

Salesforce B2B Commerce Cloud und PIM

# Wann lohnt sich die Einführung eines PIM-Systems?

Was erwarten Ihre Geschäftskunden und wie können Sie diese Erwartungen mit einem E-Commerce System erfüllen? Wann sollten Sie ein zusätzliches PIM einführen, auf was müssen Sie achten und welche Vorteile ergeben sich daraus?

# B2B Commerce Cloud und PIM

## Customer Journey über alle Kanäle – Auch bei Geschäftskunden

Customer Journeys sind keine linearen Pfade zum Kauf und vor allem im B2B-Umfeld oftmals sehr komplex mit vielen unterschiedlichen Berührungspunkten.

Der Großteil der B2B-Transaktionen beginnt online, auch Social Media wird immer wichtiger. Kunden erwarten, dass sie sich zwischen allen verfügbaren Kanälen, sowohl online als auch offline, fließend bewegen können.

Sie könnten auf mobilen Endgeräten Nachforschungen anstellen, einen Vertriebler anrufen, um Preise auszuhandeln und schließlich den Kauf online abschließen.

Viele Unternehmen haben dieses Verhalten erkannt. Sie wissen, dass eine solide Omnichannel-Strategie hilft, sich zu differenzieren und neue Kunden zu gewinnen. Sie haben ihre Vertriebskanäle integriert, um Kunden bei allen Transaktionen zu unterstützen.

Im Zeitalter von Daten und künstlicher Intelligenz kann die Omnichannel-Erfahrung nur durch die vollständige und richtige Nutzung aller Kanäle verbessert werden.

Durch das Sammeln und Analysieren von Daten aus der Interaktion von Kunden mit Vertriebsmitarbeitern, Online-

Kanälen und physischen Geschäften, können Unternehmen das Kundenverhalten und die Bedürfnisse der Kunden verstehen, um adaptive, konsistente und personalisierte Erfahrungen zu schaffen. Und zwar an jedem Berührungspunkt.

### MERKMALE EINER CUSTOMER JOURNEY IM B2B UMFELD:

- Hohe Komplexität
- Steigende Relevanz von Social Media
- Verknüpfung von online und offline Kanälen
- Anpassung der Inhalte an die Bedürfnisse der Kunden

## Exzellente Customer Experience – Aber wie?

Auch im B2B-Commerce ist eine exzellente Customer Experience mittlerweile unerlässlich. Dies kann aufgrund der notwendigen Integrationen und zu verarbeitenden Informationen nur mit erstklassigen Commerce-Lösungen sichergestellt werden.

### MEHRWERT DER SALESFORCE B2B COMMERCE CLOUD:

- Personalisierte Angebote
- Mobile Nutzung
- Kundenspezifische Produktkataloge
- Individuelle Preise und Zahlungsarten
- Bestellvorlagen
- CSV-Upload
- Preisanfrage

### Salesforce B2B Commerce Cloud

Mit der Salesforce B2B Commerce Cloud (ehemals Cloudcraze) haben viele Unternehmen bereits ihre Commerce-Lösung in die Cloud verlagert und können nun ihren Kunden, durch die entsprechende Vernetzung mit dem CRM, personalisierte Angebote unterbreiten. Die Usability ist hervorragend und der Kaufprozess wird mobil unterstützt.

### Wichtige Funktionen

Mit einer erstklassigen B2B-Commerce Lösung können darüber hinaus kundenspezifische Produktkataloge, unter Berücksichtigung der individuell ausgehandelten Preise, erstellt werden.

Typischerweise werden auch unterschiedliche Zahlungsarten angeboten. Neben Kreditkarte und Rechnung werden so auch B2B-

Zahlungsarten wie Kaufverträge und Bestellaufträge unterstützt.

Weitere Funktionen im B2B Umfeld sind beispielsweise das Nutzen von Bestellvorlagen, ein CSV-Upload der Bestellung oder etwa die Möglichkeit einer Preisanfrage aus dem Warenkorb heraus.

Damit eine B2B Commerce Lösung jedoch ihr volles Potential entfalten kann, werden strukturierte und angereicherte Daten benötigt.

