



INHALT

- 8 Arten von Suchanfragen, die im Online-Verkauf eine Rolle spielen
- Die Rolle einer intelligenten Suchfunktion
- Die Rolle hochwertiger Produktdaten
- Produktsuche planen, Anforderungen analysieren

EINLEITUNG: PRODUKTSUCHE IM B2B COMMERCE

Die Produktsuche spielt die erste Geige im Orchester der Shop-Funktionen. Je komfortabler und leistungsfähiger sie ist, desto größer der Verkaufserfolg. Dabei spielt auch die Qualität der Produktdaten eine wichtige Rolle.

In diesem Whitepaper geben wir Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Anforderungen an Suchfunktionen in B2B-Shops und zeigen, welchen Einfluss die Qualität Ihrer Produktdaten auf die Qualität Ihrer Produktsuche und damit auf die Zufriedenheit Ihrer Kunden hat.

PRODUKTSUCHE IM B2B E-COMMERCE: NOCH VIEL LUFT NACH OBEN

Studien zeigen eindeutig, welche Bedeutung die Suchfunktion im Shop für die Zufriedenheit der Käufer hat: Für fast 90 Prozent ist diese Funktion sehr wichtig¹.

Trotzdem gelingt es über 70% der Online-Händler nicht, den Erwartungen an die Einfachheit und Zuverlässigkeit der Produktsuche zu entsprechen¹.

Das hat laut Baymard Institute verschiedene Ursachen in der Suchfunktion²:

- **18%** liefern keine sinnvollen Ergebnisse, wenn Suchbegriffe falsch geschrieben werden.
- **70%** verarbeiten nur die Produkttypen und -bezeichnungen, die im Shop hinterlegt sind.
- **60%** unterstützen keine thematischen Suchanfragen wie "Daunenjacke" oder "Bürostuhl".
- **22%** unterstützen keine Suchanfragen nach Produktvarianten, wie z.B. Farbvariation.
- **84%** behandeln keine Anfragen, die Zusatzinformation, wie z.B. "billig" enthalten.
- **60%** unterstützen keine Sonderzeichen und Abkürzungen, wie z.B. „ für Zoll.

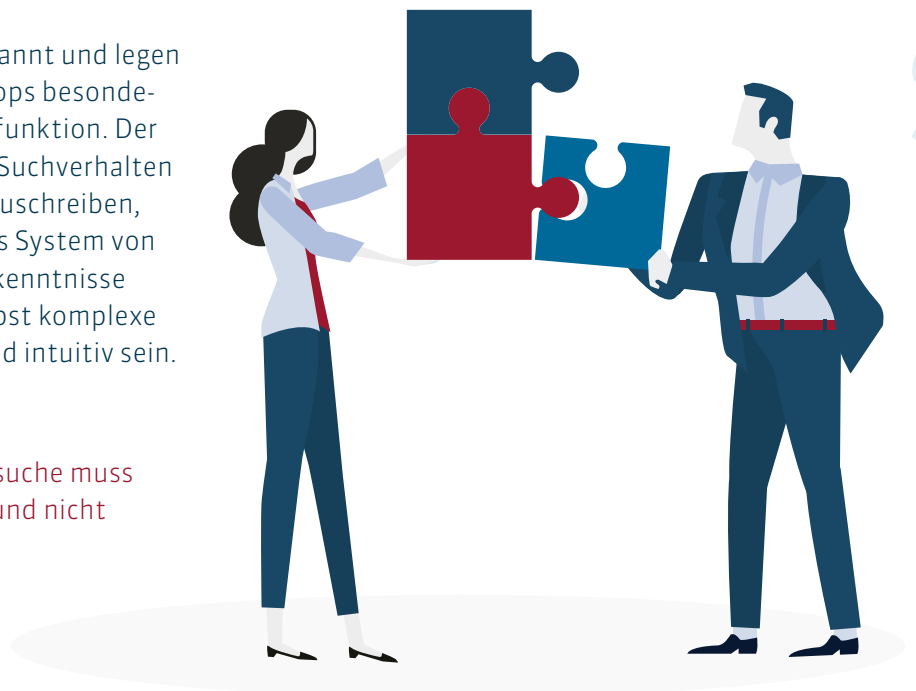
FAZIT:

Die Suchfunktionen in den meisten Online-Shops hinken den technologischen Möglichkeiten hinterher.

EINE INTUITIVE PRODUKTSUCHE ENTSCHEIDET ÜBER DEN VERKAUFSERFOLG

Viele Online-Händler haben das erkannt und legen bei der Konzeption ihres Online-Shops besonderen Wert auf eine intelligente Suchfunktion. Der Käufer soll in seinem "natürlichen" Suchverhalten unterstützt werden, statt ihm vorzuschreiben, wie er zu suchen hat oder wie es das System von ihm verlangt. Er soll ganz ohne Vorkenntnisse kaufen können, deshalb sollten selbst komplexe Suchfunktionen selbsterklärend und intuitiv sein.

WICHTIG: Eine intuitive Produktsuche muss den Vorlieben der Nutzer folgen und nicht umgekehrt.



UNTERSCHIEDLICHE ANFORDERUNGEN IM B2B UND B2C

Als Online-Händler im B2B hört man nicht selten den Hinweis, dass B2B und B2C sich immer stärker annähern. Demnach würden sich die Erwartungen der Käufer aus dem privaten Shopping oder gar aus Suchmaschinen wie Google auf ihr Kaufverhalten im B2B übertragen.

Das ist aus unserer Erfahrung nur bedingt der Fall, denn die Prozesse im B2B-Einkauf unterscheiden sich in vielen Punkten sehr vom privaten Shopping, weshalb sich Anforderungen an die Produktsuche in Online-Shops im B2B und im B2C durchaus unterscheiden.

Auf die genannten Aspekte gehen wir im Folgenden näher ein.

Grundsätzlich lässt sich feststellen, dass Suchanfragen in B2B Shops in der Regel weniger komplex sind, da Käufer nach bestimmten Produkten suchen. Die Produktsuche muss dementsprechend auf bestimmte Suchanfragen reagieren können, um dem Käufer ein optimales Nutzererlebnis zu bieten. Komplexe Volltextsuchfunktionen wie man sie von Google oder Amazon kennt, sind in der Regel für den Einkauf im B2B weniger relevant.

TIPP: Konzentrieren Sie sich bei der Konzeption der Produktsuche für Ihren Online-Shop auf die Arten von Suchanfragen, die Ihren Käufern den größten Nutzen bieten und erweitern Sie die Funktionalität bei Bedarf schrittweise um weitere Arten von Anfragen.

	B2B PRODUKTSUCHE	B2C PRODUKTSUCHE
Suchvorgang	Teil eines wiederkehrenden Einkaufsprozesses	Spontan, je nach Bedarf und Stimmung
Suchverhalten	Nutzer sucht gezielt nach Produkten	Nutzer stöbern und lassen sich inspirieren
Suchschärfe	Hoch, Suche nach Artikelnamen und -nummern	Mittel, Suche nach Produktkategorien, Marken
Suchfunktionen	Facetten-Suche	Volltextsuche, Facetten-Suche