



Erfolgreiche
Kommunikation der
Vorteile einer digitalen
B2B-Transformation.

*Überzeugende Argumente für die
Modernisierung der E-Commerce-
Infrastruktur eures Unternehmens.*

Inhaltsverzeichnis.

- 3* Einführung.
- 4* Strategische Perspektive.
- 9* KI in Aktion.
- 10* Kosteneinsparungen.
- 14* Schnellere Umsatzwachstum.
- 18* Abschließende Überlegungen.

Einführung.

E-Commerce wartet nicht auf Unternehmen. Konstante Veränderungen bei Verbrauchertechnologien, demografischen Daten von Käufern und Kaufverhalten stellen eine kontinuierliche Herausforderung für ältere Systeme dar. Wer im E-Commerce-Zeitalter an überholten digitalen Lösungen festhält, riskiert nicht nur negative Folgen für die Geschäftsinfrastruktur, sondern auch eine abnehmende Loyalität des vorhandenen Kundenstamms.

Angst vor Veränderungen ist menschlich, doch den Mutigen gehört die Welt. Derzeit erlebt B2B-Commerce eine technologische Renaissance. So entwickeln zahlreiche Unternehmen ihre E-Commerce-Ressourcen aktiv weiter. Doch trotz erwiesener Effizienzsteigerungen, Kosteneinsparungen und wachsender Umsätze ist es nicht immer einfach, wichtigen Entscheidungsträgern die Vorteile einer digitalen Modernisierung zu vermitteln.

Dieser Leitfaden stellt – belegt durch Daten von führenden Branchenanalysten – drei überzeugende Ansätze vor, mit denen ihr überzeugende Argumente für die Aufrüstung der digitalen B2B-Infrastruktur eures Unternehmens vorbringen könnt.



Strategische Perspektive.

Beginnt noch heute damit, euer Unternehmen zukunftssicher zu machen.

Mit zunehmendem Alter eurer vorhandenen Plattform kann es immer schwieriger werden, den kontinuierlichen Wandel bei Kauf-Trends und Verhaltensweisen von Kunden zu unterstützen. Vielleicht steigen die Wartungskosten für eine veraltete Technologie, was eine kostspielige und zeitaufwendige IT-Entwicklung erforderlich machen kann. Mit einer modernisierten E-Commerce-Lösung können Teams von einer konfigurierbaren Palette an Technologien profitieren und dadurch nicht nur die geschäftliche Agilität stark erhöhen, sondern auch den Weg für zusätzliche Umsatzsteigerungen ebnen.

Moderne E-Commerce-Lösungen für kürzere Time-to-Market.

Kunden haben spezifische Service-Anforderungen, die rasch erfüllt werden müssen. Ein wichtiger Vorteil moderner E-Commerce-Systeme ist, dass sie von Anbietern und Entwicklern mit Blick auf konsistente Spitzenleistung kontinuierlich weiterentwickelt werden. Mithilfe von riesigen Erweiterungsmarktplätzen können Plattformen mühelos um neue Funktionen ergänzt werden, was den Bedarf an maßgeschneiderter Programmierung deutlich verringert.

Aktuelle Lösungen für den Handel zeichnen sich durch Cloud-basierte Infrastrukturen aus, die mit Sicherheitsprotokollen nach Branchenstandard geschützt werden. Cloud-basierte Plattformen weisen im Allgemeinen eine kürzere Time-to-Market auf, setzen weniger Koordination zwischen verschiedenen Abteilungen voraus und beinhalten alle erforderlichen Tools für Entwicklung und Bereitstellung.

Veraltete Lösungen

- Selbstentwickelte Lösung
- On Premise
- Entwickler sind schwer zu finden
- Individuelle Entwicklung neuer Funktionen
- Risiko von Ausfallzeiten
- Sicherheitslücken

Moderne Lösungen

- Cloud-basiert
- Voller Funktionsumfang
- Kontinuierliche Aktualisierungen
- Globales Entwickler-Ökosystem
- „API-First“
- Marktplatz für Erweiterungen
- PCI-konform

Flexible Erfüllung sich verändernder Geschäftsanforderungen nach Aufrüstung.