### Zentrale Datenhaltung

Wichtig ist dafür die zentrale Verwaltung der Produkt- und Bilddaten, damit alle für die Vermarktung relevanten Informationen medienneutral gespeichert werden können. Nur so können die Inhalte jederzeit aktuell und in jeder benötigten Sprache zur Verfügung gestellt werden.

# Der Mehrwert eines zusätzlichen PIM

Neben der reinen Commerce-Lösung werden oftmals Produktinformationsmanagementsysteme (PIM-Systeme) aufgesetzt und parallel zur Commerce-Lösung verwendet.

B2B Commerce nutzbar, die über die üblichen Texte und Bilder weit hinausgehen und einen deutlichen Nutzen für den Kunden bieten, wie etwa Informationen über das korrekte Zubehör, notwendige Zertifikate und gültige Lizenzen.

Für eine erfolgreiche Einführung eines PIM-Systems ist es daher unerlässlich, dass diese durch ein abteilungsübergreifendes Projektteam vorangetrieben und vom Top-Management unterstützt wird.

## Zusätzlicher Nutzen

Das PIM-System dient dabei zur zentralen Datenhaltung, während die Commerce-Lösung auf die Daten zugreifen und für die Kunden ausspielt.

Die gleichen Daten können so auch für andere Ausgabekanäle genutzt werden, wie bspw. für einen Print-Katalog, die Unternehmenswebsite oder etwa ein PIM-System eines Distributors.

Durch das PIM-System werden so relevante Zusatzinformationen im

## Herausforderungen

Bei der Einführung eines PIM-Systems stehen Unternehmen vor mehreren Herausforderungen. So werden neben den Fragen nach Strukturen und Inhalten idealerweise auch bestehende Prozesse hinterfragt und gegebenenfalls optimiert.

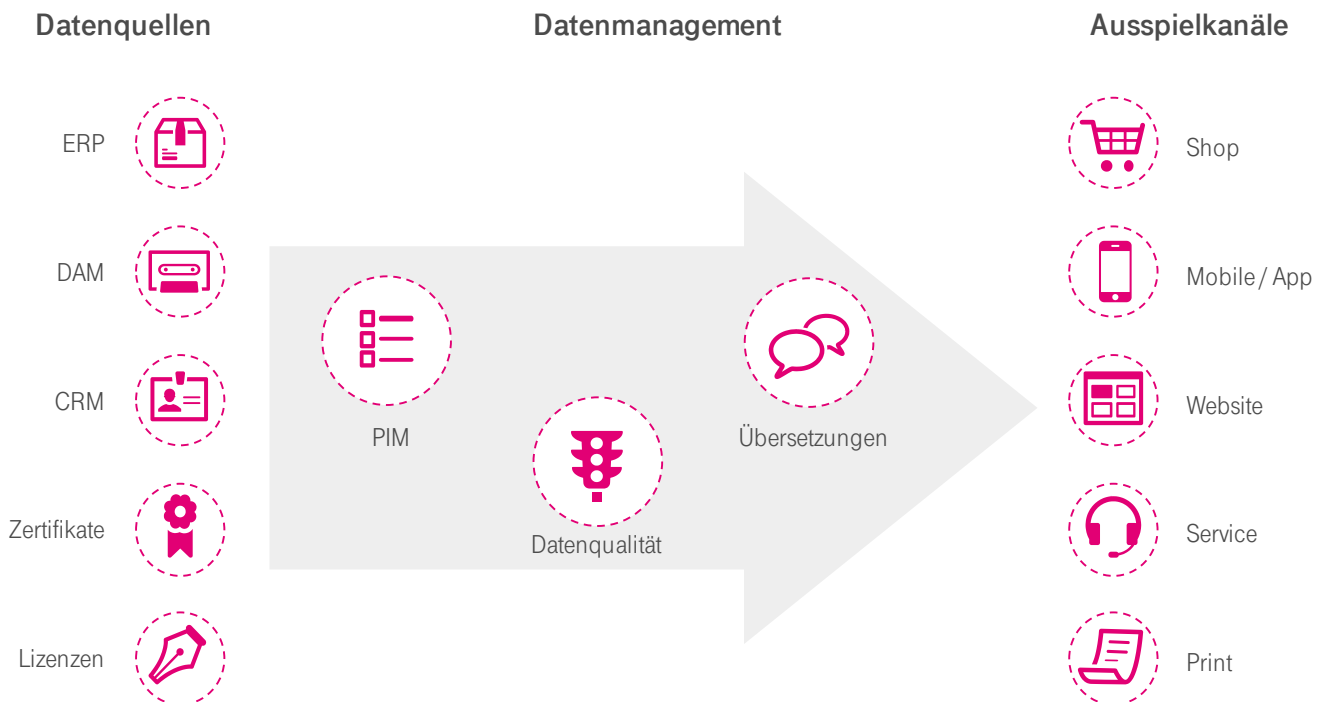
Auch der Aufwand für die Datenmigration und das Sicherstellen der Datenqualität sollte nicht unterschätzt werden.

