



# Introducción a Adobe Commerce.

Cómo lograr una transición fluida a Adobe Commerce para acelerar el crecimiento, reducir el tiempo de salida al mercado y aumentar las ventas B2B y B2C.



 **Isaac Tores**  
Comprador B2C

 **Nadia Chau**  
Comprador B2C

Informe de tendencias empresariales



# Introducción

La experiencia de comercio electrónico ahora abarca más dispositivos, plataformas y canales que nunca. Las marcas enfrentan una presión cada vez mayor para estar presentes en todos los lugares donde se encuentran sus clientes y brindarles experiencias coherentes y personalizadas durante todo su recorrido. Al mismo tiempo, muchas deben trabajar con sistemas desconectados, datos fragmentados y equipos aislados, lo cual conduce a experiencias del cliente impersonales que no logran captar a los compradores. Al abordar estos desafíos directamente, las empresas pueden generar oportunidades de crecimiento y fortalecer la lealtad de sus clientes.

## Desafíos comunes del comercio electrónico.

- **Ecosistemas fragmentados:** la gestión de múltiples plataformas de comercio genera ineficiencias y aumenta los costos.
- **Problemas de escalabilidad:** muchas soluciones no son capaces de gestionar las demandas de empresas en crecimiento o la complejidad de las operaciones B2B y B2C.
- **Personalización deficiente:** la falta de datos unificados impide que las empresas ofrezcan las experiencias personalizadas que esperan los consumidores.
- **Exigencias de rendimiento:** el [70% de los visitantes](#) indican que el tiempo de carga afecta sus decisiones de compra, por lo que es fundamental que el sitio sea ultrarrápido.

## Resultados que obtendrás después de implementar Adobe Commerce.

Adobe Commerce ayuda a las empresas de comercio electrónico a crear experiencias de compra en línea personalizadas y escalables en una sola plataforma. Con Adobe Commerce, las empresas pueden lanzar experiencias de comercio ultrarrápidas, personalizadas y unificadas.

## Adobe Commerce ayuda a las marcas de comercio electrónico

- ✓ Aumenta el alcance, el tráfico y las tasas de conversión.
- ✓ Optimiza los esfuerzos de personalización.
- ✓ Facilita la expansión a nuevos mercados.
- ✓ Es compatible con recorridos de compra B2B complejos.

Esta guía explica cómo las organizaciones pueden empezar a usar Adobe Commerce para superar estos desafíos a nivel global, tanto para consumidores como para compradores B2B. Ya sea que estés por lanzar un nuevo recorrido de comercio electrónico o estés por cambiar de plataforma, esta guía te ayudará a tener éxito con la implementación de Adobe Commerce.

## Mayor crecimiento y participación

**61%**

de los clientes están dispuestos a gastar más en empresas que personalizan sus servicios.

Fuente: [Medallia](#)

**2 veces**

Los líderes en experiencia logran un crecimiento empresarial dos veces mayor y aumentan entre un 20% y un 30% las tasas de participación al ofrecer experiencias de comercio personalizadas.

Fuente: [McKinsey & Company](#)

## Preguntas que debes hacer al empezar.

Antes de realizar la transición a Adobe Commerce, es fundamental evaluar tu preparación y planificar de forma eficaz. Con el fin de garantizar la coordinación entre los equipos y la organización en general, considera las siguientes preguntas clave antes de proceder con las cuatro fases que se describen a continuación.

1. **¿Quiénes son los responsables de los departamentos?** Decide quién participará en el proceso. Identifica a los principales colaboradores y responsables de la toma de decisiones en tu organización.
2. **¿Cuáles son las metas de la empresa?** Define tus prioridades, ya sea aumentar los ingresos, expandirte a nuevos mercados o mejorar la satisfacción del cliente.
3. **¿Cuál es el presupuesto?** Entiende la inversión necesaria y el posible ROI.
4. **¿Cuáles son los plazos?** Establece hitos claros y específicos para tu organización y metas principales para garantizar un proceso de implementación sin contratiempos.

# Las 4 fases para la implementación exitosa de Adobe Commerce.



## ¿Cuáles son los plazos de implementación de Adobe Commerce?

Los plazos de implementación varían y las fases del proceso pueden superponerse, pero el proceso generalmente toma hasta 40 semanas. [Adobe Professional Services](#) actúa como tu partner durante esta transformación empresarial y te ofrece consultoría estratégica y ayuda con la implementación e incorporación de clientes.

