

4

Online-Shops
verbessert

10.000

Produkte von
30 Marken

Intelligenter B2B-Shop überzeugt Einkäufer, online zu bestellen

Mayflex.com ist ein führender Anbieter von IP-Lösungen und Sicherheitstechnik. Bis 2017 verkaufte der britische B2B-Riese ausschließlich persönlich – per Mail und Telefon. Ein Vertriebskonzept, das kaum skalierbar war. Deshalb entschied sich Mayflex dazu, sein Angebot digital abzubilden. Um Kunden vom Mehrwert des Online-Kanals zu überzeugen, musste ein intuitives Einkaufserlebnis geschaffen werden. Das und vieles mehr erreichte Mayflex durch die Integration der weltweit führenden Suchtechnologie FactFinder.



B2B-Shops müssen einfach sein

Lösungen für technische Infrastruktur, Netzwerk und elektronische Sicherheit – in einem so komplexen Sortiment wie bei Mayflex schätzen Kunden die persönliche Beratung. Denn kaum jemand möchte seitenweise technische Kataloge wälzen, um das Richtige auszuwählen.

So kamen Mayflex-Kunden früher nicht ohne die Hilfe des Vertriebsteams aus: Viele sendeten sogar E-Mails an ihre Ansprechpartner, die für sie dann die Produktauswahl – von Anfang bis Ende – übernahmen. Prozesse wie diese standen dem internationalen Wachstum von Mayflex im Weg. Daher wurde ein Online-Auftritt realisiert, der die digitale Bestellung ermöglichen sollte.

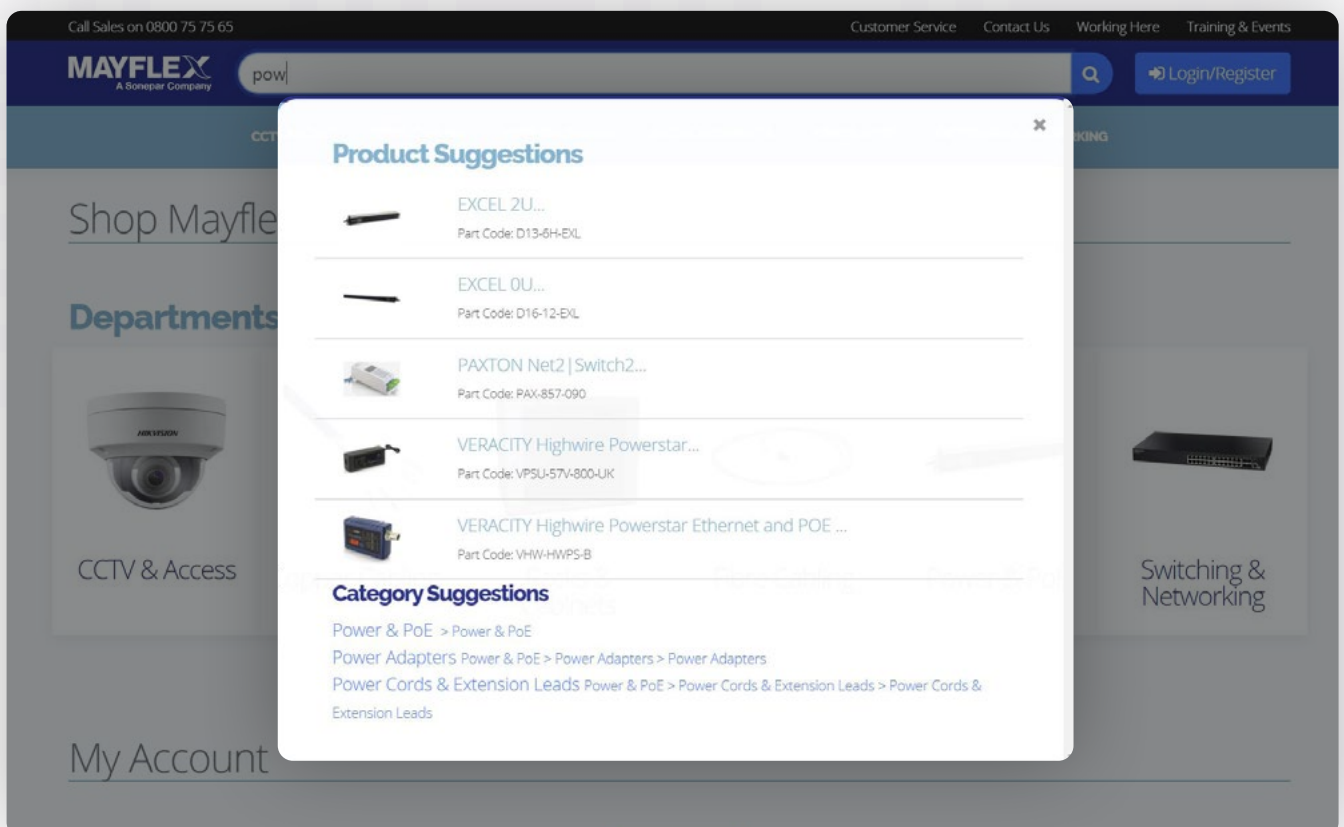
Doch wie überzeugt man Kunden davon, online zu bestellen, wenn sie die persönliche Beratung gewohnt sind? Im Fall von Mayflex: Durch einen Multichannel-Ansatz und hohe Bedienerfreundlichkeit in den Online-Shops – beides wurde durch die Integration von FactFinder ermöglicht. Samantha Lynch, Digital Product Owner bei Mayflex, erklärt:

