



pirobase

Wie unterstützt pirobase Ihr Product Experience Management?



Produktdaten und Marketinginhalte aus einem Guss

Kunden erwarten heute ein überzeugendes und komfortables Einkaufserlebnis über alle Medien und Kontaktpunkte hinweg. 90 Prozent suchen dazu vor dem Kauf vor allem: relevante Produktinformationen¹. Mit pirobase steuern und verarbeiten Unternehmen Produktdaten und Marketinginhalte in einem Werkzeugkasten. So meistern sie die Komplexität modernen Omnichannel-Marketings durch integriertes Product Experience Management (PXM).

Die neue Customer Journey

Digitale Technologie hat den Kaufprozess, die Customer Journey, grundlegend verändert. Heute haben Kunden ihre Kaufentscheidung beinahe abgeschlossen, bevor sie überhaupt Kontakt zu einem Anbieter suchen.² Bis dahin recherchieren sie auf den Kanälen ihrer Wahl nach relevanten Erfahrungen und Kundenbewertungen, Geschichten und Produktinformationen.

Die wachsende Vielzahl der Kanäle und die Autonomie individueller Suchpfade sind zur Herausforderung für Produktanbieter geworden. Studien zeigen: Keine Customer Journey ist wie die andere. 73 Prozent der Kunden wechseln vor dem Kauf den Kanal, wie es ihnen beliebt³.

Wie aber schaffen Unternehmen ganzheitliche Produkterlebnisse im Omnichannel-Marketing? Wie gestalten sie bei dieser Komplexität Produktkommunikation mit Mehrwert? Wie steuern sie die Product Experience ihrer Zielgruppen effektiv und steigern Käufe, Umsätze und Kundenzufriedenheit?



Alle Konsumenten wechseln die Kanäle während des Einkaufsprozesses.

Kontrolle über die kreative Wertschöpfungskette

Experten wie Simon Walker, Analyst und Stammdatenspezialist bei Gartner⁴, empfehlen Anbietern, ihre Arbeitsabläufe für die Pflege von Produktdaten und das Erstellen und Verteilen von Marketing-Content zu harmonisieren. Erst so lässt sich ein Einkaufs- und Produkterlebnis als Ganzes gestalten und auf jede einzelne Kundenreise zuschneiden. Walker und andere nennen diesen neuen Ansatz Product Experience Management (PXM).

Definition: Product Experience Management

Als Bestandteil des Customer Experience Managements umfasst Product Experience Management (PXM) Methoden und Technologien, um die Produktkommunikation als individuelles Erlebnis zu inszenieren. In diesem Prozess sammelt, prüft, veredelt und konfektioniert PXM relevante Produktinformationen, personalisiert sie anhand von Kunden-, Nutzer- und Marketingdaten und verteilt sie schließlich über alle vom Kunden präferierten Kanäle und Plattformen. PXM-Lösungen organisieren diesen Managementprozess. Mit fortschrittlichen Analysewerkzeugen unterstützen sie dabei auch die Entscheidung, welche Art von Produkterlebnis und welcher Kanalmix die Erwartungen von Kunden erfüllen.



¹ Trusted Shops Whitepaper: So bringen Produktbeschreibungen mehr Umsatz, 2016 – <http://bit.ly/trusted-shops-whitepaper>.

² Newman, Daniel: The Role Of Influence In The New Buyer's Journey, Forbes, 2014 - <http://bit.ly/forbes-buyer-journey>.

³ Sopadjieva, Emma; Dholakia, Utpal M.; Benjamin, Beth: A Study of 46,000 Shoppers Shows That Omnichannel Retailing Works, in: Harvard Business Review Online, 2017 – <http://bit.ly/recherchepdfv>.

⁴ Walker Simon: From PIM to PXM. The Evolution of Product Information Management. Gartner, 2018 – <http://bit.ly/gartner-pxm>.

