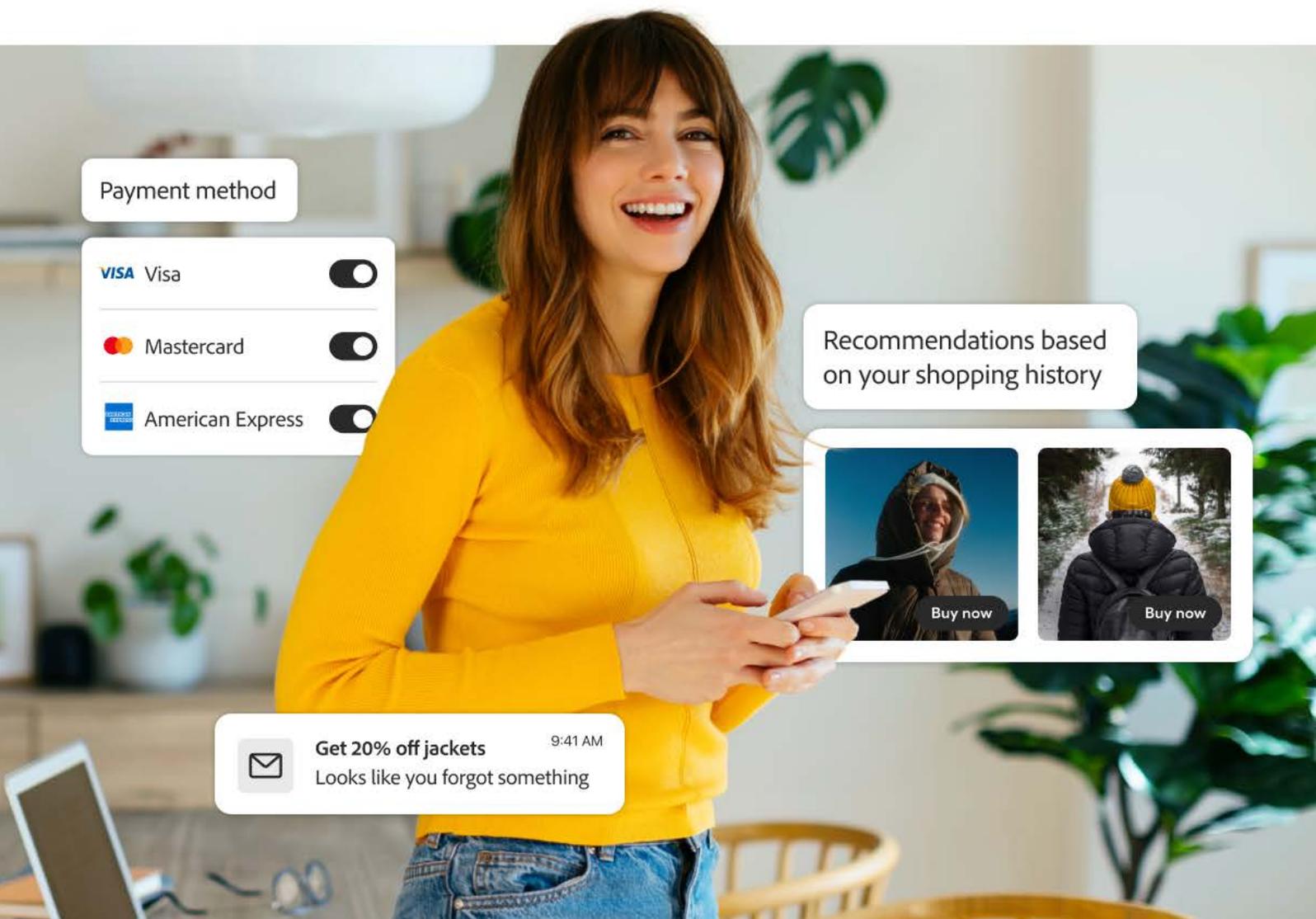




5 funzionalità indispensabili per una piattaforma di e-commerce B2B e B2C

Una guida per offrire esperienze di e-commerce eccezionali



Payment method

VISA Visa



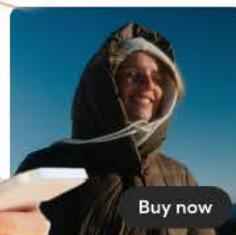
Mastercard



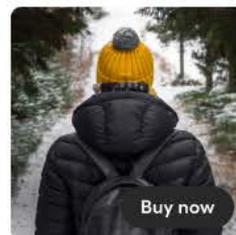
American Express



Recommendations based on your shopping history



Buy now



Buy now



Get 20% off jackets

9:41 AM

Looks like you forgot something

Oggi la clientela degli e-commerce si aspetta un'esperienza personalizzata lungo tutto il customer journey, online e offline, su qualsiasi dispositivo. Per catturare l'attenzione dei clienti e fidelizzarli, ai brand B2C e B2B serve una soluzione di e-commerce rapida, flessibile e basata su cloud per offrire un'esperienza iperpersonalizzata in tutti i rami dell'attività aziendale e coerente tra i diversi canali. La piattaforma di e-commerce ideale deve includere strumenti per migliorare il rapporto con la clientela, aumentarne la fiducia e incrementare le conversioni e la fidelizzazione, permettendo anche di risparmiare tempo e denaro, e migliorare l'efficienza complessiva.

Questa guida elenca cinque funzionalità fondamentali da considerare nella scelta di una piattaforma di e-commerce, e descrive gli strumenti e le capacità che li accompagnano.

Funzionalità 1: personalizzazione su larga scala

