

B2B eCommerce: Skab en B2C-oplevelse for dine B2B-kunder

Ifølge bureauet Statista, som råder over en omfattende database af statistik fra B2B-verden, var det globale markedet for e-handel med virksomheder (B2B eCommerce) cirka DKK 35 trillioner værd i 2013. I 2019 var tallet fordoblet til mere end DKK 73 trillioner. Disse tal viser tydeligt, at markedet for eCommerce er i stor vækst, og at intet tyder på, dette ændrer sig.

Indkøbere i B2B-segmentet bruger i høj grad digitale kanaler, når de skal træffe beslutninger om at købe — når alt kommer til alt, er de også private forbrugere.

I dag er det ikke nok kun at have en webshop. Amazon og andre detailforretninger har skabt en forventning hos forbrugerne om, hvordan online shopping bør være. Fordelene ved onlineshopping er brugervenligheden, tydelige produktbeskrivelser og nemme betalings- og forsendelsesmuligheder. Derfor efterspørger flere B2B-indkøbere netop disse ting, når de skal købe ind for deres virksomhed.

Der er altså et behov for, at B2B-virksomheder skaber en shoppeoplevelse, der minder om B2C-shopping, og som omfatter alle de informationer og muligheder, som B2B-indkøberne efterspørger.

Hvis du ønsker at skabe en sådan oplevelse for dine B2B-kunder, skal du først og fremmest gøre købsoplevelsen mere personlig. Det kan du blandt andet gøre gennem kundesegmentering, som betyder, at din e-handelsplatform kun præsenterer dine kunder for varer, der er relevante for netop deres kundesegment med præcis angivelse af pris, leveringsomkostninger og betalingsmetode.

Nøjagtig som på en B2C-hjemmeside, tilbyder mange B2B eCommerce-platforme en brugervenlig navigation, tydelige produktdata og det velkendte indkøbsvogn-ikon. Nogle bruger endda data om kundens tidligere besøg på siden for at gøre det lettere for kunden at finde de ønskede varer. Men mange platforme har også funktioner specifikt til B2B-segmentet, såsom mængderabatter, indtastning af flere leveringsteder samt felter til indkøbsordrenumre, som giver kunden mulighed for hurtigt at placere store ordrer på tværs af butikker eller lagerplaceringer, samtidig med at kunden nemt kan holde overblik over ordrene.

B2B ECOMMERCE I 2020 OG FREMTIDEN

2020 var et år, der allerede var præget af digitalisering af forsyningskæden med cloud-baserede integrationer, elektroniske samhandelsnetværk og automatisering i spidsen. Og mens messer, personlige møder og andre traditionelle måder at handle på blev umuliggjort af Covid-19, stormede eCommerce frem som en nødvendighed for, at handlen kunne fortsætte.

For kunderne er B2B eCommerce en nem måde at se lagerstatus, udforske produktmuligheder og afgive ordrer uden at forlade kontoret. Og som leverandør får du mulighed for at håndtere dine ordrer hurtigt og holde salget i gang.

2020 har sprængt alle rammer for B2B-forretninger på tværs af alle salgskanaler, men især inden for eCommerce er der sket store forandringer. Mens vi håber og venter på, at karantæner og social afstand snart får en ende, så hverdagen igen kan blive normal, vil den effekt, som 2020 har haft på den globale digitale samhandel, med sikkerhed være langvarige.

HOLD DIG PÅ FORKANT MED UDVIKLINGEN

Hvis du endnu ikke har lagt en eCommerce-strategi for dine B2B-kunder, så er det tid til at begynde nu, inden du risikerer at falde for langt tilbage i udviklingen.

Hvis du allerede har en B2B eCommerce-platform og en salgsstrategi, bør du sikre, at den online shopoplevelse, du giver dine B2B-kunder, omfatter alt, hvad de har brug for og efterspørger.

Vi har samlet en række gode råd til, hvordan du gør dine online salgskanaler konkurrencedygtige.

Tilbyd den rigtige online købsoplevelse

At finde den helt rigtige B2B eCommerce-platform er nøglen til at skabe en god B2C-oplevelse for dine B2B-kunder – med al den funktionalitet, de efterspørger.

