

Pimcore Whitepaper

Product informatie beheer: Het antwoord op multichannel.



OPEN

Klantgedrag verandert

Sociale media is booming en de mobile mindset een nieuwe realiteit. Deze ontwikkelingen zorgen er mede voor dat het koopgedrag, de user journey, significant is veranderd van traditioneel één a twee, naar een veelvoud van off- en online communicatiekanalen, bijv.: **eCommerce, mobile-commerce, apps, f-commerce, social selling**, etc., voeg daar offline kanalen als **de winkelinrichting, folders, instore narrowcasting**, aan toe en je begrijpt dat de uitdaging om de klant vast te houden complex is. Maar de veelvoud aan kanalen biedt de merchant ook meer dan één kans om de klant aan te trekken. Een consistent beeld is daarvoor een voorwaarde, en dát is waar product data om de hoek komt kijken.

Klantgerichte productdata is de sleutel die bezoekers in kopers verandert. Up-to-date product data schept vertrouwen. Je creëert een gevoel bij de klant dat ze het juiste product, op het juiste tijdstip, tegen de juiste prijs kopen. En dát betaalt zich terug in klantloyaliteit.

De Product Informatie Management uitdaging

Product Informatie Management, of te wel PIM, -systemen werden in het verleden nogal eens aangeschaft om data gerelateerde problemen in het eCommerce systeem op te lossen. Tegenwoordig erkennen bedrijven het belang van goede productdata en kiezen ervoor, voordat ze beginnen met het opzetten en uitrollen van hun multi- en/of omnichannel strategieën, om eerst een PIM neer te zetten.

Of je nu een leverancier, distributeur, producent of winkelier bent en je richt op B2C of B2B, iedereen heeft te maken met torenhoge productdata verwachtingen van zijn stakeholders. Het onderhouden en voldoen aan de kwaliteitsverwachtingen vraagt veel van de organisatie: Méér producten en méér kanalen, hoe houd je dat op gestructureerde wijze onder controle?

De uitdaging is om productdata optimaal aan te bieden, die consistent is in ieder kanaal en op ieder touchpoint, om daarmee de hoogst mogelijke conversie te bereiken. Het is daarbij essentieel om de bronnen te centraliseren en afscheid te nemen van de traditionele Excel sheets en andere decentrale noodoplossingen. Alleen al het omarmen van nieuwe processen, en daarmee loslaten van de oude, is een behoorlijke kluif voor bedrijven.

“Volgens Forrester neemt 71% van potentiële klanten een besluit op basis van de kwaliteit van productdata & content en hun vertrouwen hierin. Daarnaast vertrouwt 69% op eCommerce features die afhankelijk zijn van kwalitatieve productdata, om de klant te kunnen helpen”

In deze whitepaper:

- Klantgedrag verandert
- De Product Informatie Management uitdaging en oplossing!
- Waarin Pimcore zich onderscheidt van andere pakketten
- Out of the box functionaliteiten
- Expert advies:

De Product Informatie Management oplossing

Steeds meer organisaties groeien toe naar een multi- of omnichannel strategie en investeren tijd en energie om via alle kanalen een consistent beeld neer te zetten. Dit doen ze met behulp van een PIM systeem, een software pakket gebaseerd op processen die de organisatie in staat stellen productdata centraal te beheren en te verrijken. Zodat deze data in ieder kanaal het juiste verhaal kan vertellen.

Kanaal en medium onafhankelijk

Kanaal- of media onafhankelijkheid, oftewel agnosticisme, dat is dé grote uitdaging. Waar het op neer komt is om de informatie via de juiste mix van aantrekkelijke en converterende kanalen te communiceren. Het aantal potentiële touchpoints waarmee een klant bereikt kan worden is dusdanig toegenomen, dat het bereiken van de doelgroep via het juiste kanaal een wetenschap op zich lijkt te zijn.

Met de informatie uit Pimcore als centraal startpunt, zijn gebruikers in staat om de juiste doelgroep, via het juiste kanaal met de juiste informatie te bereiken en daarmee zoekende klanten te converteren naar kopende klanten en terugkerende klanten.

Een omnichannel gebruikerservaring die indruk maakt

In de zoektocht naar een product legt iedere klant een andere reis af. Van tevoren is moeilijk vast te stellen welke weg de klant verkiest en welke kanalen zijn pad kruisen. Pimcore stelt de organisatie in staat om via alle kanalen consistent te communiceren: teksten, documenten, foto's, video's, digitaal materiaal en zelfs fysiek drukwerk. De klant zal via elk kanaal een vergelijkbare rijke gebruikerservaring meemaken. Eén verhaal dat tijdens elk contactmoment versterkt wordt.