Consumatori e consumatrici si aspettano un'esperienza di e-commerce su misura, specialmente la Generazione Z e i Millennial, che stanno diventando le fasce d'età più attive nello shopping online. Molte aziende, però, non riescono a fornire l'esperienza personalizzata che il pubblico si attende a causa di dati isolati in silo, della mancanza di strumenti di IA e di profili cliente non unificati né aggiornati in tempo reale. Senza gli strumenti giusti, l'unico modo per realizzare un'esperienza ottimale è effettuare lunghe operazioni manuali, che richiedono tempo e risorse che spesso non sono disponibili.

80%

Adulti negli Stati Uniti che cercano personalizzazione in ogni punto di contatto digitale

Fonte: [McKinsey](#)

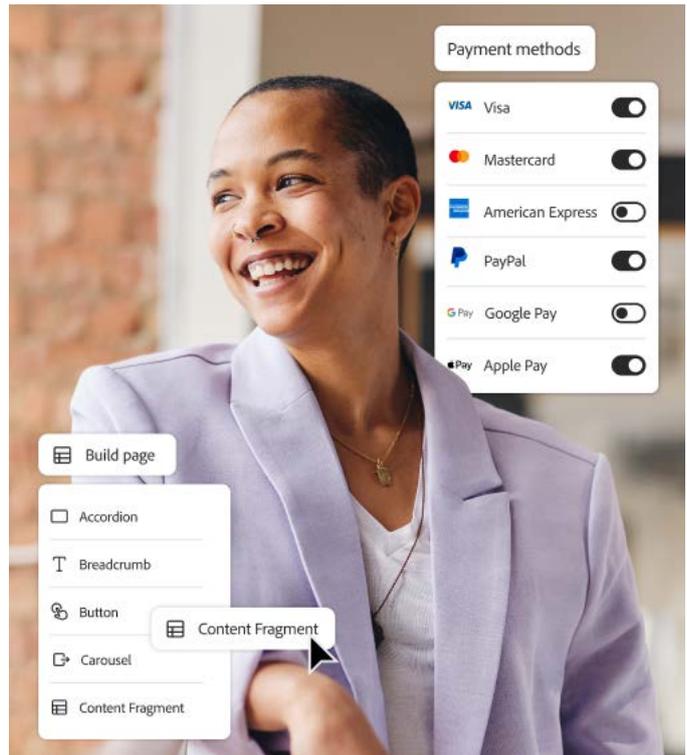
Perché questa funzionalità è fondamentale?

Se un'azienda offre un'esperienza su misura in base alle preferenze e ai canali più usati dagli acquirenti, è più probabile che questi comprino un prodotto o servizio e che rimangano fedeli al brand. Con una piattaforma di e-commerce potente è facile sintetizzare i dati in tempo reale, grazie a insight provenienti da altre fonti, che permettono di creare profili cliente estremamente ricchi e di personalizzare ogni passaggio del customer journey. Anche gli strumenti di IA avanzati sono fondamentali per offrire risultati personalizzati durante la ricerca dei prodotti e offerte basate sul comportamento e le tendenze dell'acquirente.