## VORTEILE EINES PIM:

- Zentrale Datenhaltung
- Nutzung der Informationen in mehreren Ausgabekanälen
- Zusatzinformationen

## HERAUSFORDERUNGEN:

- Analyse und Optimierung der Prozesse
- Aufwendige Datenmigration
- Sicherstellung der Datenqualität



## Wie funktioniert ein PIM-System?

Ein entscheidender Faktor für ein PIM-System ist dabei die Anbindung der bestehenden Systeme. Dabei sind vor allem das ERP und das CRM zu betrachten. Beide können Informationen zuliefern, aber auch von den Daten des PIM-Systems profitieren.

Für die Anbindung der bereits existierenden Lösungen sollten dabei, auch aus Gründen der Zukunftssicherheit, so weit wie möglich standardisierte Schnittstellen der jeweiligen Systeme genutzt werden. Bei etablierten PIM-Systemen gibt es oftmals vorgefertigte Schnittstellen

zur Anbindung an eine Commerce Lösung. So kann beispielsweise bei der B2B Commerce Cloud von Salesforce eine Schnittstelle zu Akeneo, einem Open Source PIM-System, genutzt werden. Dadurch ist eine standardisierte und zukunftssichere Anbindung gegeben.

### VORTEILE EINES AKENEO PIM:



Anpassungen an die spezifischen Notwendigkeiten des Unternehmens durch Open Source schnell und flexibel möglich



Abstimmen und Harmonisieren von Produktinformationen, die aus mehreren heterogenen Datenquellen stammen



Exportieren von Produktdaten in die Salesforce Commerce Cloud oder andere Vertriebskanäle



Verbesserung der Time-to-Market



Prüfen der Vollständigkeit der Produktinformationen für jeden Kanal



Synchronisierung des Katalogs, um inkrementelle Daten abzurufen



Maßgeschneiderte Gestaltung von Struktur und Inhalten

## Fazit

Durch die Kombination einer erstklassigen B2B-Commerce Lösung und eines etablierten PIM-Systems sowie der notwendigen Integration der existierenden Systeme, können sich Unternehmen deutlich vom Wettbewerb differenzieren, indem sie Kunden eine signifikant verbesserte Customer Experience bieten.

Dadurch ist es möglich, Kunden entlang der Customer Journey

besser zu begleiten und passend auf individuelle Bedürfnisse einzugehen. Die Anforderungen im B2B Commerce sind heute komplexer und dynamischer als noch vor wenigen Jahren, sodass viele Unternehmen auf einen erfahrenen Partner zurückgreifen, der sie dabei unterstützt.

Unsere E-Commerce Experten sind Ihnen bei diesem Prozess gern behilflich, ob in einem Expertengespräch zur Orientierung

oder in einem ersten Workshop, um eine Zielstellung mit möglichen Wegmarken zu definieren.

### Ihr Ansprechpartner

**Cathleen Schwarze**

Leiter Digital Smart Commerce

+49 151 62 841 420

[Cathleen.Schwarze@t-systems.com](mailto:Cathleen.Schwarze@t-systems.com)