### 1. Planificación

La fase de planificación inicia con la generación de ideas y proporciona una dirección clara para los responsables de los departamentos, los equipos y los gerentes de proyectos. Esto permite gestionar de forma efectiva todas las fases de la implementación. Durante esta fase, definirás las metas, establecerás las bases para cumplir con los plazos y priorizarás las tareas esenciales para alcanzar los objetivos.

#### La fase de planificación debe incluir los siguientes pasos:

- **Elabora una hoja de ruta detallada:** establece el alcance, el presupuesto y los plazos para ayudarte a cumplir con los requisitos de tu empresa. Define claramente lo que necesitas de tu plataforma de comercio electrónico y lo que sería un valor añadido, y úsalo para establecer tus prioridades. Considera cuánto estás dispuesto a invertir y cuándo necesitas que todo esté en marcha.
- **Define el éxito:** especifica tus metas empresariales iniciales, establece marcos de gobernanza interna y define las métricas de éxito en las que deseas enfocarte.
- **Comprende tus datos:** identifica o crea una estrategia de datos que indique cómo administrar y utilizar tus datos actualmente y en el futuro. Esto incluirá garantizar y mantener el [cumplimiento de la normativa PCI](#).
- **Itera:** prepárate para iterar y ajustar tu estrategia, generar y probar a medida que avanzas y finalizas cada fase.

### 2. Desarrollo

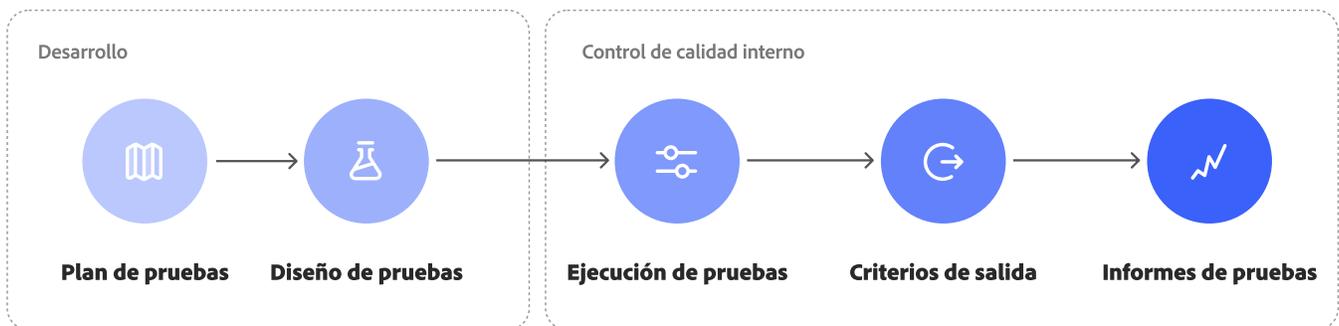
Una vez que tengas un plan bien definido, avanzarás a la fase de desarrollo. Durante esta fase, diseñarás tu nueva plataforma, identificarás soluciones para cada aspecto de tu sitio de comercio electrónico y planificarás tus ciclos de trabajo. Trabajarás para integrar los sistemas fundamentales que te ayudarán a administrar tu plataforma de comercio, incluidos los sistemas de gestión del trabajo, las herramientas de colaboración y los repositorios de código.

## La fase de desarrollo debe incluir los siguientes pasos:

- **Genera una infraestructura para optimizar el desarrollo:** crea y configura la infraestructura necesaria para llevar a cabo los flujos de trabajo de desarrollo, prueba y producción. La infraestructura adecuada te permite expandirte fácilmente a nuevos mercados mientras te enfocas en resolver problemas empresariales.
- **Configura los entornos:** configura los entornos de desarrollo, prueba y producción de Adobe Commerce. El kit de inicio de integración proporciona un conjunto de plantillas, scripts de incorporación y prácticas recomendadas de arquitectura que simplifican la creación de integraciones basadas en eventos con sistemas de planificación de recursos empresariales, sistemas de gestión de relaciones con los clientes, sistemas de información de los productos y más. Para obtener los mejores resultados, utiliza la integración continua y la entrega continua (CI/CD) para simplificar los cambios de código y la implementación.
- **Personaliza Adobe Commerce:** colabora con equipos multifuncionales para generar y adaptar Adobe Commerce y así alcanzar los objetivos que has definido para tu organización. Por ejemplo, si aumentar la participación y la lealtad del cliente es una prioridad máxima, querrás asegurarte de que los equipos adecuados participen en la configuración y el uso de las funciones de Adobe Commerce que ayudan a crear experiencias de tienda excepcionales. Esto podría incluir crear una tienda adaptada a tu estrategia de arquitectura y modelo operativo, establecer las bases para implementar plantillas y componentes reutilizables que faciliten la creación y la gestión de páginas web rápidamente, y aprovechar las herramientas de IA en Adobe Commerce para personalizar la comercialización de productos.

