

Die Customer Journey: E-Commerce-Lösungen für den PVH

# Digitale Vernetzung von Handel und Herstellern

► Der Kaufprozess im Internet kann durch Hersteller und Händler positiv beeinflusst werden. Viele Kunden – auch im B2B-Bereich – sind online auf der Suche nach einer bestimmten Marke, möchten sich über ein Markenprodukt umfassend informieren und es schlussendlich auch kaufen. Bei der Vielzahl von Markenseiten und Shops im Netz ist es für Hersteller und Händler daher wichtig, sich im Online-Wettbewerb zu differenzieren und den Online-Kaufprozess, neudeutsch die Customer Journey, so einfach und durchgehend wie möglich zu halten.

Die Customer Journey ist viel mehr als ein Online-Shop oder die Präsenz auf einem Marktplatz, sie umfasst verschiedene Zyklen bis zur Kaufentscheidung. Es geht darum, an allen Kontaktpunkten auf der Reise die Informationen und Kaufmöglichkeiten für den Kunden zu optimieren. Wie diese bestmöglich gestaltet werden kann, haben die E-Commerce-Experten von [Toolineo](#) zusammen mit Partnern auf der Internationalen Eisenwarenmesse in Köln vorgestellt: [loadbee](#) und [Commerce Connector](#). Beide Anbieter vernetzen auf Toolineo und im E/D/E Multishop Händler und Lieferanten. Zum Vorteil des Kunden. Drei Beispiele:

**Kundensituation 3:** Der Kunde ist bereits auf Toolineo und sucht auf der Plattform nach Produkten. Qualitativ hochwertige und mit zahlreichen Merkmalen angereicherte eDC Daten sorgen dafür, dass er den passenden Artikel findet. Bleibt noch die Frage „Was sagt die Marke selbst zu dem Artikel?“. Diese Informationen direkt vom Hersteller stellt loadbee auf der Produktseite im Markendesign über eine Schnittstelle zur Verfügung, sofern der Hersteller seine Produktinformationen dort bereitgestellt hat. Neben Toolineo bieten auch die E/D/E Multishops diese Funktionalität, sie muss nur freigeschaltet werden. Marktana-



Diskussion: Hendrik Sassmann, Toolineo (l.) und Felix Bühner (2. v.l.) von loadbee



Interessiertes Publikum auf der Eisenwarenmesse. (Fotos: loadbee)

**Kundensituation 1:** Der Endkunde informiert sich auf der Webseite des Herstellers über Produkte. Wie kann der Hersteller dem Kunden helfen, den Kaufprozess abzuschließen? Mit Commerce Connector. Diese Schnittstelle leitet den Kunden direkt zu einem Vertriebspartner der Marke weiter – etwa Toolineo oder dem E/D/E Multishop eines Händlers.

**Kundensituation 2:** Der Kunde sucht auf Google nach einer bestimmten Marke. Maßgeschneiderte Ziele für die Kunden und Lösungen für Hersteller können Markenshops sein – für Lieferanten aus dem PVH-Umfeld beispielsweise auf Toolineo. Zum einen findet der Kunde an zentraler Stelle ein breites Markensortiment, zum anderen bietet eine themenorientierte Plattform den Herstellern zusätzliche Reichweite fokussiert auf besonders interessante Zielgruppen.

lysen zeigen, dass die Marke davon nachhaltig profitiert und im Verhältnis zu Produkten ohne originale Markeninformationen häufiger gekauft wird. Die branchenübergreifende loadbee IT-Plattform für Produktinformationen hat sich unter anderem mit Marken wie Miele, Bosch und Siemens bereits fest in der Branche „Consumer Electronics“ etabliert.

Das Interesse an den drei Lösungen war auf der Eisenwarenmesse in Köln sehr hoch. Hendrik Sassmann von Toolineo: „Markenshops auf Toolineo sowie die Nutzung von Commerce Connector und loadbee sind die Basis für eine erfolgreiche Vermarktung. Unsere Partner sind in anderen Branchen schon seit einigen Jahren aktiv und verfügen über sehr viel Erfahrung. Davon können Werkzeughersteller und -händler nun profitieren.“ [ck]

#### Ansprechpartner:

Benjamin Hoster

Toolineo

Head of Category Management

+49 202 6096-34241

benjamin.hoster@toolineo.de