

Commerce

Semplifica gli acquisti e incoraggia i riordini con un sito che rende più facile collaborare con te.

Le aziende di tutto il mondo utilizzano Liferay Digital Experience Platform (DXP) per creare potenti esperienze di commerce digitale B2B e B2C.

Con Liferay DXP, i nostri clienti sfruttano le funzionalità di Commerce native insieme e una suite completa di strumenti per lo sviluppo delle esperienze come la gestione dei contenuti, la personalizzazione e un generatore di pagine drag-and-drop.

Queste funzionalità pronte all'uso, abbinate all'architettura estensibile di Liferay DXP, consentono alle organizzazioni di soddisfare i requisiti aziendali più specifici di oggi, sempre mantenendo la flessibilità necessaria per adattarsi alle esigenze future. Utilizzando Liferay DXP, i nostri clienti hanno creato e sviluppato soluzioni digitali di tutti i tipi, inclusi siti di commerce, portali, intranet e siti web.

**Per un elenco completo delle funzionalità di Liferay DXP,
visita l'indirizzo www.liferay.com/platform**

In questo documento, ti mostreremo le funzionalità di Commerce native della piattaforma e come sfruttarle per semplificare e migliorare i processi di acquisto online.

Benefici



Consenti ai clienti di effettuare e gestire facilmente gli ordini in un'unico luogo, compresi le sottoscrizioni per i prodotti che sono ordinati regolarmente.



Personalizza i workflow degli ordini per inviare automaticamente le notifiche, richiedere approvazioni e inviare attività push a chi è coinvolto nel processo di acquisto.



Presenta i prodotti che i clienti stanno cercando con cataloghi di prodotti digitali che offrono specifiche dettagliate dei prodotti, acquisto da esplosi, informazioni sugli sconti e guide correlate personalizzate per ogni utente.



Sfrutta il supporto pronto all'uso per la gestione multi-vendor e consenti la divisione tra la gestione dei prodotti e degli ordini. In questo modo, è facile espandere le gamme di prodotti nelle proprie vetrine o creare marketplace.



Consenti ai tuoi team di vendita e assistenza di vendere in modo più efficiente e costruire relazioni più solide con ruoli utente specifici, dashboard e flussi di lavoro automatizzati.



Sfrutta i vantaggi delle API di amministrazione complete per connetterti ai sistemi di back-end e alle API di distribuzione e supportare le vetrine multicanale.

Con le funzionalità di commerce di Liferay DXP, puoi:

Creare e gestire vetrine

Sfrutta tutta la potenza di Liferay DXP per creare e gestire una o più vetrine. In un'unica piattaforma, avrai accesso agli strumenti necessari per creare:

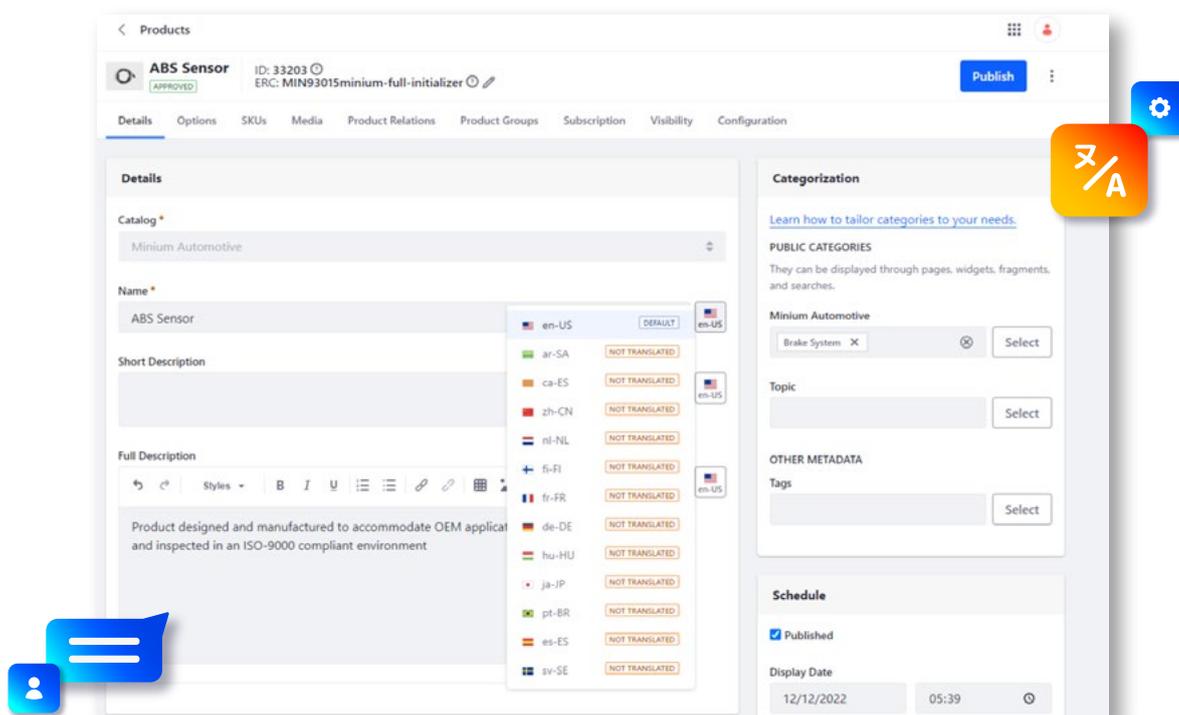
- Pagine di prodotto coinvolgenti
- Un processo efficiente di scoperta dei prodotti
- Workflow di pagamento personalizzati
- Processi di vendita guidati
- Knowledge base facile da ricercare
- Esperienze post-vendita differenziate