Funzionalità di personalizzazione per customer experience scalabili eccezionali

Strumenti di merchandising basati sull'IA

Adobe Commerce ti aiuta ad abbinare rapidamente i clienti ai prodotti ideali, perché offre risultati rapidi e rilevanti direttamente durante la digitazione, in 35 lingue, ottimizzandoli grazie a regole basate sull'IA. In questo modo puoi personalizzare le pagine delle categorie mostrando i prodotti più rilevanti per ogni utente, inclusi i risultati di ricerca immediati, i consigli sui prodotti, il merchandising intelligente delle categorie e altre funzionalità, per aumentare le vendite e il valore medio degli ordini. Infine, i report e gli strumenti come Adobe Commerce Intelligence ti offrono informazioni actionable e la possibilità di scalare le operazioni in modo efficiente.



Dati di e-commerce in tempo reale

Invia automaticamente dati in tempo reale su comportamenti dell'utente, stato dell'ordine, profili e cronologia degli acquisti alle soluzioni Adobe Experience Cloud come Adobe Real-Time Customer Data Platform (CDP) e Adobe Journey Optimizer, il tutto senza lunghe integrazioni né codice complesso. Combinando i dati con altre integrazioni di prodotti Adobe, puoi arricchire i profili della clientela, segmentare l'audience, rafforzare il rapporto con la clientela e aumentare le vendite grazie a contenuti personalizzati sui vari canali.

Vetrine digitali d'impatto

Migliora l'engagement e i tassi di conversione grazie a vetrine digitali personalizzate. Tramite le integrazioni con Real-Time CDP, puoi scegliere i segmenti e personalizzare i contenuti, le offerte promozionali e i consigli per il cross-selling e l'upselling dei prodotti. Inoltre, puoi usare l'IA generativa per una personalizzazione 1:1 e sfruttare i blocchi di contenuti dinamici e i generatori di pagine per modificare le esperienze in base ai segmenti di audience.

Opzioni di pagamento flessibili

Aumenta le vendite offrendo i metodi di pagamento sicuri preferiti dalla clientela, come carte di debito e credito, PayPal, Apple Pay e Google Pay. Raggiungi gli utenti di Stati Uniti, Canada, Regno Unito, Francia e Australia, e aumenta le vendite con la tranquillità di sapere che le transazioni rispettano i protocolli Payment Card Industry Data (PCI DSS) e 3D Secure (3DS) e che sono conformi ai requisiti di sicurezza e protezione da frodi e abusi, il tutto gestito da un'unica dashboard.

Funzionalità 2: customer experience eccezionali sulla tua vetrina

Rispondere alla domanda nei canali digitali è essenziale per aumentare i profitti: le aziende hanno quindi bisogno di strumenti per lanciare facilmente le vetrine di e-commerce e ottimizzare i rich content in base ai dati sulle prestazioni. È fondamentale che la soluzione di e-commerce semplifichi la creazione di contenuti e gli aggiornamenti del sito web, offrendo al contempo flessibilità a livello di front-end per creare interazioni personalizzate e dinamiche.

70%

Clienti che ritengono importante che i brand offrano un'esperienza ottimale in ogni interazione con l'audience

Fonte: [Gartner](#)

Perché questa funzionalità è fondamentale?

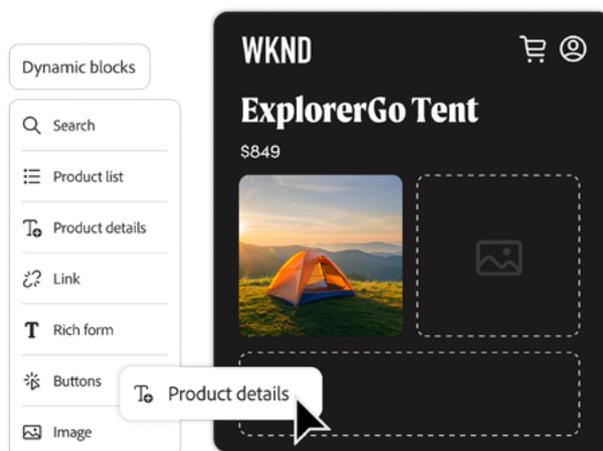
Il sito web della tua azienda spesso è il primo punto di contatto digitale ed è fondamentale per creare una narrazione coesa del brand. Una vetrina flessibile e ben realizzata migliora il posizionamento SEO e il traffico organico, e offre esperienze ottimizzate in qualsiasi canale di acquisto. La capacità di creare, gestire e distribuire rapidamente esperienze di acquisto in tutti i segmenti di audience migliora le conversioni nel retail e la fidelizzazione della clientela online. Se invece la vetrina ha prestazioni scadenti, aumentano la percentuale di rimbalzi, l'abbandono del carrello e il numero di clienti che passano alla concorrenza.