Vor 20 Jahren war der Druck auf Unternehmen, ansprechende digitale Erlebnisse und Service-Angebote zu entwickeln, noch deutlich geringer. Heute hingegen müssen Firmen rasch auf ständige Veränderungen der Markt-Trends und des Käuferverhaltens reagieren, um zu vermeiden, dass sie ihre Zielgruppe an die Konkurrenz verlieren. Unter Einsatz modernisierter Systeme können Unternehmen ihre betriebliche Agilität erhöhen und so B2B- und B2C-Zielgruppen erreichen, regionale Begrenzungen hinter sich lassen und neue Geschäftsmodelle implementieren.

- **B2B- und B2C-Verkäufe.**

Hersteller gehen zunehmend direkte Beziehungen mit ihren Kunden ein, während der Direktvertrieb an Verbraucher hilft, Innovationen, Markenbekanntheit und Rentabilität zu optimieren.

- **Globale Expansion.**

Da E-Commerce immer mehr zum globalen Handelsstandard wird, profitieren Unternehmen von grenzüberschreitender Expansion und zusätzlichem Umsatzwachstum.

- **Neue Geschäftsmodelle.**

Zur Verbesserung der Kundenloyalität schaffen B2B-Unternehmen eigene Online-Marktplätze und testen gleichzeitig neue Geschäftsmodelle mit einem größeren Spektrum an erweiterten Service-Angeboten.

- **Zusätzliche Kunden-Touchpoints.**

B2B-Unternehmen müssen für überzeugende Erlebnisse sorgen, um Kunden über unterschiedliche Touchpoints wie Mobile, E-Procurement-Systeme, digitale Marktplätze oder Social Media zu erreichen.

Flexible Erfüllung sich verändernder Marktanforderungen nach Aufrüstung.

Durch eine Modernisierung eures vorhandenen Systems kann euer Team neue Technologien nutzen, um die geschäftliche Performance zu verbessern. Mit einer aufgerüsteten Lösung könnt ihr euch außerdem von der Konkurrenz abheben, die eigene digitale Plattformen nur langsam ausbaut.

- **„API-First“-Plattform für Headless-Bereitstellungen.**
APIs ermöglichen Erlebnisse, die an den jeweiligen Verbraucher-Touchpoint angepasst sind, und ermöglichen gleichzeitig eine schnellere Integration mit vorhandenen Geschäftssystemen.
- **Offene Plattform, die auf einem wachsenden digitalen Ökosystem aufbaut.**
Eine flexible Commerce-Architektur und kontinuierlicher Entwickler-Support sorgen dafür, dass eure Plattform neueste technische Innovationen nahtlos integrieren kann.
- **Lösung für mehrere Regionen und Zielgruppen.**
Expandiert weltweit, fügt neue Marken oder Geschäftseinheiten hinzu und nutzt traditionelle Vertriebskanäle, während ihr das Potenzial des Direktvertriebs voll ausschöpft.

Mit Magento Commerce können Unternehmen neue Chancen ergreifen und in einem sich stetig wandelnden digitalen Umfeld weiter wachsen.

Honeywell Aerospace

Hat in nur 12 Wochen den ersten Marktplatz seiner Art für Luftfahrtteile eingerichtet

Festo

Ein Hersteller von Automatisierungstechnik verkauft nun unter Verwendung eines Abonnementmodells Software-Programme und Mobile Apps zur Optimierung seiner Produkte in 22 Ländern

Unipart

Hat zum Erzielen neuer Umsätze eine Methode für Privatkunden und Flotten-Manager entwickelt, damit diese Wartungstermine in lokalen Werkstätten buchen können, die Autoteile von Unipart nutzen und vorrätig halten

KI-gestützte Lösungen beschleunigen das Wachstum von B2B-Unternehmen.

Moderne E-Commerce-Plattformen umfassen neue Technologien, die euch dabei helfen, unvergessliche Käufererlebnisse skaliert zu erstellen. Mit Funktionen für künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen (ML) könnt ihr fast jeden Aspekt eurer digitalen Infrastruktur und Geschäftsprozesse optimieren.