„Als Kunde kann man ein Angebot vom Sales-Team einholen und dann online bestellen. Oder man macht es umgekehrt und holt sich im Online-Shop das Angebot und bestätigt es bei einem Mitarbeiter“. Der Online-Kanal

ergänzt also den Offline-Vertrieb, anstatt ihn komplett zu ersetzen. Dabei zeigen die Analyse-Daten, dass immer mehr Kunden auf die digitale Bestellung umsteigen.

Hilfreicher Content direkt sichtbar im FactFinder Suggest

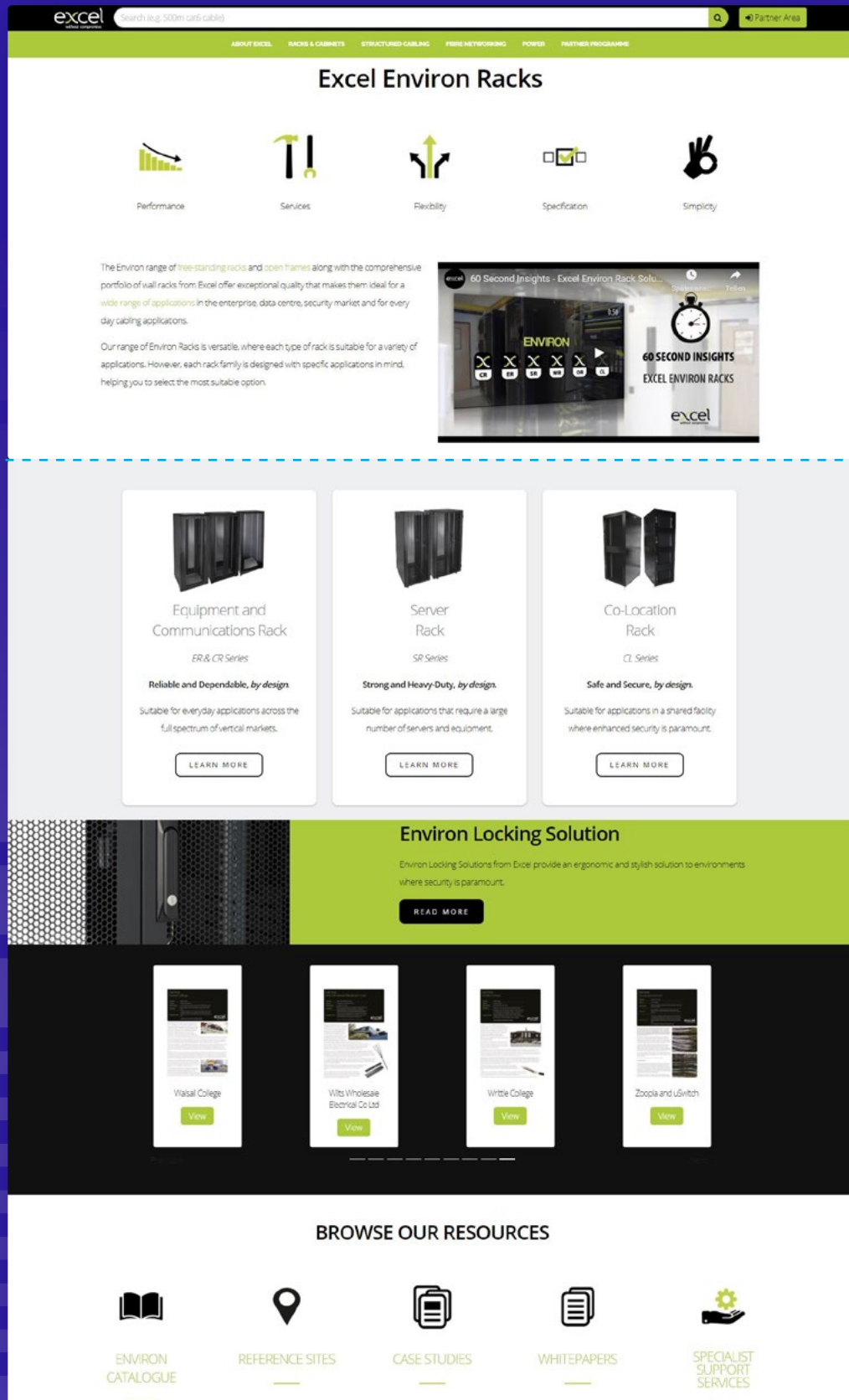
Auf Mayflex.com sind mehr als 10.000 Produkte von 30 Marken geführt. Und jede Marke kategorisiert ihre Produkte auf unterschiedliche Weise. Das hat das Suchen und Navigieren im Sortiment erschwert, weshalb Mayflex eigene, konsistente Online-Namen und Beschreibungen erstellte. Diese wichtigen Produkt-Informationen werden zusammen mit Thumbnails im Suggest-Menü von FactFinder ausgespielt. So sehen Kunden auf einen Blick, welche Produkte verfügbar sind und welche am besten zu ihrer Anfrage passen.



Mit FactFinder lassen sich in den Suchvorschlägen auch Bilder, Marken und weitere Inhalte anzeigen.

Content für jede Phase der Customer Journey

Mayflex nutzt FactFinder für die Optimierung und Steuerung von vier Websites: die Mayflex Shop-Seite und drei Websites für die Eigenmarke, Excel, welche in Englisch, Französisch und Spanisch verfügbar sind. Die Excel-Websites dienen hauptsächlich dazu, Kunden über die angebotenen Produkte zu informieren und bieten Inhalte, die bei der Auswahl des perfekten Produkts helfen.

