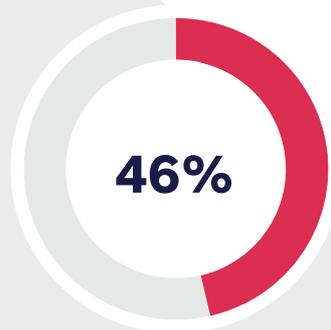


# Verbesserungspotential bei B2B Webshops – Jeder zweite Einkäufer berichtet von Bestellproblemen

Wenn Sie nicht sicher sind, ob Ihr B2B-Webshop Ihren Kunden wirklich das bietet, was diese wollen, dann bedenken Sie diese Statistiken:



Durchschnittlich werden jedes Jahr 4 Mio. € von Unternehmen online ausgegeben.



Das Bestellvolumen ist über alle Produkttypen hinweg um 46% gestiegen.



428 geschäftskritische Einkäufe werden täglich von Unternehmen getätigt.



**Sind Sie an weiteren Statistiken interessiert?** Laden Sie die gesamte Studie hier herunter.

Nie war der Online-Einkauf beliebter. B2B-Einkäufer geben zwei Drittel mehr online aus als vor der Pandemie. Der E-Commerce konnte den stärksten Anstieg bei allen Absatzkanälen verzeichnen – und hat das Telefon und die E-Mail als beliebteste Beschaffungskanäle abgelöst.

Die Volumen sprechen für sich: B2B-Unternehmen tätigen jeden Tag 428 geschäftskritische Einkäufe. Das entspricht einer Summe von jährlich 4. Mio. € je Unternehmen.

Vor einigen Jahren kauften Einkäufer hochwertige Produkte eher offline, jetzt aber beziehen sie alles online – von komplexen Technikerzeugnissen bis hin zu günstigen Handelswaren.

Wenn sich die B2B-Beschaffung verändert, dann muss es der B2B-Verkauf auch. Für B2B-Unternehmen bedeutet das, dass sie ihre Absatzkanäle anpassen und ihren B2B-E-Commerce-Shops größere Priorität einräumen müssen.

**Wir haben über 1200\* B2B-Einkäufer zu ihren Erfahrungen im Online-Einkauf befragt. Die Ergebnisse sind sowohl überraschend als auch informativ. Lesen Sie weiter, um mehr zu erfahren.**

## Gesamtzahl der Befragten in jeder Region:

USA	414
Deutschland	215
Vereinigtes Königreich und Irland	200
Spanien	151
Niederlande	151
Mexiko	101
Belgien	50

# B2B E-commerce muss der neuen Normalität gewachsen sein

**01**

Zwei Drittel der Unternehmen geben heute mehr online aus als vor der Pandemie.

**66%**



**02**

Diejenigen, die mehr ausgeben, haben sich im Durchschnitt um fast die Hälfte erhöht.

**45%**



**03**

Das Bestellen über E-Commerce hat den stärksten Anstieg seit Ausbruch der Pandemie verzeichnet.

**58%**



**04**

Die Hälfte der B2B-Käufer nutzen häufig E-Commerce-Plattformen, um Bestellungen aufzugeben.

**50%**



Die Pandemie hat zwar definitiv den Wandel von der Offline- zur Online-Beschaffung beschleunigt, diese Transformation war aber bereits zuvor in vollem Gange. Die meisten B2B-Unternehmen hatten sich schon auf die Reise der digitalen Transformation begeben und Covid wirkte dabei als Katalysator. Außerdem ist dies nicht der einzige Faktor, der den Beschaffungsprozess rasant verändert hat. Während digitale Transformationsprozesse B2B-Unternehmen in die Lage versetzt haben, ihre Effizienz zu steigern, hat er den zunehmend jüngeren und diverseren B2B-Einkäufern neue Technologien an die Hand gegeben.

Wenn das nun also die neue Normalität ist wie können B2B-Unternehmen dann die Bedürfnisse von Einkäufern beim Online-Einkauf erfüllen?



**Erfahren Sie mehr darüber, was B2B-Käufer wollen.** Laden Sie hier den vollständigen Bericht herunter.

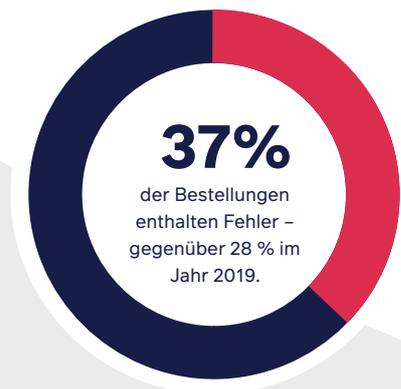
# Es wird Zeit, B2B-Webshops höhere Priorität einzuräumen

Unsere Studie hat gezeigt, dass B2B-Webshops Einkäufer häufig frustrieren. 94 % der B2B-Einkäufer berichten von inadäquaten Online-Einkaufserlebnissen – unter anderem Probleme mit Lieferung und Nachverfolgung, Sichtbarkeit von Produkteigenschaften, Zahlungsbedingungen oder reibungsloser Bezahlvorgang.

Bedeutet das, dass B2B-E-Commerce-Webseiten generell nicht in der Lage sind, ein genaues und verlässliches Käuferlebnis zu bieten? Ganz und gar nicht. Aber: Es wird Zeit, dem E-Commerce Priorität einzuräumen.

Vor der Pandemie stand E-Commerce für Unternehmen nicht im Fokus. Viele konzentrierten sich auf den digitalen Transformationsprozess und Verbesserungen am Backoffice. Als Einkäufer im Zuge der Pandemie vermehrt auf Online-Beschaffung setzten, verfügten Anbieter häufig nicht über die nötige Skalierbarkeit, um diesen Wandel adäquat zu begleiten.

**Wer aber beim E-Commerce die richtigen Hebel ansetzt, wird definitiv belohnt.**



**Möchten Sie mehr erfahren?** Laden Sie hier den vollständigen Bericht herunter.



**Priorisieren Sie Beziehungen, nicht Transaktionen.**  
E-Commerce für SAP und Microsoft Dynamics.

[www.sana-commerce.com](http://www.sana-commerce.com)

Verbesserungspotential bei B2B Webshops - Jeder zweite Einkäufer berichtet von Bestellproblemen - Version DE 1.0 10/2021

© 2021 Sana Commerce. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument enthält eigentumsrechtlich geschützte Informationen, die dem Urheberrecht unterliegen. Kein Teil dieses Dokuments darf in irgendeiner Form oder mit elektronischen oder mechanischen Mitteln und auch nicht als Fotokopie oder Aufzeichnung für irgendwelche Zwecke ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Sana Commerce reproduziert oder übertragen werden.