Inoltre, con gli acceleratori B2B e B2C preconfigurati, puoi configurare facilmente e rapidamente uno shop funzionale utilizzando modelli di sito preconfigurati e componenti commerciali preconfigurati in un'unica azione. Questi acceleratori sono pensati per rendere il processo di costruzione il più agevole possibile.

Supportare siti localizzati

Definisci quali paesi, lingue e valute sono rilevanti per ogni sito e supporta più lingue e valute per i vari siti.

Liferay DXP attualmente supporta circa 50 lingue pronte all'uso. Ciò consente di localizzare facilmente le informazioni sui prodotti e i contenuti delle pagine web e di visualizzare la lingua corretta per gli utenti in base al loro indirizzo IP e alla loro posizione.



Localizza facilmente le informazioni sui prodotti in più lingue.

Liferay DXP preconfigura anche più valute pronte per l'uso. Se la valuta desiderata non è inclusa, gli amministratori dello shop possono aggiungerne una nuova.

Semplificare la gestione degli ordini

Liferay DXP fornisce strumenti di commerce nativi per semplificare e accelerare gli ordini in modo da poter:

Elaborare gli ordini rapidamente

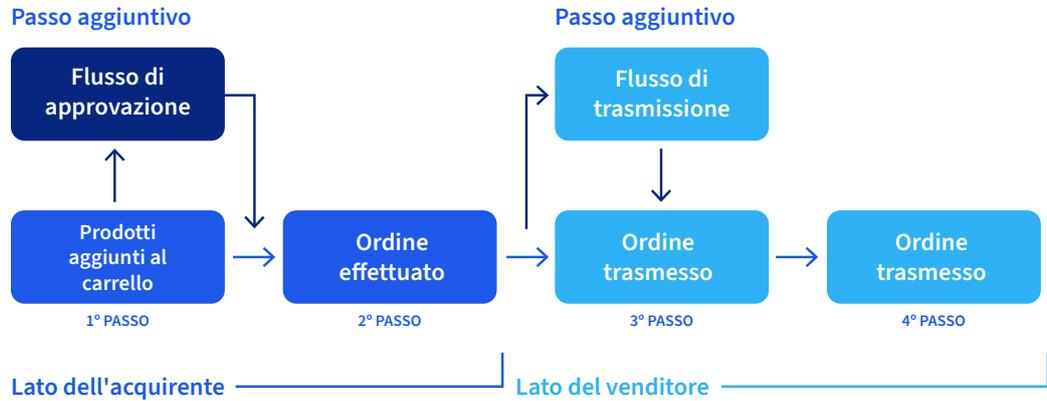
Liferay DXP offre un'ampia varietà di esperienze per acquisire gli ordini, come la navigazione nel catalogo, l'acquisto da esplosi, il caricamento dei file degli ordini, kit e pacchetti. Liferay DXP consente inoltre il checkout degli ospiti in base al canale. Inoltre, i clienti possono riordinare facilmente e rapidamente in base agli ordini precedenti.