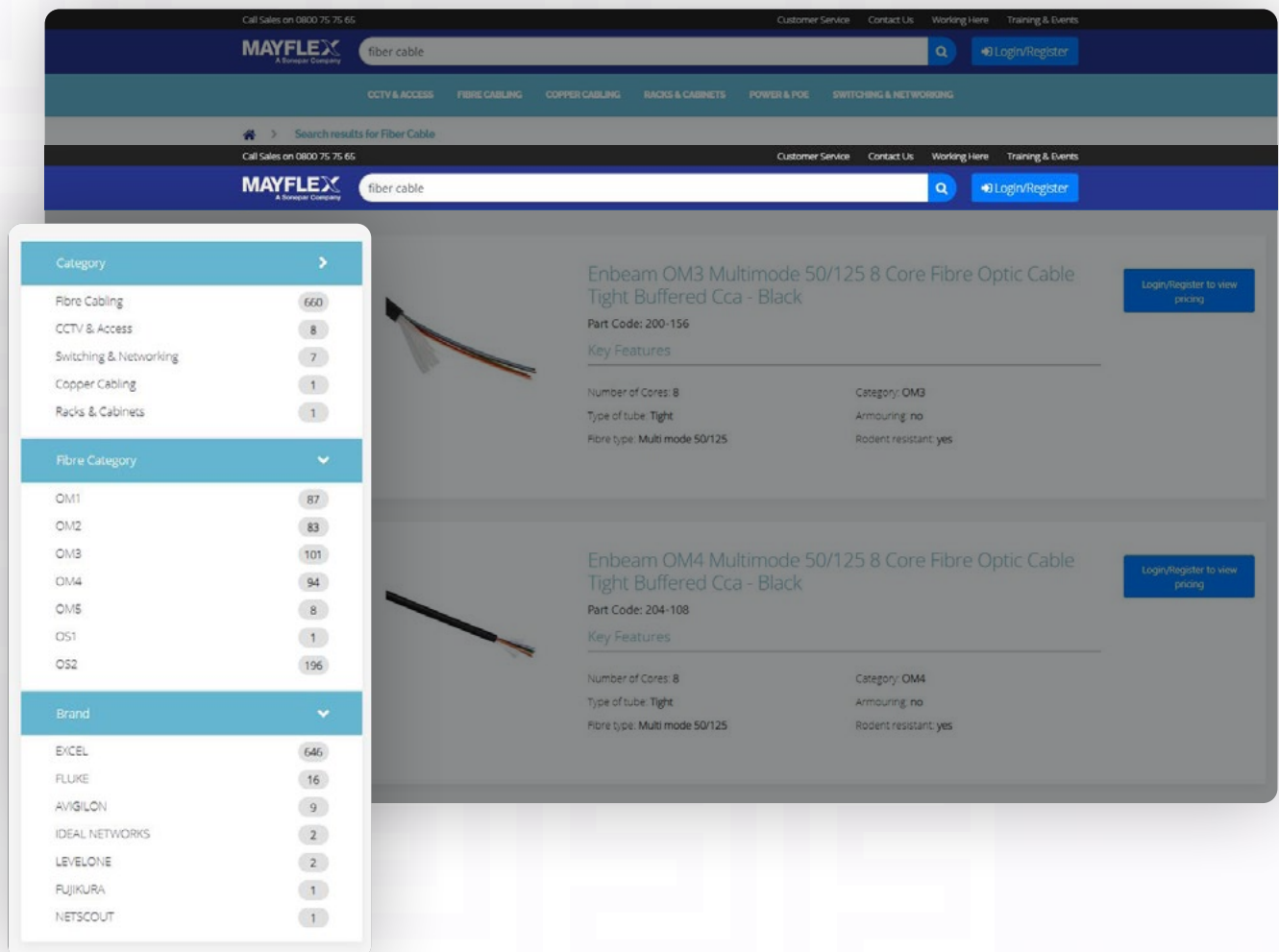


Multichannel

Content for every step of the customer journey

Ergebnisseiten, die zur Suchanfrage passen

Mit den FactFinder Ranking-Regeln kann Mayflex mühelos festlegen, in welcher Reihenfolge die Produkte angezeigt werden sollen und eigene Geschäftsziele in die Sortierung einbringen. Zum Beispiel, indem Produkte mit hoher Marge zuerst gezeigt werden. Zudem optimiert Mayflex seine Filternavigation mit FactFinder: Wo früher noch tatsächlich hunderte Filteroptionen waren, stehen heute nur die nützlichen Filter – diejenigen, die am besten zur jeweiligen Produktkategorie und Suchanfrage passen.



Intuitiv zum richtigen Produkt: Für jede Produktkategorie zeigt die dynamische Filternavigation nur die relevantesten Filter.