I dag forventer B2B-kunderne, at det skal være hurtigt og nemt at finde de ønskede varer, se lagerstatus, vælge leveringsmuligheder og aflægge deres ordre, ligesom de ville kunne på Amazon. Hvis du også sælger direkte til forbrugere, er det vigtigt, at du finder en eCommerce-platform, der gør det muligt for dig at styre både dit B2B- og dit B2C-salg fra samme portal. TrueCommerce har designet sin eCommerce-platform til præcis dette formål.

FORBEDRET SYNLIGHED OG GENNEMSIGTIGHED

Produktstamdata spiller en stor rolle i en online købsoplevelse. Det er derfor vigtigt, at din platform viser de rigtige oplysninger.

Når du integrerer din eCommerce-platform til dine forretningssystemer, opdateres din lagerbeholdning automatisk. Således kan du altid oplyse den korrekte lagerstatus, og du undgår at sælge flere produkter, end du har på lager.

Ikke alle platforme kan have samme hurtige leveringstid som Amazon. Men med en integreret platform kan du tilbyde kunderne en forventet leveringsdato baseret på den valgte leveringsmulighed. Du kan desuden holde dine kunder automatisk opdateret, så de får besked, hvis der er ændringer i leveringen. For B2B-købere er denne nøjagtighed og pålidelighed en ligeså stor fordel som hurtig leveringstid – hvis ikke større.





INTEGRATION TIL DINE BACKEND-SYSTEMER

Den hurtige vækst i onlinehandelen betyder for mange virksomheder, at de nu håndterer flere digitale ordrer end nogensinde før. Selvom en stigning af det digitale salg giver øget omsætning, kan arbejdsbyrden hurtigt blive meget overvældende. Mange virksomheder er stadig afhængige af manuel dataindtastning for at flytte ordredata mellem forskellige systemer. Disse tidskrævende opgaver kan skabe flaskehalse i ordrebehandlingen og leveringen, og det begrænser dine muligheder for at skalere din forretning. Mange virksomheder vælger derfor at ansætte interne ressourcer for at imødekomme disse udfordringer. Tidskrævende og manuelle processer er desuden ofte forbundet med fejl.

Når du integrerer din online forretning med dine backend-systemer, f.eks. dit ERP- eller regnskabssystem eller din tredjepartsleverandør, kan du automatisere alle de processer, der før var manuelle. Det sparer dig for tid og ressourcer, du undgår fejl i data – og du giver dine kunder en god og gnidningsfri købsoplevelse.

HURTIGERE LEVERING

På samme måde som B2C-forbrugere værdsætter B2B-kunder en hurtig og billig levering. Når du kan tilbyde en hurtigere levering, sikrer du ikke blot kundetilfredsheden, du får også mulighed for at behandle flere ordrer på kortere tid. Således kan du skalere din forretning uden at øge omkostningerne.

TrueCommerce tilbyder en række løsninger til effektiv, automatisk forsendelse, som kan integreres direkte til dine online salgskanaler. Dermed kan du som leverandør behandle dine ordrer hurtigt, samtidig med at du sikrer, at leveringen indeholder det korrekte.

SÅDAN KOMMER DU I GANG

Onlinehandlen mellem virksomheder kommer med stor sandsynlighed til at fortsætte den hurtige vækst over de næste par år – og du bør sikre dig, at du også får del i den forretning, der følger med.

Når du investerer i en platform, der åbner døren til alle onlinesalgskanaler – samtidig med at din datastrøm automatiseres og integreres til dit ERP-system – vil du stå stærkt i forhold til dine konkurrenter.

Vil du vide mere om hvordan TrueCommerce kan hjælpe dig med at med at udvide dit salg til flere salgskanaler? Tal med en af vores eCommerce-eksperter i dag for at se, hvordan vores integrerede løsninger kan gavne din virksomhed.

Har du spørgsmål?

Ring til os på
+45 4582 1600, eller
send en mail på
infodk@truecommerce.com
www.truecommerce.com

TrueCommerce is the most complete way to connect your business across the supply chain, integrating everything from EDI, to inventory management, to fulfillment, to digital storefronts, to your business system, and to whatever comes next.

To stay ahead in today's dynamic global market, companies need to be able to do business in a lot of different directions at once.

For decades, TrueCommerce has helped businesses be more connected, more supported, and more prepared for what's next.

Our Managed Service combines years of experience and world-class consultancy with a range of functionality for proactive monitoring. That's why thousands of companies rely on us.



TrueCommerce: Do business in every direction