La piattaforma si integra facilmente anche con i sistemi di gestione degli ordini, di stoccaggio e logistica esistenti tra te e i tuoi partner, in modo da elaborare ordini e spedizioni e monitorarne lo stato da un'unica posizione.

Tutte queste funzionalità aiutano a fornire una maggiore visibilità ai tuoi clienti, qualsiasi canale utilizzino per effettuare i loro ordini.

Creare workflow degli ordini

Con Liferay DXP, puoi personalizzare i workflow di acquirenti e venditori in base alle tue esigenze di acquisto e business specifiche. Ad esempio, puoi creare workflow per gestire le approvazioni degli acquisti, consentendo ai membri del team di esaminare gli ordini in entrata prima di approvarli per l'evasione.



Gestire le sottoscrizioni

Liferay DXP consente di creare e gestire le sottoscrizioni per semplificare gli ordini di prodotti di cui i clienti hanno bisogno regolarmente.

Le sottoscrizioni possono essere configurate in vari modi, tra cui:

- Ordinazione di un prodotto singolo o di una combinazione di prodotti con date di consegna scaglionate.
- Rinnovo dei contratti di servizio per applicazioni o servizi.
- Impostazione degli ordini attivati per il rifornimento in base ai livelli di inventario.

Inoltre, puoi configurare le tempistiche e la durata della sottoscrizione. Le informazioni sulla sottoscrizione verranno visualizzate nella pagina dei dettagli del prodotto, in modo che gli utenti abbiano visibilità sui prodotti che verranno ordinati automaticamente tramite il sistema.

Liferay DXP fornisce supporto out-of-the-box per le sottoscrizioni di pagamento e consegna. Una sottoscrizione di pagamento richiede l'addebito di un importo specifico su un conto corrente su base ricorrente per mantenere attivi i servizi. Al contrario, con una sottoscrizione di consegna, viene pagato in anticipo un importo forfettario e viene creata una spedizione su base ricorrente.

Gestire le spedizioni

Così come per gli ordini, Liferay DXP dispone di funzionalità native anche per la gestione delle spedizioni, e la capacità di integrarsi con i sistemi di gestione del magazzino, ERP o logistica. Per dare visibilità sulle spedizioni, Liferay DXP offre diverse visualizzazioni per venditori e acquirenti.

Una volta accettato un ordine, i venditori verranno reindirizzati al menu delle spedizioni per completare l'elaborazione. Puoi selezionare l'inventario da magazzini specifici e aggiornare automaticamente i livelli di inventario per evadere gli ordini. Monitora lo stato della spedizione e modifica i dettagli del corriere e le date stimate di spedizione e consegna, se necessario.

Gli acquirenti potranno vedere tutte le spedizioni relative ai loro ordini. Le spedizioni contenenti articoli provenienti da più ordini sono supportate anche in Liferay DXP. Gli acquirenti possono visualizzare ulteriori dettagli come il corriere, il numero di tracciamento e la data di consegna prevista.

Fornire supporto ai rappresentanti delle vendite e dell'assistenza

Consenti ai tuoi team di vendita e assistenza di vendere in modo più efficiente e costruire relazioni più solide con i clienti utilizzando ruoli utente specifici, dashboard e flussi di lavoro automatizzati. Ad esempio, puoi impostare una dashboard in cui i proprietari degli account possono visualizzare tutti i loro account e ciò che i clienti hanno ordinato, in modo da sapere come aggiungere valore e prepararsi per le conversazioni future.

Monitoraggio dell'integrità dell'account con gli avvisi sul punteggio di fidelizzazione

Liferay DXP avvisa i rappresentanti delle vendite quando si verifica un calo inaspettato degli acquisti, indicando un rischio di abbandono. La piattaforma calcola i punteggi di fidelizzazione attraverso lo storico degli ordini e la loro frequenza.

Visualizzazione gli account dal punto di vista del cliente

Liferay DXP consente ai rappresentanti di vendita di visualizzare i siti proprio come li vedrebbero gli account assegnati, inclusi i contenuti e i cataloghi personalizzati. Questo non solo permette ai rappresentanti di vendita di capire cosa vedono i clienti, ma anche di utilizzare l'account switcher per creare gli ordini ed effettuare il check-out per conto dei propri account.