Product Experience Management mit pirobase

pirobase bildet die Kernprozesse und Werkzeuge für Product Experience Management in einem Programmpaket ab. Im Kern integriert die PXM-Infrastruktur von pirobase Werkzeuge für Product Information Management (PIM), also die Verwaltung von Produktdaten, sowie ein Content Management System (CMS) für das Ausspielen emotionaler und personalisierter Marketinginhalte und Produktinformationen.

Marketing- und Shop-Teams arbeiten ebenso wie Produkt- und Katalogmanager mit derselben Software-Suite. So organisiert pirobase alle Daten, Ressourcen und Kräfte für ein ganzheitliches Produkterlebnis. Produktkommunikation speist sich aus zwei Arten von Inhalten: Aus eher technischen Produktdaten wie Produktname, -kategorie, Maße, Preis, Farbe etc. sowie aus gestalteter, multimedialer Produktwerbung, also Websites, Katalogen, Newslettern oder Social-Media-Posts.



pirobase sammelt, prüft, veredelt und konfektioniert relevante Produktinformationen



PIM- Modul als Single Point of Truth für Produktdaten

Produktkommunikation speist sich aus zwei Arten von Inhalten: aus eher technischen Produktdaten wie Produktname, -kategorie, Maße, Preis, Farbe etc. sowie aus gestalteter, multimedialer Produktwerbung, also Websites, Katalogen, Newslettern oder Social-Media-Posts.

Als Single Point of Truth stellt pirobase das Original für jede Produktinformation bereit. Dadurch versorgt die PIM-Komponente Marketing, Shop-Leitung und Produktmanagement mit aktuellen, vollständigen und konsistenten Produktdaten.

Anbieter können ihre gesamte Produkthierarchie mit allen logischen Querverbindungen präzise nachbilden. Zusätzliche Merkmale und Attribute kennzeichnen die Produktdaten für besondere Kontexte, Zielgruppen und Märkte.

Über anpassbare Schnittstellen liest pirobase Produktrohdaten aus beliebigen Quellsystemen ein: vom ERP-System über Tabellen und Mediendateien bis zu Marketinganwendungen, Einkaufs- und Product-Lifecycle-Lösungen.

Dann führt pirobase diese Rohdaten zusammen und unterstützt seine Anwender dabei, die Daten zu prüfen, zu standardisieren, zu vervollständigen und anzureichern. So entstehen valide Produktinformationen. Workflows gewährleisten für den gesamten Ablauf, dass nur geprüfte und freigegebene Produktdaten weiterverarbeitet werden.

Schließlich stehen die Produktdaten für die Veröffentlichung bereit. Über gleichfalls anpassbare Schnittstellen verteilt pirobase die Daten dann in die gewünschten Ausgabekanäle.



Anbindung von Digital Asset Management für Multimedia-Daten

Speziell für die Verwaltung umfangreicher Multimediadaten können Anbieter eine Lösung für das Digital Asset Management (DAM) in den PXM-Prozess von pirobase einbinden. Optional ist bereits eine Schnittstelle für das DAM Pixelboxx integriert.



CMS-Modul sorgt für emotionale und wirkungsvolle Inhalte

Damit aus hochwertigen Produktdaten relevante Produktinformationen entstehen, sind Kontext und Kreativität gefragt. Hier kommt das Content Management System von pirobase ins Spiel. Damit gestalten Redakteure und Designer den Content für die wichtigsten Online-Ausgabekanäle im PXM-Prozess.

Vorteil für die Anwender? Die Nutzerführung von pirobase. Dank der tiefen Integration der PXM-Komponenten verarbeiten Marketing-Redakteure Produktdaten ebenso einfach wie Textbausteine oder Bilder und Videos. Zum Beispiel finden sie Produkte direkt über die Suche im Redaktionssystem. Die passenden Ergebnisse ziehen sie per Drag & Drop in den Entwurf einer Webseite. Einmal eingefügt, bleiben die Produktinformationen mit der Produktdatenbank verbunden. Ändern sich einzelne Produktdaten, aktualisiert das System sie automatisch in sämtlichen Ausgabekanälen im CMS.

pirobase macht Produktdaten zum festen Bestandteil des Kreativprozesses. So entwickeln Hersteller und Händler wirkungsvolle Kampagnen mit validen Daten und gewinnen bei der Produktkommunikation Tempo: Weil sie neue Produkte schnell und koordiniert auf allen webbasierten Kanälen präsentieren und selbst umfangreiche Änderungen im Portfolio automatisiert und qualitätsgesichert ausrollen können.