Inoltre, le aziende cercano flussi di cassa sempre maggiori dai canali digitali. La flessibilità è dunque fondamentale, non solo per sviluppare e distribuire le vetrine, ma anche per testarle e perfezionarle in base alle mutevoli esigenze della clientela. Molte aziende, inoltre, puntano sulle vendite direct-to-consumer (DTC) tramite i propri canali, dove possono controllare la customer experience e avere accesso a preziosi dati di prime parti. Questo vantaggio spesso viene meno sui marketplace o sui canali a pagamento.

Stupisci la clientela con funzionalità eccezionali sulla tua vetrina

Creazione e distribuzione di contenuti scalabili

Adobe Commerce si integra con tecnologie di IA avanzate come Adobe Firefly per aiutarti a ripensare i flussi di lavoro per il merchandising di prodotto. Con questa soluzione puoi persino sviluppare esperienze immersive ad alto tasso di conversione, perché Adobe Commerce supporta video in 3D e altri formati rich media. Inoltre, puoi distribuire l'esperienza in modo estremamente rapido, per migliorare il posizionamento SEO e aumentare il traffico organico.



Funzionalità di e-commerce headless

Adobe ha una vetrina headless ad alte prestazioni che si connette in modo ottimale con Adobe Commerce. Grazie a essa puoi costruire velocemente pagine di contenuti usando componenti boilerplate e predefiniti, per funzionalità chiave come elenchi di prodotti, carrelli e pagamenti. Puoi risparmiare tempo definendo lo stile delle pagine ed estendendole con le API, e raggiungere ottimi ritorni sull'investimento grazie a un caricamento più rapido, punteggi di Google Lighthouse più alti e un aumento del traffico e delle conversioni attraverso una memorizzazione nella cache più efficiente, rendering graduale e test continui. Inoltre, hai la flessibilità di usare le API GraphQL e l'orchestrazione delle API per sfruttare altre tecnologie front-end.

Strumenti di authoring flessibili

Crea e pubblica contenuti d'impatto personalizzati in pochi minuti, attraverso gli strumenti che già conosci come Microsoft Word e Google Docs o un editor visivo WYSIWYG. Usa gli strumenti di authoring di Adobe Experience Manager per centralizzare la gestione e la distribuzione di contenuti su tutti i canali, e per aggiornarli un'unica volta, applicando le modifiche ovunque in automatico.

Merchandising di prodotto personalizzato

Personalizza ogni visita con le immagini di prodotto giuste, scelte in tempo reale sulla base dei profili degli utenti e del loro customer journey. Crea facilmente milioni di variazioni personalizzate delle risorse di prodotto e di marketing con Adobe Express e Firefly, grazie agli strumenti per ritagliare, ridimensionare, regolare il colore e cambiare gli sfondi. Con il merchandising 1:1 e test A/B rapidi, aumenti la fidelizzazione e il fatturato, proponendo alla clientela i prodotti che desidera senza sprecare energie per esperienze inefficaci.

