



The Enterprise
Digital Commerce
Platform

Colgate Pro:
Un marketplace B2B
único en su género,
hecho a la medida
para odontólogos.



Historia de Colgate Pro, desde un proceso de implementación de 3 meses hasta alcanzar un 75 % de odontólogos adicionales en un año.

Sector	Solución	Sobre el cliente	Resultados
Belleza y salud	Marketplace B2B	Colgate es una marca global comprometida con promover un cuidado bucal más saludable y empoderar a los profesionales de la salud para hacerlo.	<ul style="list-style-type: none">• 100 días de preparación del go-live• 75 % de ampliación de la base de datos de odontólogos en un año• 44 % de tasa de conversión en productos personalizados



Desafío

La historia de Colgate Brasil con VTEX es una historia de innovación. Para Colgate Pro, tener un marketplace era imprescindible para el proyecto y Colgate aprovechó al máximo las funcionalidades nativas de marketplace de VTEX para crear un ecommerce B2B.

De este modo, el costo total de propiedad sería menor, así como el tiempo de implementación.

Además, Colgate buscaba funcionalidades de personalización y escalabilidad general, que son esenciales para el ecommerce B2B.

Colgate tiene sus propios consultores de cuidado bucal que trabajan como representantes de ventas B2B en todo Brasil.

Estos consultores se encargan de visitar y hablar con los odontólogos acerca de los productos más recientes y sus beneficios. Para llegar a las regiones que no estaban totalmente cubiertas por los consultores, la solución era recurrir a Internet.

Al llevar este proceso al ámbito digital, había un par de cosas que Colgate debía garantizar:

- Un sistema de inicio de sesión especial para reconocer el número de registro de los odontólogos certificados.
- Una gran oferta de productos, desde cepillos de dientes personalizados hasta maquinaria odontológica especializada
- La integración del partner de fulfillment y distribuidor en la plataforma de venta online.



Solución

Con estas necesidades en mente y otros requerimientos comerciales, Colgate empezó a desarrollar la plataforma aprovechando las funcionalidades nativas y listas-para-usar de VTEX.

Después de definir el alcance del proyecto y contratar una agencia partner, todo el proceso de desarrollo duró 100 días, un time-to-market extraordinariamente rápido teniendo en cuenta las necesidades de Colgate en cuanto a personalización, modelos de promoción específicos y migración de catálogos.

El proyecto de Colgate es innovador, ya que se trata de un marketplace único en su género dirigido a odontólogos.

Fue creado, desarrollado y diseñado originalmente por el equipo de ecommerce de Colgate-Palmolive en Brasil y luego se extendió a otros países del mundo, teniendo el proyecto de Brasil como referencia.

En Brasil, es el único en la industria del cuidado bucal. La principal funcionalidad de su arquitectura de ecommerce es la capa de marketplace que integra los productos del distribuidor en el sitio web.

Al integrar el catálogo y el stock de ecommerce del distribuidor, Colgate Pro pudo escalar su operación sin costos adicionales de logística y fulfillment, evitando además el conflicto de canales: ya que el distribuidor también se beneficia de este nuevo canal de ventas online.

Además del marketplace, Colgate invirtió en dos soluciones estratégicas para mejorar sus ventas: un módulo de promoción de cashback y un programa de lealtad.

Ambas son funcionalidades nativas de VTEX y se han implementado junto a b8one, una agencia partner de VTEX.

El programa de lealtad es válido para todos los odontólogos, con diferentes niveles y varias ventajas: los puntos acumulados se pueden canjear por descuentos en productos específicos.

En cuanto a la iniciativa de cashback, se va a utilizar como estrategia promocional.

El ejemplo más reciente fue la alianza estratégica con Phillips, con el objetivo de vender más cepillos de dientes eléctricos.



Resultados

Estamos haciendo un enorme esfuerzo en tecnología para ofrecer el mejor marketplace de cuidado bucal para odontólogos, y creemos que el continuo enfoque en la personalización de productos añade un gran valor a estos clientes. Lo sorprendente de este proyecto es también la disponibilidad. Ahora, los odontólogos pueden pedir cualquier producto que quieran, en cualquier momento. Tenemos un mayor número de entregas y zonas cubiertas, y los odontólogos realizan pedidos con mayor frecuencia.

Danilo Turbiani, director de Ecommerce de Colgate-Palmolive Brasil

Debido a esta disponibilidad, los odontólogos han recibido la iniciativa bastante bien, con lo que el sitio web ha sido un éxito en cuanto a la experiencia del cliente.

El valor promedio de venta mensual ha aumentado un 496 % interanual, con iniciativas como la personalización de productos.

Además, el canal de venta directa al consumidor experimentó un aumento de más del 45 % en el total de unidades vendidas y del 908 % en la captación de datos de clientes a través de la plataforma desde principios de año.

Muchos odontólogos dan valor a los regalos que hacen a sus pacientes, especialmente a los cepillos de dientes con el nombre del odontólogo y su información de contacto.

Al hacer posible esta personalización, es más probable que los odontólogos lo hagan todo en un solo lugar: comprar y personalizar.

Este proyecto, dirigido por el equipo de Colgate en Brasil, contribuyó significativamente a la digitalización de las conexiones con los odontólogos.

Además, las funcionalidades de personalización implementadas en este proyecto se consideran algo muy innovador para este nicho de clientes B2B, que añade un gran valor tanto al producto final como a la experiencia del comprador.

Sin duda, es uno de los proyectos de ecommerce más importantes en el ámbito de los profesionales del cuidado bucal.

¡Mantente atento a Colgate!



Sobre VTEX

VTEX (NYSE: VTEX) ofrece una plataforma de comercio digital de software como un servicio o SaaS para marcas corporativas y retailers. Nuestra plataforma permite que nuestros clientes lleven adelante su estrategia comercial, incluido el desarrollo de tiendas online, la integración y gestión de pedidos en todos los canales y la creación de marketplaces para vender productos de vendedores externos. Desde nuestra incorporación en Brasil, hemos sido líderes en el aceleramiento de la transformación del comercio digital en América Latina y nos estamos expandiendo a todo el mundo.

Nuestra plataforma está diseñada para cumplir con los estándares y las funcionalidades de las empresas. Dos mil clientes con más de 2500 tiendas online activas en 32 países confiaron en nosotros para comunicarse con sus clientes de forma significativa.*

*Cifras del año fiscal finalizado el 31 de diciembre de 2020

Para más información, visita www.vtex.com



Para más información,
visita vtex.com



The Enterprise
Digital Commerce
Platform