- **Personalisierte Erlebnisse.**

Zeigt Site-Inhalte intelligent an und begleitet Käufer durch euren Katalog, indem ihr auf ihre persönlichen Profile sowie Erkenntnisse von Tausenden anderer Kunden zurückgreift.

- **Optimierte Preise und Angebote.**

Präsentiert optimale Preise und Angebote, um die Kundenloyalität zu erhöhen und Umsätze zu steigern.

- **Intelligente Produktempfehlungen.**

Empfehlungs-Engines nutzen eine breite Palette an Site- und Käuferdaten, um die Produktauswahl zu vereinfachen und zusätzliche Käufe zu fördern.

- **Gewinnung neuer Geschäftseinblicke.**

Verschafft euch durch detaillierte Berichte, eine automatische Erkennung von Anomalien, Beitragsanalysen und Kundensegmentierungsfunktionen ein genaueres Verständnis der geschäftlichen Performance.

KI in *Aktion*.

Magento Commerce-Funktionen auf Basis von Adobe Sensei.

Adobe Sensei ist eine Technologie für künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen von Adobe, die mit zahlreichen Aspekten der Digital-Experience-Lösungen von Adobe integriert ist. Durch Einbeziehung von Sensei hat sich das Gesamtkundenerlebnis bei gleichzeitiger Automatisierung verschiedener manueller Aufgaben deutlich verbessert.

Derzeit befinden sich die ersten Sensei-gestützten Funktionen in Magento Commerce in der frühen Zugriffsphase. Zum Einsatz kommen KI-gestützte Algorithmen sowie ein flexibles Entwicklungs-Framework, um Produktempfehlungen in der gesamten Customer Journey automatisch zu präsentieren und zu filtern. Auf der Grundlage von Sensei werden Magento Commerce nach und nach zusätzliche Funktionen, wie A/B-Tests und Inhaltspersonalisierung, hinzugefügt.

„80 Prozent der Unternehmen, die KI für E-Commerce nutzen, werden bei Kundenzufriedenheit, Umsätzen oder Kosten Verbesserungen von mindestens 25 Prozent erzielen.“

– Gartner



Kosteneinsparungen.

Digitalisierung beseitigt Ressourcenengpässe.

Ein altes System kann das größte Hindernis auf dem Weg zu Einsparungen darstellen. Das hängt mit den hohen Kosten für kontinuierliche Wartungsprozesse und Site-Aktualisierungen zusammen. Durch eine Modernisierung eurer vorhandenen Lösung könnt ihr nicht nur die Betriebskosten senken, sondern auch teure ineffiziente Prozesse bei der Content-Erstellung eliminieren. So werden Ressourcen freigesetzt, die sich für konstruktivere Geschäftsziele nutzen lassen.

Nachweislicher Nutzen einer Migration zu Magento Commerce.

Magento hat eine [ROI-Studie durch einen Drittanbieter](#) in Auftrag gegeben, bei der 19 Kunden und 3 Lösungspartner hinsichtlich des geschäftlichen Nutzens einer Migration zu Magento Commerce befragt wurden. Dadurch konnten wertvolle Einblicke gewonnen werden.

- 47 Prozent migrierten von selbst entwickelten Lösungen, 18 Prozent von Lösungen der Konkurrenz und 35 Prozent von Magento Commerce 1.
- Das Bruttowarenvolumen reichte von 1,4 Mio. \$ bis 1,6 Mrd. \$.
- Ergebnis: ROI in Höhe von 165,3 Prozent, Amortisierungsdauer von 8 Monaten

Reduzierte Wartungskosten nach Modernisierung der E-Commerce-Lösung.

Eine E-Commerce-Plattform setzt kontinuierliche Wartung durch eure IT-Abteilung oder einen anderen Lösungsanbieter voraus, damit optimale Performance gewährleistet bleibt. Je älter euer System wird, desto schneller können der Wartungsbedarf und die damit verbundenen Kosten steigen. Durch eine Aufrüstung eures Systems lassen sich diese Ausgaben minimieren – unter anderem durch Einführung von Funktionen, die Anzahl und Umfang der Wartungsroutinen verringern.