Voor organisaties vereenvoudigt Pimcore het beheer, onderhoud en het verrijken van productinformatie op één plaats, voor alle kanalen.

De communicatie frequentie neem toe

Bij bedrijven is de behoefte ontstaan om meer en vaker te communiceren met hun potentiële klanten. Het huidige communicatielandschap met een veelvoud aan kanalen leent zich hier uitstekend voor, de doelgroep is immers 24 uur per dag online. Pimcore stelt organisaties in staat om advertenties, promoties, campagnes en marketing uitingen te managen en voeden vanuit het systeem: de doelgroep ontvangt via het juiste kanaal een consistente boodschap.

Nieuwe markten

Groeiende bedrijven hebben het logische gedrag om zich op nieuwe markten, in binnen- en buitenland, te oriënteren. Ook fusies of overnames behoren daarbij tot potentiële groeistrategieën. Pimcore vormt een stevige basis voor expansie, vanwege de ruimte die het systeem biedt aan een veelvoud aan talen.

Meer controle op de output

Bij gebrek aan een PIM systeem vertrouwen bedrijven op spreadsheets, documenten en andere databronnen (xml, csv, etc.) die op verschillende plekken in de organisatie worden opgeslagen en onderhouden. In de meeste gevallen resulterend in out-of-date, foutieve en inconsistente product informatie. Het tijdig distribueren van kwalitatief hoogwaardige data is niet alleen van belang voor de klantbeleving en de sales, maar voor alle collega's in de organisatie. Een single source of truth, het PIM systeem, met de daarbij behorende processen geeft de organisatie controle over het data verrijgingsproces.

Snellere time to market

Voor succesvolle verkopen is het essentieel dat de organisatie beschikt over een up-to-date, relevant en compleet productaanbod. Zeker wanneer er ook een online verkoopkanaal is.

Het hebben van een relevant productaanbod is één ding. Dit moet in het ERP systeem worden ingevoerd, zodat het daadwerkelijk verkocht kan worden. Niet in het ERP betekent geen verkopen. Wat veel organisaties vergeten is dat hetzelfde geldt voor relevante (product)informatie: zonder de juiste, relevante en aantrekkelijk geschreven informatie zal een product zichzelf niet verkopen.

Met een PIM systeem stel je de organisatie in staat om op een efficiënte en gestructureerde manier resultaat te behalen. Verschillende mensen, met hun eigen specifieke kennis en kwaliteiten, zorgen samen voor het snel verrijken van productdata. Zonder op elkaar te hoeven wachten. Met verschillende soorten media, bijvoorbeeld teksten, vertalingen, afbeeldingen, video, digitale assets als handleidingen, leaflets, etc.

Hoe eerder de productdata op orde is, hoe completer de data. Hoe aantrekkelijk de teksten geschreven zijn, hoe eerder de producten (online) verkocht kunnen worden.



Waarin Pimcore zich onderscheidt

Leidend open-source platform voor PIM, CMS, DAM & COMMERCE



Bij de ontwikkeling van Pimcore stond zowel de eindgebruiker als de organisatie centraal. Zo is het onderhouden en verrijken van productdata zo laagdrempelig mogelijk gehouden en kan ieder individu bijdragen aan het contentproces. Het systeem is in staat om met zeer grote aantallen producten te werken en ondersteunt ook complexe datastructuren.

Met Pimcore zijn de productdata en assets op een flexibele manier te structureren. Hierdoor is het eenvoudig om de data in elk kanaal gemakkelijk aan te passen, te personaliseren, te bundelen of het productaanbod voor een specifieke groep klanten aan te leveren.

Pimcore laat zich eenvoudig integreren met andere systemen, maar kent als voordeel dat het, in tegenstelling tot andere PIM systemen, ook stand-alone beschikbaar is.

Multi channel eCommerce platform

Pimcore is het eerste platform met een geïntegreerd Open-Source eCommerce én een Product Information Management Platform in één. Hiermee is Pimcore in staat om rijke en aantrekkelijke eCommerce (B2C / B2B) ervaringen over alle beschikbare kanalen te leveren.

