



Ofrece recorridos de compra personalizados.

Desde la interacción hasta la transacción, hazlo personal y a gran escala.



Tus clientes están preparados para la personalización.

Tanto los clientes B2B como los B2C esperan un proceso de compra completamente seguro y sencillo en cada paso. Saber quiénes son y ofrecerles lo que quieren, cuándo y dónde lo quieren, sin que nunca se sientan importunados.



de los consumidores son más propensos a considerar la posibilidad de comprar a marcas que personalizan.

Fuente: McKinsey & Company

Un recorrido comercial personalizado ofrece valor en todo momento.

Ve más allá de lo básico con las experiencias que más desean los clientes.

Me da recomendaciones relevantes	67%
Adapta la mensajería a mis necesidades	66%
Me ofrece promociones específicas	65%
Celebra mis hitos	61%
Me envía comunicaciones oportunas relacionadas con momentos clave	59%
Sigue conmigo después de la compra	58%
Envía recomendaciones basadas en mi comportamiento	53%

Fuente: McKinsey & Company

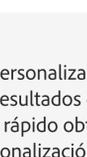
Todo comienza con un perfil de cliente integrado.

Recopila datos de comportamiento y transaccionales de cada interacción en cada canal y conéctalos todos en perfiles de clientes que se actualizan en tiempo real.

Y es impulsado por datos.

Los datos más sofisticados del e-commerce te ayudan a personalizar cada interacción.

Utilización de datos

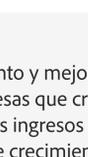


Bienvenida de nuevo, Sara

Aquí tienes algo especial para ti

71% de los clientes esperan personalización.

No utiliza datos



¿Quién eres tú?

Aquí tienes una experiencia de e-commerce única

76% de los clientes se sienten frustrados cuando su experiencia no es personalizada.

Fuente: Forrester

Los datos brindan:



Mejores análisis

Encuentra formas más eficaces de conectar y convertir, y saber qué necesitas mejorar.



Mejores experiencias

Aumenta las tasas de conversión y el valor de pedido promedio en todos los puntos de contacto.



Mejores recorridos

Amplía las oportunidades de venta a través de una extensa gama de recorridos del cliente.

78%

de los clientes afirman que el contenido personalizado los hará más propensos a recomendar a un amigo.

Fuente: McKinsey

320%

de aumento de las tasas de conversión gracias a las recomendaciones personalizadas de productos.

Fuente: Barilliance

60%

de los clientes dicen que volverán a comprar después de una experiencia de compra personalizada.

Fuente: Twilio

Los resultados lo dicen todo.

En 2021, las organizaciones que invirtieron en tecnologías de experiencia del cliente superaron a las empresas rezagadas.

1.7x

mayor crecimiento

2.3x

aumento del valor del ciclo de vida del cliente

La personalización impulsa el rendimiento y mejora los resultados de los clientes. Las empresas que crecen más rápido obtienen un 40% más de sus ingresos de la personalización que sus equivalentes de crecimiento más lento.

McKinsey & Company

Tienes lo que quieren. Así que bríndaselos.

Adéntrate en el comercio personalizado.

La integración perfecta de datos, recorridos, contenidos y comercio para ofrecer a los clientes las experiencias que desean para obtener los resultados que deseas.

Conoce tus desafíos.

Desafío 1.

Los datos de e-commerce están dispersos en diferentes aplicaciones y son difíciles de interpretar. Enormes volúmenes de datos están varados en silos, y no todos merecen atención.



Desafío 2.

El gran volumen de datos y su calidad dificultan la toma de decisiones.

Desafío 3.

Los datos de terceros están desapareciendo, y muchas organizaciones son incapaces de captar y utilizar plenamente los datos de primera y segunda mano.



Supera los desafíos con un enfoque de datos integrado.

Conoce a la persona que hay detrás de los datos.	Presta atención a los puntos de vista.	Mejora la personalización a medida que avanza.	Aumenta el ROI.
Crea perfiles de clientes ricos en datos que se actualicen con cada interacción en tiempo real.	Crea una experiencia digital basada en sus acciones y transacciones.	Utiliza pruebas multivariantes y A/B para saber qué funciona mejor y para quién.	Resalta los productos de alto margen y disfruta de mayores tasas de conversión.

Un flujo de comercio personalizado.



Hazlo con Adobe.



Unifica los datos y actúa sobre la información en tiempo real.

Adobe Customer Journey Analytics	Adobe Analytics	Adobe Real-Time Customer Data Platform
Comprende el comportamiento del cliente, el rendimiento de la tienda y las oportunidades de optimización de todo el recorrido, tanto en línea como fuera de línea.	Conoce los movimientos digitales de los clientes (y por qué) con dashboards de control listos para usar.	Combina los datos comerciales con los datos multicanal para obtener perfiles completos de los compradores que faciliten la toma de decisiones.

Ofrece experiencias ricas en contenidos que no puedan ignorar.

Adobe Experience Manager	Adobe Commerce
Crea, entrega y optimiza experiencias de contenido con las que el comercio pueda ganar dinero.	Haz que el comercio forme parte de cada experiencia conectándolo a los contenidos.

Con Adobe, siempre será personal, en cualquier lugar.

Adobe Target	Customer Journey Analytics	Adobe Commerce
Realiza cross-sell, upsell y aumenta el valor promedio de los pedidos automatizando las pruebas A/B y multivariantes.	Maximiza los datos a través de un amplio conjunto de puntos de contacto y optimiza los canales con mejor rendimiento.	Recomendaciones y búsqueda de productos basadas en inteligencia artificial.

El look del comercio personalizado.

Sara es una visitante habitual del sitio web de LumaSmart. Datos de comportamiento anteriores muestran que es una corredora, y es recibida con contenido relevante desde el principio.

Incluso la barra de navegación está adaptada a sus intereses.

El comercio personalizado actualiza el carrusel dinámico con promociones que realmente puede utilizar. Y presenta productos de tendencia basados en sus intereses, demandas orgánicas e inventario actual.

Da el siguiente paso en la transformación digital.

Los números no mienten.	Y pasa de la personalización estándar a la personalización 1:1.
88%	10x índice de conversión
de los clientes piensan que la experiencia que ofrece una empresa es tan importante como su producto o sus servicios.	8x ingresos por visitante
Fuente: Insider Intelligence	9x valor promedio de los pedidos

Comienza tu recorrido hacia el comercio personalizado con Adobe.

Descubre cómo los datos de Adobe Commerce impulsan recorridos de compra personalizados que aumentan las ventas.

Saber más

© 2022 Adobe. Todos los derechos reservados.

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

"The Business Impact of Investing in Experience." Forrester Consulting, Junio 2021.

Stephan Seaman, "Personalized Product Recommendations Tactics for Profits" Barilliance, Septiembre 2, 2021.

"The Value of Getting Personalization Right—or Wrong—Is Multiplying." McKinsey & Company, Noviembre 12, 2020.

Millions of Consumers Worldwide Turn Toward Personalization and Customer Experience. Projected by a McKinsey & Company, 2022 & 2024 Insider Intelligence, Mayo 2022.

Geoffrey Keating, "Reassessing The State of Personalization 2021." Twilio, Junio 1, 2021.