- Software-Entwicklung anhand von Branchenstandards für eine vereinfachte Wartung
- Architektur mit API-Schwerpunkt für schnellere, kontinuierliche Systemintegrationen
- Software wird durch regelmäßige Updates, Sicherheits-Patches und Fehlerkorrekturen unterstützt
- Eine Cloud-basierte Infrastruktur eliminiert den Wartungsbedarf in der Hosting-Infrastruktur
- Mehrwertdienste wie CDNs, Firewall-Schutz und die Überwachung der Systemleistung sind inbegriffen und für optimale Funktionalität vorkonfiguriert
- Umfangreichere Kataloge ermöglichen eine größere Produktauswahl

Laut den Teilnehmern unserer ROI-Studie lassen sich durch eine Migration zu Magento Commerce Wartungskosten um durchschnittlich \$ 60.000 pro Jahr senken.

Moderne E-Commerce-Plattformen zeichnen sich durch geringere Kosten für Site-Aktualisierungen aus.

Site-Aktualisierungen sind Arbeiten, die euer IT-Team oder Drittanbieter durchführen, um Funktionen zu erweitern oder neue Funktionen hinzuzufügen. Durch Umstellung auf eine flexiblere Lösung mit einem starken Support-Ökosystem könnt ihr die Kosten für Plattformaktualisierungen deutlich reduzieren.

Eine Kundenstudie zum ROI über drei Jahre hinweg hat ergeben, dass sich durch den Kauf von Standard-Erweiterungen über Marktplätze anstelle interner oder externer Softwareentwicklung Einsparungen von durchschnittlich 220.000 \$ erzielen lassen. Viele Unternehmen sparen sogar noch mehr, indem sie eine Lösung nutzen, die flexibel genug ist, um verschiedene Zielgruppen zu unterstützen. So werden voneinander unabhängige B2B- und B2C-Lösungen überflüssig.

	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
Anzahl der gekauften Erweiterungen	7,96	4,64	4,60
Kosteneinsparungen pro Erweiterung	\$ 12.792	\$ 12.792	\$ 12.792
Kosteneinsparungen durch Plattform-Upgrades	\$ 101.824	\$ 59.355	\$ 58.844

Neuere Lösungen ermöglichen effizientere Content-Erstellung.

Eine weitere Methode zur Senkung eurer Betriebskosten mit einer modernisierten Plattform besteht in der vereinfachten Erstellung und Veröffentlichung von Content. Moderne Tools für die Content-Erstellung setzen keine speziellen Programmier- oder technischen Kenntnisse voraus und sind dadurch besonders anwenderfreundlich. Das bedeutet, dass Unternehmen den Großteil der Produktion intern erledigen können, Ideen sich schneller in Live-Inhalte umsetzen lassen und sich die Abhängigkeit von der IT verringert.

- Beschleunigung der Entwicklung von Sites mit Drag-and-Drop-Oberflächen
- Genehmigung von Änderungen des Anwendererlebnisses mit einer echtzeitbasierten Vorschaufunktion
- Automatisierte Veröffentlichungszeitpläne für Sonderangebote und Promotions

Magento Commerce – Content-Erstellung in Aktion.

78,9 Prozent der Befragten gaben an, dass die Content-Erstellung mit Magento deutlich effizienter ist als bei ihrer vorherigen Plattform, was zu erheblichen Produktivitätssteigerungen führt.

Insgesamt konnten Händler **durchschnittliche Zeiteinsparungen in Höhe von 61 Prozent** erzielen.



Schnelleres *Umsatzwachstum.*

Stärkt eure Marke mit verbesserten
E-Commerce-Funktionen.

Eure aktuelle Plattform ist dem täglichen Betrieb möglicherweise noch gewachsen, doch setzt der weitere Ausbau eures Unternehmens eine moderne Funktionspalette voraus. Durch Aufrüstung eurer Commerce-Lösung könnt ihr Kunden auf spannende sowie neue Weise erreichen und damit den Weg für mehr Sitetraffic, verbesserte Konversionsraten und einen höheren durchschnittlichen Bestellwert ebnen.