## Actividades de control de calidad en el ciclo de vida del proyecto

El control de calidad es esencial en cada etapa de la implementación de Adobe Commerce para garantizar una transición fluida y el éxito a largo plazo. Este gráfico describe actividades clave de control de calidad que puedes realizar a lo largo del proyecto para minimizar los riesgos, optimizar el rendimiento y ofrecer una experiencia del cliente excepcional.



## 3. Lanzamiento

Después de la fase de desarrollo, es momento de lanzar Adobe Commerce. En la fase de lanzamiento, debes probar exhaustivamente los sistemas para asegurarte de que todo funcione correctamente, garantizar que los integrantes correctos del equipo tengan acceso y verificar que tus clientes puedan utilizar los sistemas sin inconvenientes.

## La fase de lanzamiento debe incluir los siguientes pasos:

- **Garantiza que todo esté listo para el lanzamiento:** prepárate para el lanzamiento realizando pruebas exhaustivas y siguiendo una [lista de verificación previa al lanzamiento](#). Para que el lanzamiento sea exitoso, asegúrate de contar con un plan de preparación que hayas elaborado con tu equipo de TI y los partners de integración. Antes del lanzamiento, confirma que las implementaciones de código y las pruebas están funcionando tanto en los entornos de pruebas como en los de producción.
- **Obtén ayuda de expertos en Adobe Commerce:** colabora con el personal de Adobe Professional Services, que puede ayudarte a responder preguntas y solucionar problemas. Si encuentras algún obstáculo durante el proceso de lanzamiento, la forma más rápida de obtener ayuda es usando la [base de conocimiento de soporte de Adobe Commerce](#).
- **Monitorea el rendimiento y los comentarios:** monitorea el rendimiento y los comentarios de los clientes para optimizar después del lanzamiento. [Las notificaciones de estado](#) y [la función de observación en Adobe Commerce](#) ayudan a monitorear el rendimiento de tu sitio de Adobe Commerce y a diagnosticar problemas rápidamente.

## 4. Mantenimiento

Después de lanzar tu nuevo sitio de comercio electrónico con Adobe Commerce, deberás planificar un soporte periódico para el mantenimiento continuo. Este soporte garantizará que el sitio funcione de manera óptima y te permitirá hacer actualizaciones a medida que vayan cambiando las necesidades de los consumidores o se habiliten nuevas funciones. Si bien tus necesidades de desarrollo probablemente disminuirían después de la fase de lanzamiento, es importante contar con un equipo que lleve a cabo este mantenimiento ligero pero constante.

## La fase de mantenimiento debe incluir los siguientes pasos:

- **Optimizar Adobe Commerce para el crecimiento:** crea un equipo de soporte de producción que gestione las actualizaciones, las optimizaciones y la resolución de problemas. A medida que tu empresa crece, Adobe Commerce te ofrece la flexibilidad de personalizar tu sitio para satisfacer de forma óptima las necesidades de tu empresa y de tus clientes.
- **Optimizar el rendimiento a partir de comentarios:** utiliza el análisis y los comentarios de tus clientes para optimizar constantemente el rendimiento de tu sitio. Además, incluye la seguridad, el rendimiento, la calidad y la corrección de errores en tu plan de mantenimiento periódico.
- **Mantenerte a la vanguardia con actualizaciones proactivas:** enfócate en impulsar tu marca con un soporte de comercio electrónico proactivo. Puede parecer contradictorio, pero hacer actualizaciones periódicas de la plataforma requiere menos esfuerzo que hacerlas de forma esporádica debido a la acumulación de deuda técnica que se genera al retrasarlas.

# Introducción a Adobe Commerce.

Adobe Commerce ayuda a las empresas a reinventar sus estrategias de comercio electrónico y a ofrecer experiencias de tienda excepcionales para sus clientes B2B y B2C. Ya sea que estés empezando, o que priorices el crecimiento y vayas a cambiar tu plataforma por Adobe Commerce, esta guía te encaminará hacia el éxito.

[Descubre cómo Coca-Cola utilizó Adobe Commerce para ofrecer experiencias de comercio electrónico más personalizadas y aumentar la interacción con los clientes.](#)

Más información



# Adobe

Adobe, el logotipo de Adobe y Adobe Commerce son marcas registradas o marcas comerciales de Adobe en Estados Unidos y otros países.