Translation-Management-Systeme (TMS) für die geprüfte Ausgabe in beliebige Zielsprachen

Zusätzliche Ausgabesprachen multiplizieren den Aufwand für Kreation und Verwaltung von Produktinformationen. TMS bieten den nötigen Überblick über Sprachversionen. Fehlt eine Produktbeschreibung in einer Sprache, wird das Produkt für den entsprechenden Zielmarkt gar nicht erst exportiert. PIM und TMS garantieren, dass nur übersetzte Produktinformationen ausgespielt werden.

So profitieren Sie vom Product Experience Management mit pirobase

Überzeugendes Kundenerlebnis auf allen Kanälen

Vor allem durch die Integration von PIM und CMS behalten Hersteller und Händler auch in Omnichannel-Umgebungen die volle Kontrolle über ihre gesamte Produktkommunikation. Mit integrierten Werkzeugen verbinden sie valide Produktdaten und emotionale Marketinginhalte zu wirksamen Produktkampagnen.



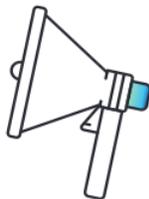
Nutzerfreundlichkeit und effektive Zusammenarbeit

Die Aufgabe digitaler Technologie ist es, den kreativen Prozess von Routineaufgaben und Bürokratie zu entlasten. Die einfache Nutzerführung von pirobase bietet eine gemeinsame Plattform für die Kooperation zwischen Marketing, Shop-Teams, Katalog- und Produktmanagement. Sie macht Schluss mit Software-Silos und entlastet Mitarbeiter der verschiedenen Abteilungen von manuellen Arbeitsschritten durch Medien- und Systembrüche.



Kürzere Time to Market

Mit pirobase gewinnen Anbieter mehr Schlagkraft und Tempo für die Produktkommunikation. Auch bei umfangreichen Portfolios und komplexen Omnichannel-Kampagnen behalten sie den Überblick und können Produkte schneller vermarkten. Die zentrale, qualitätsgeprüfte und automatisierte Datenverteilung an die unterschiedlichen Ausgabekanäle, wie etwa Shopping-Plattformen, verkürzt die Time to Market und verschafft Anbietern damit einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil.



Weniger Retouren und höherer Umsatz

Für den konsistenten und ansprechenden Auftritt in Omnichannel-Märkten zählen Relevanz und Präzision. Mit dem umfassenden PXM-Ansatz von pirobase vermeiden Anbieter veraltete Produktinformationen, Medienbrüche und widersprüchliche Botschaften. So erfüllen sie die Erwartungen der Käufer, verringern Retouren und erhöhen die Konversionen an den Kontaktpunkten.





pirobase
imperia

Über die pirobase imperia GmbH

pirobase imperia ist ein 1995 gegründeter Kölner Software-Hersteller, mit über 80 Mitarbeiter*innen. Wir sind ein engagiertes Team, das seit mehr als 20 Jahren jeden Tag leidenschaftlich daran arbeitet, für unsere Kunden die besten Software-Lösungen zu entwickeln. Unser Schwerpunkt liegt dabei auf Product Experience Management und Content Management. Wir haben leistungsfähige und innovative Produkte erschaffen, welche mittleren und großen Unternehmen jeder Branche sowie öffentlichen Verwaltungen, Institutionen und Vereinen dabei helfen, ihre Ziele zu erreichen. Unsere Kunden schätzen dabei unser Know-how, unseren kompetenten Service und unsere agile Arbeitsweise.

Sprechen Sie uns an

Wir beantworten Ihnen gerne offene Fragen oder vereinbaren einen Beratungstermin mit Ihnen.

T: +49 2203 3581-600

F: +49 2203 3581-800

E: info@pirobase-imperia.com

W: pirobase-imperia.com