Mehr Sitetraffic durch Modernisierung der E-Commerce-Plattform.

Mit einer modernisierten Plattform könnt ihr überzeugende digitale Erlebnisse schaffen, sodass Kunden mehr Zeit mit der Betrachtung von Produkten verbringen und letztendlich mehr einkaufen. Aktuelle E-Commerce-Lösungen sind mit leistungsstarken Funktionen ausgestattet, die euch dabei helfen, Käufer zu gewinnen und zu halten.

Magento Commerce-Kunden berichten nach dem Upgrade von einem **Anstieg des Sitetraffics um 24,8 Prozent**, sodass ihnen ein größerer Pool an Besuchern zur Verfügung steht, der neue Umsätze generieren kann.

- **Bessere Suchmaschinen-Optimierung.**
Moderne Plattformen bieten Funktionen und Automatisierungsprozesse zur leichteren Generierung von organischem Traffic. Dazu gehören Elemente wie SEO-freundliche URLs für Produkte und Kategorien, automatische Sitemaps und reichhaltige Snippets sowie die Möglichkeit zur einfachen Erstellung von Meta-Tags und vieles mehr.
- **Für Mobilgeräte optimierte Erlebnisse.**
Anwenderorientierte Designs oder Progressive Web Applications bieten mobilen Benutzern großartige Erlebnisse, die sie auf eurer Site halten, und sorgen für bessere SEO-Rankings.
- **Leistungsstarke Analysefunktionen.**
Optimiert eure Marketing-Aktivitäten und leitet die richtigen Besucher auf eure Site, indem ihr den Kampagnen-ROI sowie die Effektivität von Kanälen untersucht.

Neue Commerce-Funktionen für höhere Konversionsraten, durchschnittliche Bestellwerte und Gesamtumsätze.

Nachdem ihr es geschafft habt, Kunden auf eure Site zu lenken, müsst ihr euch jetzt darum kümmern, dass sie bleiben und Geld ausgeben. Mangelt es eurer E-Commerce-Umgebung an praktischen Funktionen wie personalisiertem Kauf, reibungslosem Checkout und flexibler Abwicklung, ist das Rennen schon vorbei, bevor es begonnen hat. Moderne Lösungen hingegen bieten Funktionen, die zu höheren Konversionsraten, durchschnittlichen Bestellwerten und Gesamtumsätzen führen.

- **Personalisierte Customer Journeys.**
Präsentiert hochrelevante Inhalte, gezielte Angebote und Empfehlungen, um gelegentliche Besucher in loyale Markenbotschafter zu verwandeln.
- **B2B-Einkaufs-Tools.**
Steigert Umsätze, indem ihr es B2B-Käufern ermöglicht, Listen mit SKUs zu erstellen, Preise online auszuhandeln oder Bestellanforderungen für häufig gekaufte Produkte einzurichten.
- **Sichtbarkeit der Bestände.**
Durch die Anzeige der Produktverfügbarkeit und Bestände an verschiedenen Standorten erhalten Käufer die Informationen, die sie benötigen, um Bestellungen zuverlässig aufgeben zu können.
- **Flexible Abwicklungsoptionen.**
Käufer können mit einer Auftragsverwaltungslösung, die über Omni-Channel-Abwicklungsfunktionen verfügt, entscheiden, wie und wann sie ihre Einkäufe erhalten möchten.
- **Für Mobilgeräte optimierte Erlebnisse.**
Bietet optimale Erlebnisse bei jeder Bildschirmgröße, sodass Kunden von den klassischen Problemen beim Kauf über Mobilgeräte verschont bleiben.
- **Verschiedene Zahlungsoptionen.**
Sorgt für einen reibungslosen Checkout, indem ihr von Teilzahlungen über Kreditkarten bis hin zu regionalen Zahlungsmethoden unterschiedliche Transaktionsoptionen anbietet.