Alleen Pimcore biedt een 100% geïntegreerd framework om state-of-the art eCommerce ervaringen te leveren aan B2C en B2B-doelgroepen over alle communicatiekanalen. Pimcore biedt alle tools en frameworks om de eCommerce ervaring uniform te integreren in alle online kanalen en middelen. Het Pimcore eCommerce framework wordt gebruikt om klanten over de hele wereld, een boeiende en gepersonaliseerde eCommerce ervaring te laten beleven.

Het platform wordt gebruikt voor zowel digitale als traditionele producten, geavanceerde producten met configurators, zoekfuncties, geïntegreerde multi-channel retail oplossingen en voor diverse verkoop, aanbevelings- en vergelijkingssites.

Out of the box Pimcore functionaliteiten

1. Data Management

Een veelzijdige en gebruiksvriendelijke toolbox voor het managen, verrijken en distribueren van elk type asset.

Het beheren van digitale assets is in Pimcore erg eenvoudig, flexibel en intuïtief. De asset management module is ontworpen zodat web editors eenvoudig en snel toegang hebben tot zowel print als web ready assets om direct in de website te plaatsen of om content te distribueren.

Functionaliteiten:

- Alles in digitaal beheer
- Digitale curatie & meta data management
- Content editor & preview mogelijkheden

2. Cross-Media-Publishing

Eenvoudig, gebruiksvriendelijk en beheersbaar voor alle kanalen.

In Pimcore worden veel functionaliteit ondersteund door een drag-and-drop interface die het beheer erg prettig maakt. Deze content management (CMS) functionaliteit is een van pre's ten opzichte van andere systemen. Indien gewenst kan Pimcore gebruikt worden voor het bouwen en onderhouden van de responsive website.

Pimcore biedt uitgebreide ondersteuning voor Cross-Media-Publishing en Web-to-Print mogelijkheden. De data wordt via bekende desktop publishing software, zoals Adobe® InDesign® en Quark Xpress®, omgezet naar kant en klare print publicaties. Een andere mogelijkheid is om automatisch printklare documenten (PDF's, ...) te genereren via een geïntegreerde PDF creator.

Functionaliteiten:

- Data en toegang assets door web services
- Gegevens en assets als XML-streams
- Dynamisch genereren van IDML bestanden
- Data provider voor Adobe® InDesign® en Quark Xpress® connectoren

3. Data Integratie

Integratie van (legacy) gegevensbronnen en webservices.

Pimcore biedt een efficiënte manier voor multi-user en multi-domain datamanagement. Data uit verschillende accounts en bronnen, zoals ERP-systemen en third party webservices, wordt moeiteloos geïntegreerd. In de kern creëert en beheert Pimcore de domein specifieke hoofdindex door gebruik te maken van de basis content management functionaliteiten, zoals object & class management, versiebeheer en asset management.

De in- of uitvoer van objecten is een kwestie van gebruik maken van de Pimcore API of via de Pimcore webservices. Voor automatische ETL-processen (extraheren, transformeren en laden) kan Pimcore ofwel worden verbeterd via plugins of door te integreren met systemen van derden.

Functionaliteiten:

- Gestandaardiseerde Pimcore API
- Geïntegreerde content webservices voor de distributie van content (bijv. Magento Commerce)
- Compatibel met verschillende open-source ETL-oplossingen