Semplificare la gestione dei prodotti

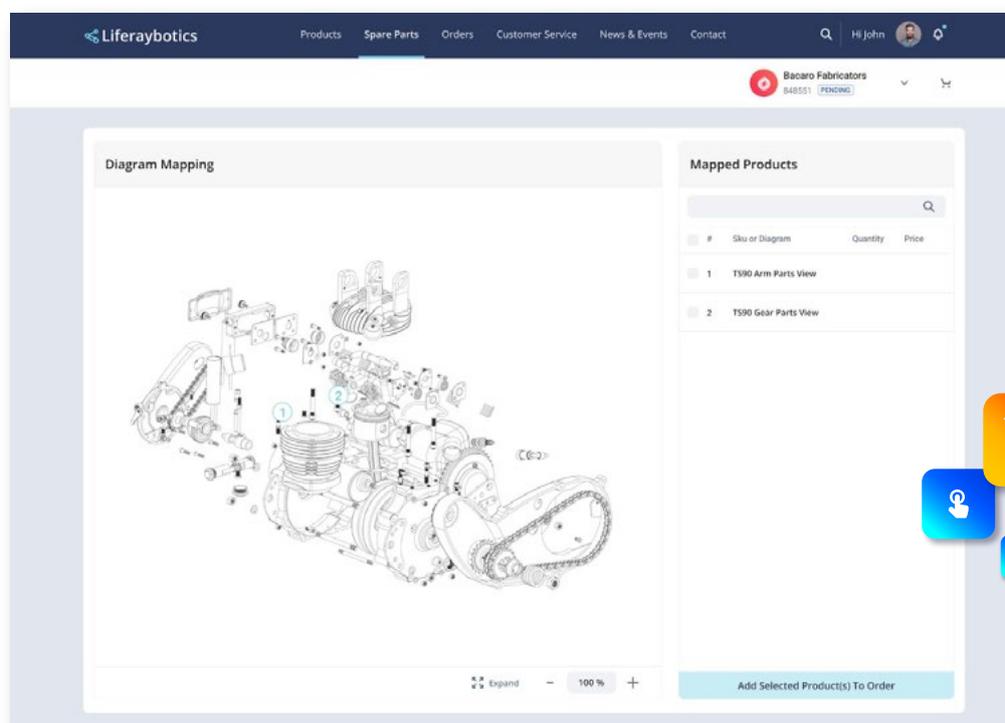
Gli strumenti dedicati di Liferay DXP consentono di semplificare la gestione dei prodotti:

Creare e gestire i prodotti

Liferay DXP supporta quattro tipi di prodotti pronti all'uso: semplici, raggruppati, virtuali, e acquisto da esplosi.

- **Un prodotto semplice** è qualsiasi prodotto fisico per il quale viene monitorato l'inventario.
- **I prodotti raggruppati** includono due o più prodotti confezionati insieme e venduti come articolo unico.
- **Un prodotto virtuale** è qualsiasi prodotto non tangibile, come file o servizi.
- **I prodotti con acquisto da esplosi** consentono ai clienti di vedere le singole parti di un prodotto e cliccare per trovare e acquistare quei prodotti specifici.

Ogni tipo di prodotto viene memorizzato in un catalogo e, alla sua creazione, gli viene assegnato uno SKU predefinito. Per impostazione predefinita, tutti i prodotti sono visibili in un catalogo e su tutti i canali. Tuttavia, puoi controllare la visibilità di un certo prodotto determinando quali canali o account sono idonei a visualizzarlo. Dopo la creazione, a ogni prodotto possono anche essere assegnati più SKU per rappresentare le varianti.



Esempio di esplosi cliccabile per l'ordinazione di pezzi di ricambio.

Gestire le informazioni sul prodotto

Liferay DXP è incredibilmente flessibile e può integrarsi con il tuo sistema PIM o ERP esistente per far emergere rapidamente le informazioni sui prodotti che risiedono all'interno di questi sistemi.