Kunden von Magento Commerce profitieren nach der Modernisierung ihrer Commerce-Plattform von hohen Zuwächsen.

- **BookPal.**
Dem Großhändler für Bücher ist es gelungen, den durchschnittlichen Bestellwert um 25 Prozent zu steigern
- **Intelligentsia Coffee.**
Konnte seine Konversionsrate nach dem Upgrade auf Magento Commerce um 160 Prozent verbessern, was teilweise auf bessere mobile Erlebnisse für seine unabhängigen Coffeeshop-Käufer zurückzuführen ist
- **Crane Stationary.**
Konnte durch ein neues Site-Erlebnis, ein optimiertes B2B-Bestellverfahren und mehr eine Zunahme der mobilen Umsätze um 127 Prozent erzielen

Kunden, die auf Magento Commerce umgestiegen sind, ist es unter Nutzung der Funktionen gelungen, Konversionsraten um durchschnittlich 16,1 Prozent und den durchschnittlichen Bestellwert um 4,8 Prozent zu steigern. Im Mobile-Bereich waren die Ergebnisse sogar noch beeindruckender: Die über Mobilgeräte erzielten Umsätze stiegen um 29,1 Prozent.

Abschließende Überlegungen: Geschäftliche Performance *verbessert sich durch Wandel,* nicht durch Zufall.

Man kann die Vorteile eines Upgrades gar nicht genug unterstreichen. Eure vorhandene Commerce-Plattform mag den bisherigen Anforderungen gewachsen sein, doch werden die Ansprüche des modernen Handels ihre Fähigkeiten wahrscheinlich schon bald übersteigen (falls sie es noch nicht tun). Viele Unternehmen haben erkannt, dass eine Wahrung des Status quo mit alten Systemen zu stagnierendem Marktwachstum, ausufernden Betriebskosten und einem Verlust von Marktanteilen an technologisch fortgeschrittenere Konkurrenten führt.

Die Zukunft gehört denen, die sich auf die Transformation einlassen. Ein dediziertes digitales Upgrade bietet Leistungsvorteile, mit denen B2B-Anbieter an die Spitze ihrer jeweiligen Branche gelangen können. Neben der höheren Betriebseffizienz und Kundenzufriedenheit sorgen Upgrades für optimale Rahmenbedingungen, um langfristig die Ziele zu erreichen, die mit einer veralteten E-Commerce-Lösung unmöglich wären.

Werdet zur Triebkraft des Wandels. Überzeugende Argumente für eine Modernisierung werden wichtige Entscheidungsträger in eurem Unternehmen motivieren, die Rolle des Commerce-Systems zu überdenken. Wenn ihr euch ausreichend auf diesen Moment vorbereitet, erhaltet ihr die Chance, die Vorteile einer Modernisierung zu vermitteln und sicherzustellen, dass eure B2B-Geschäfte auf die steigenden Anforderungen von regionalen und globalen Märkten vorbereitet sind.

Fazit.

Hier findet ihr einen kurzen Überblick über die Konzepte, die wir im vorliegenden Dokument vorgestellt haben. Diese Konzepte könnt ihr als Checkliste verwenden, um ein eigenes Geschäftsszenario zu erarbeiten.

	Verbesserter E-Commerce
Strategisch	<ul style="list-style-type: none"> Kürzere Time-to-Market Geschäftliche Agilität Nutzung neuer Technologien
Kosteneinsparungen	<ul style="list-style-type: none"> Geringere Wartungskosten Niedrigere Ausgaben für Site-Optimierungen Effiziente Erstellung von Inhalten
Umsatzwachstum	<ul style="list-style-type: none"> Steigerung des Sitetraffics Bessere Konversionsraten Höhere Kundenausgaben

Erfahrt mehr darüber, wie Adobe eure B2B-Geschäfte in das Zeitalter des E-Commerce katapultieren kann:

[Lernt Magento Commerce kennen](#)

[Magento Commerce für B2B](#)



Copyright © 2020 Adobe Inc. All rights reserved.
Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks
or trademarks of Adobe Inc. in the United States and/or
other countries.