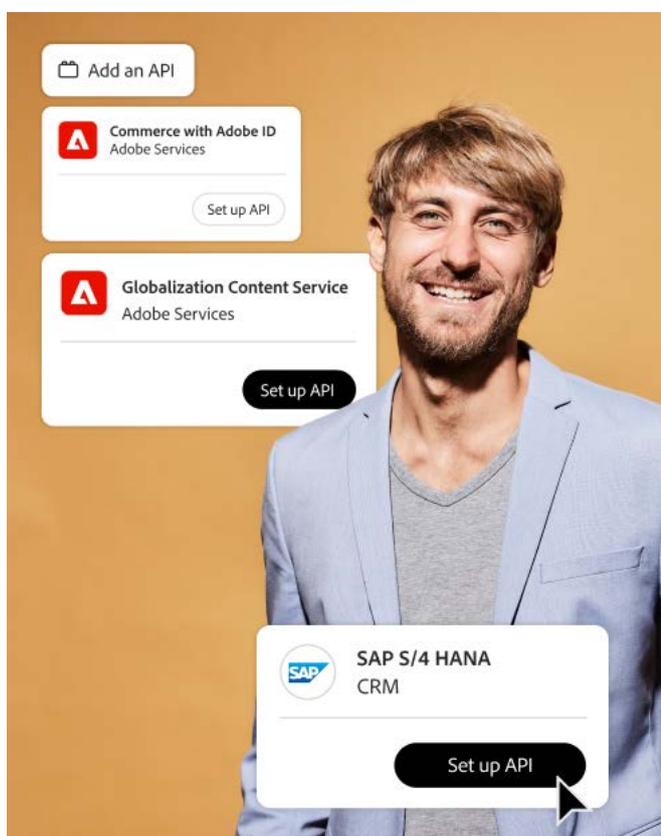
Funzionalità 3: sviluppo modulare

I servizi di e-commerce devono essere ben integrati per fornire un'esperienza di acquisto coesa, ma gli ecosistemi sono diventati sempre più complessi, e si basano su numerosi fornitori terzi per offrire servizi come cataloghi, carrello, ricerca, personalizzazione, contenuti, gestione degli ordini e così via. Spesso, quindi, i team IT sono costretti a sviluppare complesse integrazioni da punto a punto per gestire schemi, modelli di estensibilità e strumenti di programmazione eterogenei. Inoltre, le integrazioni rigide rendono più difficile connettere nuovi servizi e adattarsi ai cambiamenti del mercato, perché richiedono una manutenzione continua che comporta un aumento dei costi e un rallentamento delle operazioni. Nel tempo, questo può rendere gli ambienti di e-commerce fragili, difficili da modificare e costosi da mantenere, obbligando i team IT a spostare l'attenzione dall'innovazione alla gestione quotidiana.

Perché questa funzionalità è fondamentale?

La piattaforma di e-commerce ideale deve trovare l'equilibrio giusto: non essere monolitica e scollegata dagli altri sistemi, ma personalizzata in base alle esigenze del tuo business e alle risorse tecniche a disposizione. Adobe Commerce accelera il time-to-market unificando tutti i flussi di lavoro in un'unica piattaforma intuitiva e dandoti così la flessibilità di aggiungere, modificare o rimuovere servizi commerciali, ottimizzando la manutenzione e riducendo il costo totale di proprietà.

Adobe Commerce è una piattaforma modulare cloud-native con funzionalità di sicurezza e conformità integrate, che ti permette di puntare sulle soluzioni che forniscono valore rapidamente, integrando servizi aggiuntivi quando necessario. Ad esempio, puoi migliorare l'esperienza di pagamento grazie al tracciamento avanzato degli ordini, semplicemente aggiungendo un servizio di terze parti noto e affidabile nella tua piattaforma modulare.



48%

Budget allocato alle funzionalità tecnologiche destinato a ottimizzare le funzionalità commerciali esistenti, mentre solo il 21% è dedicato alla creazione di nuovi modelli di business che generino valore o all'entrata in nuovi mercati.

Fonte: [Deloitte](#)

Funzionalità della piattaforma modulare per un ecosistema di e-commerce flessibile

Estensibilità eccezionale

Sviluppa esperienze di e-commerce su qualsiasi canale grazie a una piattaforma headless che usa GraphQL e API REST, webhook, eventi e l'estensibilità della UI. Inoltre, puoi supportare integrazioni scalabili basate sugli eventi con applicazioni di terze parti per creare un'esperienza ottimale per chi acquista e per chi vende.

Adozione dei servizi incrementale

Aumenta l'agilità adottando i servizi commerciali Adobe per il catalogo, il merchandising, i pagamenti e le vetrine, in base alle tue necessità. Questi servizi modulari e scalabili si integrano in modo nativo e, se lo desideri, possono essere sostituiti da servizi di terze parti.