Tuttavia, se non disponi di un sistema di gestione delle informazioni sul prodotto o se hai bisogno di arricchire le informazioni presenti all'interno di uno strumento esistente, puoi utilizzare Liferay DXP per aggiungere e gestire i seguenti tipi di informazioni sul prodotto:

- **Opzioni sul prodotto** come varianti e pacchetti con SKU aggiuntivi.
- **Specifiche** come dimensioni, colore, peso e capacità del prodotto.
- **Immagine** per aiutare i clienti a scegliere il prodotto.
- **Categorie** per aiutarti a organizzare i tuoi prodotti.
- **Diagrammi esplosi** che aiutano i clienti a trovare parti per apparecchiature più grandi.

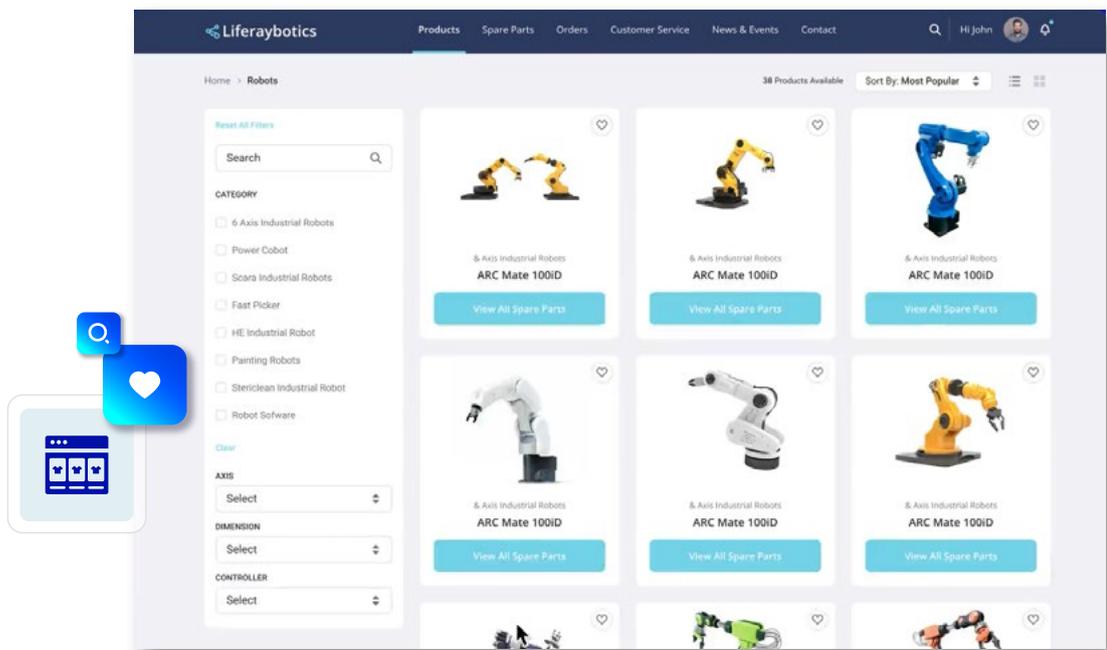
Liferay DXP supporta anche pacchetti di prodotti personalizzabili che possono essere configurati con diversi prodotti complementari, ad esempio un laptop che viene acquistato con una scheda grafica speciale o un processore più potente. Liferay ha reso i pacchetti di prodotti più configurabili in modo che i clienti possano gestire configurazioni di prodotto più complesse senza dover contattare il tuo team. I clienti potranno modificare i pacchetti nel loro carrello e decidere quali varianti aggiungere. Puoi definire valori che collegano un prodotto ad altri SKU, e i clienti possono selezionare valori di opzione diversi quando aggiungono un prodotto al carrello.

Gestione di più cataloghi di prodotti

I cataloghi consentono di creare più gruppi di prodotti, ciascuno con un proprio set di gestori di categoria o responsabili degli aggiornamenti. Ciò consente di controllare chi gestisce e apporta modifiche ai diversi gruppi di prodotti, il che è importante quando si hanno più linee di prodotti e brand di proprietà di persone diverse o se si desidera consentire a partner e fornitori di gestire i propri prodotti.

Gli amministratori del sito o i responsabili dei prodotti possono anche controllare quali prodotti del catalogo vengono visualizzati dagli utenti finali, a seconda dell'account, del gruppo o del ruolo dell'account. I partner e i fornitori possono gestire i cataloghi per consentire la vendita dei loro prodotti nelle vetrine, fornendo al contempo i controlli di approvazione finali, se lo si desidera.