Recommendations und Personalisierung – AI im B2B-Shop

Viele Best Practices aus B2C-Shops erzielen auch im B2B große Wirkung. Beispielsweise Produktempfehlungen für Cross-Selling und Up-Selling. Mayflex nutzt die FactFinder Recommendation Engine für drei verschiedene Arten von Empfehlungen:

Unter „Recommended for you“ werden sowohl sinnvolle Alternativen als auch Ergänzungen zum betrachteten Produkt gezeigt, die vom selbstlernenden Algorithmus kontinuierlich optimiert werden. Unter „Similar Products“ erscheinen nur Alternativprodukte in derselben Preisklasse. Und unter „Compatible With“ erscheinen passende Zusatzempfehlungen. Wer beispielsweise auf der Produktdetailseite einer Sicherheitskamera ist, findet hier passende Halterungen.

Durch die FactFinder Personalisierung sind all diese Empfehlungen auf das Kaufmuster der Kunden abgestimmt. Welche Marken, Preisklassen und Kategorien ein Kunde bevorzugt, entscheidet also auch darüber, welche Produkte er oder sie sieht. Und das erhöht die Kaufwahrscheinlichkeit zusätzlich.

The screenshot displays the Mayflex website interface. At the top, there's a navigation bar with contact information and a search bar. Below the navigation bar, a breadcrumb trail shows the path: CCTV & Access > Security Cameras & Lenses > IP Cameras > Dome & Mini Dome Cameras. The main product featured is the 'Hikvision 4 Megapixel External Bullet 2.8-12mm 50m IR' (Part Code: DS-2CD2645G1-I2S2.8-12MM). To the left of the product image are icons for features like 3D DNR, WDR, H.265+, and SD. To the right, a list of bullet points highlights features such as 4 MP resolution, low-light performance, and vandal proofing. Below the product details, a green circle with a white plus sign is connected by lines to three recommendation categories: 'Recommended for You', 'Similar Products', and 'Compatible With...'. The 'Similar Products' section is expanded, showing four related Hikvision camera models with their respective images and specifications.

Recommended for You

Similar Products

Compatible With...

Similar Products

- Hikvision DeepinView 15M LPR Capture 2...
DS-2CD7A26G0-P-I2S2.8-12MM)
HIKVISION
- 4.0 MP WDR, LightCatcher, 3.3-9mm
f/1.3 P-Iris...
4.0C-HSA-B01-IR
AVIGILON
- Hikvision ColorVu External 2 Megapixel
Fixed...
DS-2CD272781-I(4MM)
HIKVISION
- Hikvision 2 Megapixel Bullet Pow by
DarkFighter...
DS-2CD2625PWD-I2S2.8-12MM)
HIKVISION



Mit dem einfach zu bedienenden FactFinder User Interface lassen sich Onsite-Kampagnen schnell realisieren – ohne die Hilfe der IT zu benötigen.

Onsite-Marketing ohne Programmierkenntnisse

In vielen B2B-Shops und -Marktplätzen ist es üblich, dass Marken im Sortiment hinzukommen oder rausgenommen werden. Mit dem FactFinder Kampagnen Manager setzt das Mayflex-Team sowohl Promotions für neue Marken um als auch für laufende Aktionen. Ob Banner für Landingpages, Highlight-Produkte in den Suchergebnissen oder Bestseller-Kampagnen: All das und mehr ist einfach und ohne IT-Unterstützung realisiert.

Intuitives Arbeiten mit FactFinder

„Ich finde die Lösung sehr einfach zu bedienen. Man braucht keine besonderen technischen Kenntnisse – alles ist ziemlich selbsterklärend,“ sagt Samantha Lynch. „Außerdem gibt es reichlich Support. Wenn wir eine Frage

haben, wenden wir uns an den Customer Service Desk. In unseren regelmäßigen Gesprächen mit dem FactFinder-Team haben wir erfahren, was wir mit der Lösung noch alles tun können. Bei anderen Anbietern hätten wir bei jeder Support-Anfrage für ein separates Paket bezahlen müssen. Bei FactFinder hingegen ist der Support dabei und wir werden proaktiv auf Verbesserungsmöglichkeiten hingewiesen. Für mich fühlt es sich also mehr wie eine Partnerschaft an.“