Strumenti di orchestrazione flessibili

Adobe Commerce ti aiuta a creare esperienze di e-commerce moderne, perché permette di orchestrare gli eventi e le API invece di sviluppare integrazioni rigide da punto a punto. Usando API e strumenti per sviluppatori completi, punti di estensione e servizi di runtime, puoi connetterti in modo ottimale al tuo stack tecnologico per personalizzare facilmente gli strumenti. Usa l'orchestrazione delle API, il routing degli eventi e lo sviluppo di microservizi per eliminare il debito tecnico e aggiungere o rimuovere velocemente i servizi commerciali, in base alle tue esigenze.

Integrazione ottimale con i sistemi

Connetti velocemente il tuo sistema di e-commerce a soluzioni di back-office grazie a un kit di base per l'integrazione, che include la sincronizzazione dei dati bidirezionale, script di onboarding e best practice. Personalizza le integrazioni in base alle esigenze del tuo business e riduci i tempi e i costi di sviluppo grazie ad applicazioni per sistemi come SAP S4/HANA, Microsoft Finance & Operations, Epicor, IBM Sterling Order Management e Zuora Subscription Management.

Funzionalità 4: operazioni scalabili

La piattaforma giusta ti permette di scalare le vendite digitali B2B e B2C in modo ottimale, senza aggiungere soluzioni ulteriori. Con Adobe Commerce puoi gestire traffico illimitato per milioni di prodotti e oltre 200.000 ordini l'ora, grazie a un'infrastruttura globale ad alta disponibilità conforme al protocollo PCI. Grazie a un modello di catalogo flessibile, a un'architettura multi-sito e alle funzionalità di localizzazione, puoi supportare centinaia di brand e regioni diversi. Sfruttando i dati grazie alle dashboard e agli strumenti di visualizzazione predefiniti, puoi identificare continuamente nuove strategie di crescita analizzando le vendite, le prestazioni dei prodotti e il comportamento della clientela.

36%

Aziende di e-commerce
che prevedono di
espandersi in sei o più
Paesi nel prossimo anno
o biennio

Fonte: [Adobe](#)

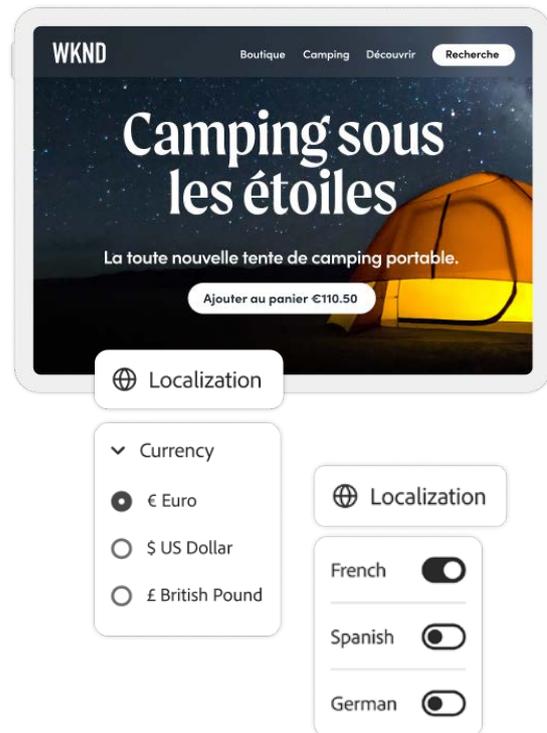
Perché questa funzionalità è fondamentale?

Scalare le operazioni di e-commerce è complesso. Occorre gestire cataloghi con milioni di prodotti, da estendere rapidamente durante i saldi, gli eventi speciali o le feste. A complicare la questione sono i fornitori di terze parti e le differenze locali in termini di imposte, spedizioni e requisiti di pagamento. Accorpate le diverse attività in un'unica piattaforma semplifica la gestione, migliora le prestazioni dei cataloghi e accelera il time-to-market. Inoltre, riduce i costi, ottimizza l'allocazione dei collaboratori e semplifica la manutenzione, specialmente quando si acquisiscono nuove società o business unit, o durante il lancio di un brand.