Puoi anche utilizzare i canali per collegare cataloghi e prodotti a qualsiasi luogo in cui i tuoi prodotti vengono venduti: una vetrina basata su Liferay DXP, un marketplace di terze parti o altro.

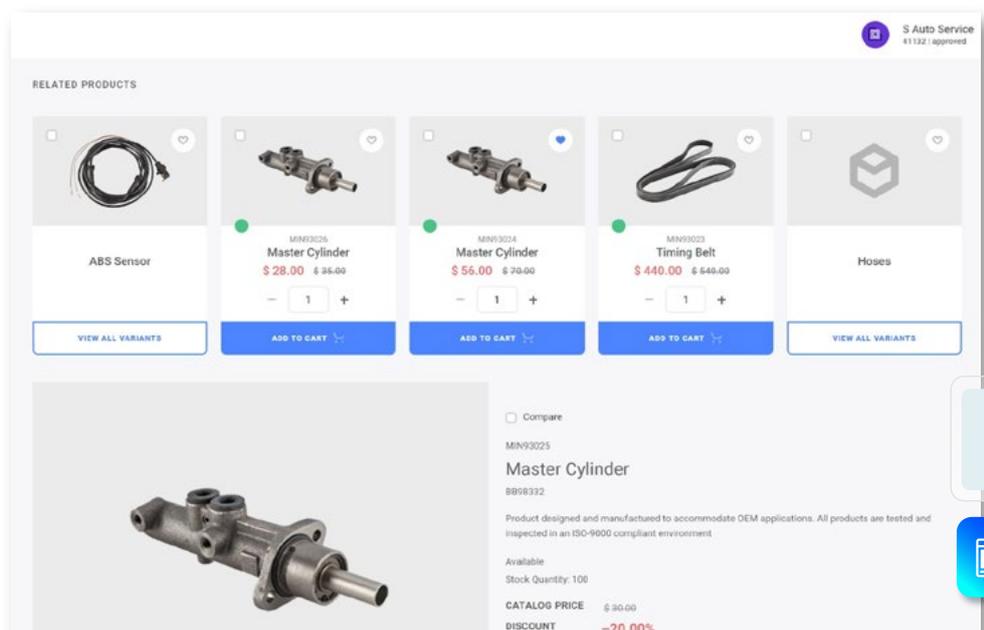


Esempio di un catalogo prodotti digitali.

Visualizzare i consigli sui prodotti

Definendo le relazioni tra i prodotti in base al contenuto del prodotto, tra cui categoria, specifiche e descrizioni, puoi consigliare prodotti per up-selling, cross-selling, vendita di parti di ricambio, accessori o prodotti complementari.

Liferay DXP può mostrare consigli sui prodotti ai tuoi clienti in base a ciò che clienti simili a loro hanno acquistato, al prodotto che un cliente sta attualmente visualizzando o ai prodotti che ha precedentemente acquistato.



Mostra i prodotti correlati a seconda di quello che il cliente sta visualizzando.

Gestire più fornitori

Liferay DXP consente ai fornitori di controllare la propria presenza online attraverso la gestione self-service del catalogo e dei canali, il che riduce notevolmente lo sforzo necessario per creare i fornitori e supportare più fornitori nei tuoi siti.

Il self-service garantisce ai fornitori la possibilità di:

- **Gestire in modo indipendente la propria offerta di prodotti** all'interno del catalogo dedicato.
- **Definire e gestire i listini** per ottimizzare vendite e promozioni.
- **Controllare l'elaborazione degli ordini** per soddisfare in modo efficiente le richieste dei clienti.
- **Gestire i livelli di magazzino e inventario** direttamente da Liferay DXP, per un'esperienza di evasione degli ordini senza interruzioni.

Supportare prezzi complessi

Liferay DXP supporta un'ampia gamma di modelli di prezzo e consente di personalizzare completamente il nostro motore di determinazione dei prezzi per gestire casi d'uso semplici o complessi.

Puoi definire più voci di prezzo per un singolo SKU di prodotto e determinare quali account, gruppi e canali sono idonei a ricevere ciascun prezzo. Se esistono più entità di prezzo per lo stesso SKU, il motore di determinazione dei prezzi calcola quali entità devono essere utilizzate per ciascun cliente del canale.

