaux modèles de données ainsi qu'une nouvelle infrastructure et engendre des coûts de maintenance plus élevés, des données cloisonnées et une complexité accrue.

**83 %**

des responsables des achats B2B préfèrent désormais utiliser le commerce digital pour commander et régler leurs achats.

Source : [Gartner](#)

### Pourquoi privilégier cette fonctionnalité ?

Le e-commerce B2B représente une opportunité de 3 500 milliards de dollars, avec une croissance des ventes digitales 213 fois plus rapide que celle des ventes traditionnelles hors ligne. Cette évolution radicale des comportements d'achat souligne l'importance de la transformation digitale pour les entreprises B2B. Grâce au e-commerce, des marques auparavant limitées par des méthodes commerciales traditionnelles sont désormais en mesure de proposer de passer commande 24 h/24, 7 j/7. Elles peuvent ainsi toucher une clientèle plus large et internationale, tout en offrant des options de libre-service qui simplifient les processus opérationnels et donnent aux responsables des achats une plus grande autonomie.

Adobe Commerce vous permet de gérer facilement plusieurs groupes d'achat et rôles utilisateur, mais aussi de proposer des expériences personnalisées avec des catalogues, des prix, des modes de paiement et des promotions sur mesure. Cette plateforme orientée B2B simplifie également les commandes grâce à un processus de passage en caisse rapide et à des étapes de validation automatisées. Appuyez-vous sur différents modèles commerciaux au sein d'une même plateforme et allez plus loin que le B2B classique en proposant la vente directe, B2B2C et B2B2B via des partenaires revendeurs.

### Quels outils de commerce B2B utiliser pour booster les ventes et simplifier le processus d'achat ?

#### Ventes 24 h/24

Boostez vos ventes B2B avec un portail accessible en continu et une expérience personnalisée grâce à des tarifs et des catalogues sur mesure. Simplifiez les commandes avec des formulaires rapides, le chargement de fichiers et la création de listes d'achats enregistrées, tout en automatisant les processus de validation selon la politique de l'entreprise. Permettez aux responsables des achats de passer facilement d'un compte à un autre et proposez-leur des modes de paiement souples (cartes bancaires, portefeuilles digitaux, etc.).

## Gestion des comptes personnalisable

Attirez de nouveaux prospects grâce à un formulaire de demande en ligne, assorti d'un processus de validation simplifié. Prenez en charge les comptes professionnels complexes avec plusieurs groupes d'achat, des rôles utilisateur définis et des autorisations spécifiques. Les profils entreprise peuvent être organisés selon une hiérarchie parent-enfant afin de refléter la structure opérationnelle de votre clientèle et de faciliter les ventes B2B2X via des partenaires revendeurs.

## Outils d'aide à la vente

Aidez votre équipe commerciale à gagner en proactivité en l'équipant d'outils dédiés à la vente digitale et à l'assistance. Permettez-lui de générer et négocier des devis en ligne rapidement, y compris pour les commandes récurrentes, sans avoir à passer par des circuits de validation chronophages. Donnez-lui également la possibilité de se connecter à la place de la clientèle pour l'aider à passer commande, à configurer un produit ou à résoudre un problème, ce qui renforce la conversion et la fidélité.

## Gestion en libre-service

Offrez à votre clientèle un portail en libre-service accessible 24 h/24, 7 j/7, ce qui facilite la gestion des achats et des comptes. Elle peut ainsi suivre ses livraisons, examiner l'historique des commandes, retrouver des factures, parcourir les données de solvabilité de l'entreprise, traiter les retours, mais aussi gérer les responsables des achats et leurs autorisations, le tout sans avoir à contacter votre centre de support.

## Plateforme de commerce unifiée

Développez votre activité et unifiez votre marque au sein d'une seule et même plateforme capable de s'adresser à la clientèle B2B comme B2C. Créez des expériences unifiées ou distinctes selon les profils, avec des tarifs et des catalogues personnalisés. Mutualisez les ressources liées aux catalogues et au merchandising pour gagner en efficacité opérationnelle et garantir la cohérence de la marque sur l'ensemble des canaux.



## Participer à la construction du monde

Découvrez comment Sunbelt Rentals, deuxième société de location d'équipements en Amérique du Nord, a transformé son modèle de vente avec Adobe Commerce et Adobe Experience Cloud.

Lisez le témoignage de [Sunbelt Rentals](#).

# Boostez l'engagement, la fidélité et la croissance grâce à Adobe Commerce.

En centralisant les opérations B2B et B2C, Adobe Commerce simplifie vos processus métier tout en offrant une solution souple et unifiée capable de soutenir votre croissance sur l'ensemble des points de contact digitaux et physiques. De la création d'expériences d'achat personnalisées à la gestion de points de vente digitaux performants, cette plateforme vous permet de proposer des solutions innovantes, fluides et évolutives qui dépassent les attentes de la clientèle et favorisent votre réussite sur le long terme.

Que vous soyez une petite marque B2C ou une entreprise B2B figurant au classement Fortune 500, Adobe Commerce vous offre les outils et la flexibilité nécessaires pour prospérer sur tous les canaux de vente. Avec des milliers de clientes et de clients ainsi que des milliards de dollars de marchandises traités chaque année, la plateforme alimente les expériences les plus vastes et les plus complexes au monde, au service des retailers, des marques grand public, des fabricants et des grossistes.

**Découvrez comment transformer votre plateforme de commerce et booster votre chiffre d'affaires avec [Adobe Commerce](#).**