Funzionalità di scalabilità per grandi aziende, per una crescita più rapida

Una piattaforma affidabile

Adobe Commerce è una piattaforma scalabile ed estremamente sicura, riconosciuta come Leader in Digital Commerce da Gartner® per otto anni consecutivi, che ti permette di gestire un traffico illimitato e di elaborare oltre 200.000 ordini all'ora, anche nei momenti di picco della domanda. Grazie ad Adobe Commerce puoi ottimizzare l'esperienza per la tua clientela B2B e avere il supporto giusto per ordini di grandi dimensioni e percorsi di acquisto rapidi, grazie ai microservizi per il catalogo, la ricerca e i consigli personalizzati, con tempi di risposta delle API inferiori ai 200 ms. Inoltre, la clientela avrà la tranquillità di fare acquisti su un sistema conforme ai requisiti del protocollo PCI e predisposto a HIPAA, nonché protetto grazie al rilevamento e al monitoraggio in tempo reale delle minacce tramite un'IA avanzata.



Catalogo scalabile

Gestisci milioni di prodotti e migliaia di cataloghi grazie alla definizione di prezzi B2B specifici per ogni cliente, che garantisce dettagli precisi e in tempo reale su prodotti, giacenze e prezzi. Sincronizza rapidamente grandi set di dati in Adobe Commerce, usando le API di acquisizione ad alto rendimento per arricchirli e usarli per il merchandising. Il modello di dati flessibile ti permette di avere un singolo catalogo per centinaia di siti e vari brand, business unit e regioni, e supporta le strutture di prodotto più complesse, compresi i prodotti configurabili e i pacchetti standard e nested.

Vendite digitali più ampie

Cresci più rapidamente grazie a una piattaforma che supporta la vendita online a livello globale e diversi modelli di business. Localizza la customer experience con valute, lingue e metodi di pagamento locali, usando criteri di catalogo configurabili per distribuire i prodotti giusti sui canali corretti. Un ottimo ecosistema di partner per le soluzioni è sempre a tua disposizione, per aiutarti a espanderti nel mondo. Adobe Commerce offre una serie di funzionalità complete e pronte all'uso per i mercati B2B e B2C, perciò non avrai bisogno di soluzioni specializzate. Inoltre, puoi testare facilmente nuovi flussi di entrate, come gli abbonamenti o i marketplace, grazie a connettori plug-and-play legati a soluzioni di terze parti.

Informazioni actionable

Scopri nuove strategie di crescita grazie a strumenti di business intelligence integrati. Usa dashboard predefinite, report drag-and-drop e strumenti di visualizzazione dei dati per analizzare insight come il lifetime value del cliente, il ritorno sull'investimento di marketing e gli effetti delle promozioni. Prendi decisioni migliori più velocemente grazie a strumenti su cloud e report automatici, per una collaborazione ottimale.

Funzionalità 5: ottimizzazione dell'e-commerce B2B

L'e-commerce B2B richiede una serie di capacità specifiche. Senza una piattaforma unificata, dovrai acquistare e applicare una piattaforma di e-commerce del tutto separata per ogni modello di business, il che significa usare nuovi strumenti, modelli di dati e infrastrutture, il tutto con un carico aggiuntivo di costi, compartimenti di dati isolati e maggiore complessità.

83%

Acquirenti B2B che oggi preferiscono ordinare e pagare sui canali digitali.

Fonte: [Gartner](#)

Perché questa funzionalità è fondamentale?

L'e-commerce B2B è un'opportunità di mercato del valore di 35.000 miliardi di dollari, e le vendite digitali crescono 213 volte più velocemente rispetto a quelle sui canali fisici. Considerato questo cambiamento storico nelle attitudini di acquisto, la trasformazione digitale per le aziende B2B è ormai essenziale. Passando all'e-commerce, i brand che una volta erano ostacolati dai metodi di vendita tradizionali ora possono vendere i prodotti 24 ore su 24, 7 giorni su 7. In questo modo raggiungono una clientela più ampia e globale, offrendo al contempo opzioni self-service per semplificare i processi operativi e dare più flessibilità negli acquisti.

Adobe Commerce è una piattaforma incentrata sul B2B che ti permette di gestire svariati gruppi di acquirenti e sfruttare i ruoli in tutta semplicità. Puoi offrire esperienze d'acquisto personalizzate grazie a cataloghi, prezzi, opzioni di pagamento e promozioni su misura, e puoi semplificare gli ordini grazie ai pagamenti rapidi e ai processi di approvazione automatici. Inoltre, Adobe Commerce ti permette di gestire da una sola piattaforma vari modelli di business oltre il B2B, come le strategie di espansione direct-to-consumer, B2B2C o B2B2B tramite partner di canale.