4. Marketing Management

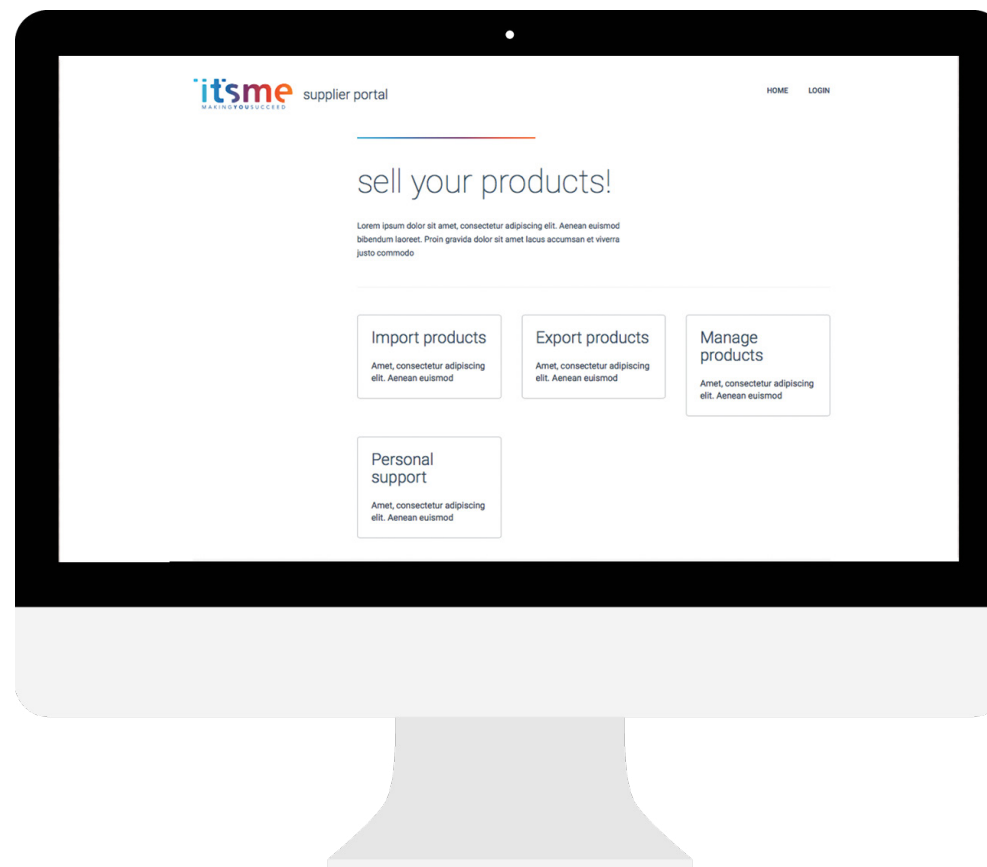
Dynamische content weergave op basis van realtime bezoekersgedrag.

Verhoog betrokkenheid bij klanten en gebruikers. De juiste content. De juiste context. Voor het juiste publiek. Lever rijke en boeiende digitale ervaringen: geheel gepersonaliseerd op basis van de fantastische on-site behavioral targeting engine van Pimcore. Op basis van behoeften en verwachtingen van de bezoeker wordt alle content real-time aangepast en toegesplitst op de bezoeker. Resultierend in een sterk verhoogde conversie en meer resultaat voor de totale digitale kanalen.

Youwe leveranciersportaal

Een belangrijke bron voor productinformatie zijn leveranciers. Maar zij bieden hun gegevens vaak op hun eigen manier aan, in verschillende formaten en soms niet of slecht geautomatiseerd. Speciaal voor hen levert Youwe een Pimcore portaal waarin je de voorwaarden waarop de informatie wordt aangeleverd door leveranciers, zelf bepaalt. Zo help je niet alleen de eigen organisatie, maar ook die van leveranciers. Ook zij zijn immers gebaat bij juiste, accurate en actuele informatie.

Deze toegangspoort kunnen de leveranciers koppelen aan hun eigen datafeeds of aan hun eigen Excelsheets. Het portaal laat ze weten of hun informatie goed is en transformeert de data en passant naar een standaard jasje. Of informatie kwalitatief goed is of juist niet, en hoe de standaardvorm er uit ziet, dat beslis je zelf. Je zult merken dat de leveranciersdata zo veel sneller verwerkt wordt. Daardoor kun je, je richten op lange termijn vragen, zoals: welke producten horen thuis in mijn kernassortiment? Het systeem toont gedetailleerde statistieken die inzicht geven in de meest geraadpleegde producten: zo wordt inkopen een stuk eenvoudiger.



Pimcore Demo

Wil je Pimcore zelf ervaren en ontdekken of het bij je past?

Neem contact op voor een demo!



e-Commerce pakketadvies.

Ontvang advies over wat het beste is in jouw situatie: wel of niet overstappen naar Magento 2.



Youwe webinars.

Youwe organiseert periodiek webinars over (o.a.) nieuwe ontwikkeling B2B/B2C eCommerce. Bezoek www.youwe.nl/inspiratie voor recente data.



Bel gewoon Rob Wiek op 010 4668638 voor meer informatie!

Youwe realiseert de strategie, creatie en realisatie van eCommerce oplossingen, Content publicatie (Mobile & Web) en Online Marketing. Met een aanpak die vraagt om interactie en samenwerking: 'You' en 'We'. Zodat organisaties effectiever en relevanter zijn, nu én in de toekomst.

Amsterdam
(020) 346 85 00

Rotterdam
(010) 466 86 38

Groningen
(050) 577 58 22

Website
youwe.nl