Gestire promozioni e sconti

Assicurati che i tuoi clienti vedano solo il prezzo a cui hanno diritto, comprese eventuali promozioni o sconti a loro applicabili. Alcuni esempi di modelli supportati includono:

- **Prezzi di contratto** per singoli clienti o gruppi di clienti.
- **Sconti per quantità e livelli** per incentivare ordini di volumi maggiori.
- Listini prezzi promozionali a **lunghezza fissa**.
- **Modificatori del prezzo dell'account/gruppo di account** per abilitare sconti a prezzo fisso/percentuale.
- **Sconti e incentivi** basati su coupon.

Puoi personalizzare ampiamente sconti e promozioni o perfezionare le tue offerte in modo che vengano mostrate solo per un determinato gruppo di account o per un piccolo gruppo di clienti appositamente selezionati.

Elaborare facilmente i pagamenti

Liferay DXP supporta diversi provider di pagamento, come PayPal, Stripe, Mercanet, Apple Pay, Google Pay e altre opzioni di pagamento offline. È inoltre possibile aggiungere metodi aggiuntivi utilizzando il punto di estensione del metodo di pagamento. Puoi selezionare i metodi di pagamento da rendere disponibili a canali specifici, tipi di ordine o gruppi di clienti designati.

Liferay DXP supporta anche la creazione di rimborsi per i pagamenti online. Una volta elaborato, il rimborso viene inviato al metodo di pagamento originale. Liferay DXP rende inoltre obbligatorio selezionare un motivo per effettuare un rimborso.

Gestire l'inventario dei prodotti

L'architettura flessibile di Liferay DXP semplifica la connessione con i sistemi di gestione dell'inventario, ERP o di magazzino esistenti per fornire visibilità sui livelli di inventario e sulla catena di fornitura.

Liferay DXP offre anche strumenti nativi per fornire visibilità sull'inventario dei prodotti, tra cui:

- **Un sistema di gestione dell'inventario** per tenere traccia di tutto l'inventario dei prodotti in un unico posto.
- **Inventario multi-magazzino**, che consente di visualizzare la quantità di inventario disponibile in ciascun magazzino.
- **Stime della disponibilità** per far sapere ai clienti quando i prodotti esauriti tornano disponibili.
- **Le azioni per inventario in esaurimento** ti avvisano automaticamente quando l'inventario raggiunge una soglia minima.

Integrare e collegare

Commerce headless

Utilizza Liferay DXP come piattaforma headless con un set di API REST che seguono lo standard OpenAPI. Ciò include sia le API di amministrazione che quelle di consegna. Le API di amministrazione ti consentono di effettuare l'integrazione con sistemi back-end, come ERP o sistemi di gestione dell'inventario di magazzino, per aiutarti a gestire le vetrine in un'unica piattaforma. Le API di consegna aiutano a facilitare i casi d'uso multicanale, in modo da supportare un'ampia varietà di negozi.

Integrazione con sistemi esterni utilizzando connettori predefiniti

Liferay DXP dispone di diversi connettori nativi che puoi sfruttare per connetterti a:

- TradeCentric (ex PunchOut2Go) per ottimizzare i processi di acquisto e le transazioni elettroniche.
- Mulesoft per creare processi ETL automatizzati attraverso le sue operazioni.
- Salesforce per importare i dati in Liferay DXP.
- SAP per sincronizzare le informazioni sui prodotti, i prezzi e gli account dei clienti.

Prossimi passi

Con Liferay DXP, otterrai gli strumenti necessari per iniziare a semplificare processi di acquisto complessi. Ma, sulla stessa piattaforma, puoi anche iniziare a personalizzare i percorsi degli utenti, digitalizzare le attività manuali, eliminare i silos di dati e consentire agli utenti aziendali di lanciare nuovi siti.

Le funzionalità di Liferay DXP per il commerce sono solo una parte di ciò che la piattaforma offre. Grazie a due decenni di sviluppo organico dei prodotti, ogni funzionalità della nostra piattaforma è pensata per funzionare in armonia. Scopri tutte le funzionalità native della piattaforma in questo [ebook](#).

Approfondisci le funzionalità di Commerce richiedendo una demo [qui](#).