Funzionalità di e-commerce B2B per aumentare le vendite e ottimizzare gli acquisti

Vendi tutto il giorno, tutti i giorni

Amplia le vendite B2B con un portale sempre attivo che offre un'esperienza su misura grazie ai prezzi e cataloghi personalizzati in base al cliente. Ottimizza gli ordini con i moduli rapidi, il caricamento di file e gli elenchi salvati, e rendi automatiche le approvazioni d'acquisto per rispettare le politiche aziendali. Gli acquirenti possono passare facilmente da un account all'altro e scegliere opzioni di pagamento flessibili, come il credito aziendale, le carte di credito o di debito e i portafogli digitali.

Gestione degli account personalizzabile

Attira nuovi clienti grazie a un modulo di attivazione dell'account e a processi di approvazione online. La nostra piattaforma supporta account aziendali con molteplici gruppi acquisti, ruoli utente e permessi di acquisto. Puoi anche organizzare gli account aziendali in gerarchie con livelli superiori e inferiori, in linea con le strutture operative della clientela, e supportare le vendite B2B2X tramite partner di canale.

Strumenti di abilitazione alla vendita

Aiuta i tuoi team a essere più proattivi, offrendo agli agenti di vendita gli strumenti giusti per l'e-commerce e l'assistenza digitale. Potranno così generare e negoziare velocemente le offerte online e creare preventivi permanenti utilizzabili per acquisti futuri, senza lunghe approvazioni. Inoltre, avranno la possibilità di eseguire l'accesso come cliente per aiutare direttamente con ordini, configurazioni di prodotto o eventuali problemi, in modo da velocizzare la conversione e aumentare la fidelizzazione.

Gestione self-service

Offri un portale self-service sempre attivo, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per lasciare alla clientela il controllo degli account e degli acquisti. Gli utenti possono monitorare le spedizioni, consultare la cronologia degli ordini, visualizzare le fatture, controllare il credito aziendale, effettuare resi e gestire permessi e acquirenti, il tutto senza chiamare il centro assistenza.

Una piattaforma di e-commerce unificata

Fai crescere la tua attività e unifica il tuo brand in un'unica piattaforma per la vendita sia B2B che B2C. Puoi creare esperienze dei siti unificate o separate, con prezzi e cataloghi specifici per ogni cliente; il tuo team può condividere cataloghi e risorse di merchandising in tutte le sezioni dell'azienda, garantendo l'efficienza operativa e un branding coerente.



Aiutiamo a costruire il mondo

Scopri come Sunbelt Rentals, la seconda maggiore azienda di noleggio di apparecchiature del Nord America, ha trasformato il suo modello di vendita con Adobe Commerce e Adobe Experience Cloud.

Leggi la testimonianza di [Sunbelt Rentals](#).

Adobe Commerce: una piattaforma di e-commerce per aumentare l'engagement, la fidelizzazione e le entrate

Unendo le operazioni B2B e B2C in un'unica piattaforma, Adobe Commerce non solo ottimizza i processi commerciali, ma offre anche una soluzione unificata e flessibile in grado di aumentare la crescita aziendale in tutti i punti di contatto digitali e retail. Adobe Commerce permette alle imprese di fornire soluzioni ottimizzate, scalabili e innovative, come esperienze di shopping personalizzate e vetrine di grande impatto, per superare le aspettative della clientela e ottenere ottimi risultati commerciali a lungo termine.

Che tu sia un brand B2C di nicchia o una grande società Fortune 500 B2B, Adobe Commerce ti offre gli strumenti fondamentali e la flessibilità di cui hai bisogno per sfruttare al meglio ogni canale. Con migliaia di clienti e un valore dei prodotti lordo annuo pari a miliardi di dollari, elaborato sulla nostra piattaforma cloud, Adobe Commerce è la soluzione scelta da rivenditori al dettaglio, brand di consumo, produttori e distributori all'ingrosso per creare le esperienze di e-commerce più grandi e complesse al mondo.

Scopri di più su come [Adobe Commerce](#) può trasformare la tua piattaforma di e-commerce e aumentare le tue entrate.