



新聞聯絡人

史園 Summer

Adobe 大中華區公關經理

+86 13810050591

[sshi@adobe.com](mailto:sshi@adobe.com)

林元甲 Stanley / 巫宗城 Leo

天擎公關

(02) 2775-2840 Ext: 362 / 359

[adobe@grandpr.com.tw](mailto:adobe@grandpr.com.tw)

即時發布

## Adobe 剖析 B2B 電子商務成功的關鍵因素



台灣 — 2022 年 1 月 4 日 — B2B 電子商務在 2020 年疫情爆發後加速普及，並達至過去以來前所未有的水平。企業和供應鏈面對重重困難，使數位行銷較以往顯得更為重要，但 B2B 電子商務該如何與企業的業務需要互相契合呢？Adobe 數位轉型總監 Scott Rigby 認為，了解疫情後的業界趨勢和新常態之間的差別將有助企業作出抉擇，此外企業也應留意以下要點：

## 一、了解 B2B 買家的消費行為

B2B 買家的行為在現今與一般消費者已越來越相似，兩者均極度依賴網路資料、論壇及搜尋引擎來進行售前研究。而雖然這些買家更傾向利用網路上的管道，但仍也渴望人性化的接觸，因此結合消費者功能與 B2B 買家工具的平台更受他們歡迎。在全球的 B2B 訂單中，幾乎每四筆就有一筆是在銷售人員輔助下促成的交易。



圖一：企業需了解 B2B 買家的消費期望才能成功促成交易。

## 二、提供增值服務

B2B 買家對企業亦抱有更高的期望。因此，企業應充分研究買家的需求、面對的挑戰及競爭對手，以提供超出預期的增值服務，致力爭取成為買家有價值的合作夥伴。企業亦應認清最新趨勢，尋求快速、創新的方法改善銷售流程，保持創新，領先同業。

例如，現在買家將銷售人員視為外包的研究合作夥伴，相信他們能提供客觀的數據資料和案例研究。此外，企業也可應用快速、有效的方法，作出比競爭對手更為獨特的部署，例如：

- 在銷售過程的早期採用多種方式與管道與買家進行溝通，以展現企業靈活性。
- 針對特定買家提供專屬的、具動態性和參與性的互動體驗。
- 善用數位管道進行視訊對話、即時通訊和互動工作空間以分享想法，並建立更具合作性的夥伴關係。

以上的方法皆能展示企業願意為客戶提供更佳服務的決心。而當 B2B 買家萌發購買慾望與想法、希望尋求協助時，快速而積極的回應更有可能得到回報。

### 三、塑造一致的電子商務體驗

B2B 企業的電子商務人才須重新定位自己，在「電子商務人員」的角色以外，力求制定適用於未來的商業策略，並將所有管道、各類型的銷售活動和不同的自助服務包含在內，以應對各種購買需求。Scott Rigby 建議，企業應專注於以下幾點：

1. **透過更多管道銷售更多元的產品：**隨著供應商擴展銷售範圍且買家尋求更多庫存和更高的價格透明度，產品的商品化程度將逐漸提高。因此，B2B 企業應向高端市場發展，提供更複雜、多元的產品以獲取更高利潤，並在銷售過程中為買家提供更多的協助。
2. **提供新穎、具差異化的增值服務：**B2B 企業應專注在諸如保養、保險及融資等較高利潤的服務，以進一步提升銷售額。這些差異化服務能使電子商務人才在諮詢過程中抓住機會達成交易。
3. **為內外人員建設自助基礎設施：**B2B 企業應為客戶和內部用戶投資自助服務，為未來商業接觸點所需的客戶互動與交易之雙向通路作好準備。
4. **開拓無需銷售人員的 B2B 商業運作模式：**企業現正尋找無需銷售人員來進行交易的方法，例如「僅限網路販售」的獨家產品和量身訂製的自助服務，都可讓企業節省開支，且節約的成本還可讓客戶受惠。

### 成功實行 B2B 電子商務的秘訣

企業除可考慮上述建議，Scott Rigby 亦認為可將資源集中，投放在一些快速且具同樣重要的要點上，例如：

1. **報價：**買家需要先獲取全部項目的報價，才能獲得客戶及內部團隊的批准來完成交易。因此，鎖定購物車內產品價格的能力十分重要，提升相關的系統將有助更多大筆訂單的成交。
2. **談判與議價：**B2B 客戶的高交易額使其具備議價的能力，員工需經常為客戶提供各項折扣優惠。若擁有可用於管理訂單、報價單與匯率的簡易工具，將給予銷售人員有力的支援。
3. **多帳戶登入：**B2B 買家通常需多個登入帳戶以獲得授權、報價更新及產品服務的詳細資訊。優秀的 B2B 網站將為買家提供具有不同角色和授權參數的個人帳戶，以改善採購流程。

4. **大量採購**：對 B2B 企業來說，管理大量各式各樣的貨品極具挑戰性。卓越的 B2B 商業網站允許買家將大量商品清單直接上傳至購物車，進而節省採購時間及增加銷售金額。
5. **庫存管理**：批量購買在現今已是常態，但何時及如何收取產品仍屬關鍵因素。因此，即時庫存管理和訂單追蹤資訊對整個供應鏈十分重要，使用自動化的業務工具不但可以降低物流成本及減少運輸所耗時間，更能提供優質的客戶體驗，增加利潤。
6. **分析**：買家如何改變整個客戶旅程正影響企業如何分析及改善業務。上述所提及的各種因素也將影響企業分析數據，故企業應當全盤考慮各種因素，以獲得準確的分析及預測結果。

#### 成功實施 B2B 電子商務的秘訣

企業除了可以考慮上述建議，亦可以集中資源頭放在一些快速且同樣重要的關鍵要點上：



圖二：為成功實施 B2B 電子商務，企業也可考慮將資源集中，投放在一些快速且同樣重要的要點上。

### 總結

雖然未來仍充滿著許多的不確定性，但企業仍需與時俱進，抓緊 B2B 電子商務快速增長的機遇，持續改善營運，讓企業得以持續發展。

### 關於 Adobe

Adobe 經由數位體驗改變世界。如需更多資訊，請造訪 <https://www.adobe.com/tw/>。

###