Wie FactFinder Mayflex unterstützt



**Schnelle, fehlertolerante
Suche in komplexen Produkt-
daten**



**AI und Machine Learning ver-
bessern Produktergebnisse**



**Worldmatch®-Such-
algorithmus unterstützt alle
Sprachen**



**Personalisierte Empfehlungen
und Suchergebnisse**



**Einfache erstellbare
Onsite-Kampagnen zur
Verkaufsförderung**



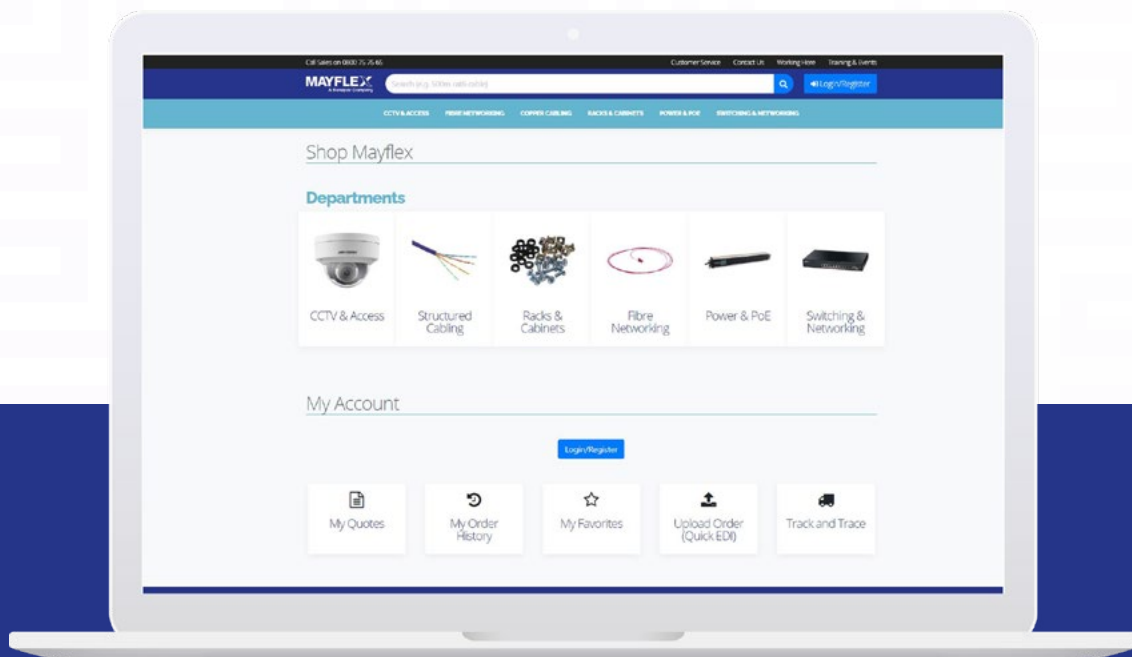
**Intuitives, einfach bedien-
bares User Interface**



**Optimierte Suche, Navigation
und Vorschläge**



und vieles mehr



Über FactFinder

FactFinder ist der europäische Marktführer für Product Discovery und Suche im eCommerce. Weltweit unterstützen wir mehr als 2.000 Online-Shops dabei, ihre Umsätze um 20 bis 33 Prozent zu steigern. Darunter Intersport, OBI, Stihl, Bergfreunde und MyTheresa.

Durch die Kombination von menschlicher und künstlicher Intelligenz – wir nennen sie Authentic Intelligence – verstehen wir die Bedürfnisse jedes Online-Shoppers schon ab dem ersten Klick. Intelligentere Algorithmen und menschliche Erfahrung bilden eine Einheit, die immer einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil bieten wird.

Mit FactFinder finden jeden Tag Millionen von B2C- und B2B-Einkäufern genau das, wonach sie suchen – schnell und personalisiert.



Jetzt kontaktieren

+49 7231 125972820

info@fact-finder.com

www.fact-finder.com

Weltweit vertrauen 2.000+ Online-Shops auf FactFinder

