



Derfor trenger du et PIM-system for din Netthandel



_Intro

Dagens kunder har høye forventninger til dine produkter. Informasjonen må være nøyaktig og enhetlig, bilder og filmer må være i høy oppløsning, dimensjoner må være korrekte på millimeteren - og det skal være mulig å finne både anmeldelser og kundevurderinger i forbindelse med produktet. For deg som driver e-handel er det derfor et must å ha god oversikt og kontroll over sortimentet ditt - for å kunne levere det kundene etterspør.

Samtidig er hele den interne arbeidsprosessen rundt produktstyring en stor utfordring. Du trenger et effektivt system som samler all informasjon og data på ett sted, hjelper deg å strukturere tekster, bilder, videoer og annet innhold om produktene - slik at du kan skape en best mulig kundeopplevelse. For å lykkes, trenger du et kompetent PIM-system!

I denne guiden beskriver vi fordelene med PIM, hvordan du kan jobbe med det på en praktisk måte og hvorfor et virkelig bra PIM-system vil endre produkthåndteringen i din nettbutikk for all tid.

PIM, Production Information Management, betyr en metodisk og tydelig måte for innsamling av informasjon og presentasjon av selskapets produkter digitalt. Målet med PIM er å få en sentral produktkatalog som viser hele sortimentet på en enhetlig og attraktiv måte - og som til slutt driver besøkende til kjøp og skaper en positiv kundereise.

Forventninger og utfordringer med produkthåndtering

I mange år har god produktinformasjon vært viktig, spesielt i form av beskrivende tekst og klare bilder. I dag ser kravene annerledes ut - både fra deg som e-forhandler, men fremfor alt fra dine kunder. Bilder, videoer og beskrivelser må være profesjonelle og samstemte i alle kanaler - og anmeldelser og kundevurderinger er nå nesten et like stort krav som en riktig manual eller produktspesifikasjon.

En utfordring når det gjelder produktinformasjon er at den ofte kommer fra et stort antall kilder. En fotograf sitter på bilder, et produksjonsbyrå har filmer, produktleverandøren har tekstbeskrivelser, produsenten gir dimensjoner og materiell informasjon - listen kan gjøres uendelig.





Jo mer informasjon som er tilgjengelig, jo større er muligheten til å presentere produktene på en attraktiv måte som appellerer til kunden og tiltrekker seg kjøp. De som enda ikke har et system eller et verktøy for å håndtere den faktiske produktinformasjonen, vil ha vanskeligheter med å få oversikt og vil ikke kunne jobbe med sortimentet på en tilstrekkelig strukturert måte. Dette kan igjen føre til duplisering, at ting gjøres i feil rekkefølge og at informasjonen er unøyaktig eller mangler helt når produktene er publisert.

“Det er skyhøye forventningene til at informasjonen skal være nøyaktig og den samme overalt [...] og at både anmeldelser og kundevurderinger kan bli funnet i forbindelse med produktet.”

Tradisjonell produkthåndtering er ofte statisk og tungvint

Ikke alle e-handelsbedrifter bruker et dedikert verktøy eller PIM-system for produktstyring. Noen mindre selskaper håndterer fortsatt produktene sine rett opp og ned i et excelark, noe som kan sammenlignes med en klassisk database - som ofte er helt umulig å jobbe med dynamisk. Mange er også veldig avhengige av ERP (enterprise resource planning) eller et forretningssystem, der de kan administrere store deler av selskapet - slik som ordrehåndtering, salg, innkjøp, lagerbehandling og budsjett. Produktdata som pris, artikkelnummer, størrelser, attributter og andre produktdata kan også lagres i forretningssystemet. Et ERP-system er imidlertid ikke tilpasset til å strukturere og distribuere store datamengder eller til utvidet produktinformasjon for salg og markedsføring. Et stort sortiment, med mye informasjon vil derfor overhodet ikke passe inn i en ERP.

Tradisjonell produkthåndtering fører til en statisk produktkatalog der det ikke er mulig å påvirke eller berike produktene med mer informasjon enn systemet tillater. Så fort det blir mer komplekst og flere kanaler og markeds plasser kommer inn i bildet, blir det vanskelig å få til dynamikken. Det er her et PIM-system blir et nødvendig og uunnværlig verktøy.



Mer effektivt internarbeide med PIM

Med et velfungerende PIM-system får du full kontroll over produktinformasjonen din og sikrer at den er riktig på nettet så vel som i fysiske butikker, kataloger eller på markedsplasser. Det vil være enklere å presentere sortimentet på en sammenhengende og attraktiv måte i alle kanaler, samtidig som du kan fortelle mer detaljert om hvert produkt uten å måtte legge mer arbeid i det. Ved å involvere både interne og eksterne interessenter i produkthåndteringsarbeidet, får du inn korrekt data og informasjon som er med på å forme ditt sortiment - produkt for produkt. Dessuten kan mye av arbeidet automatiseres ettersom PIM-systemet for eksempel kan man hente inn informasjon direkte fra produsentens databaser.

Ved å begynne å jobbe med produktinformasjon i et PIM-system, kan du både effektivere den interne arbeidsflyten og redusere «time to market» for hvert produkt. Du setter ganske enkelt opp en arbeidsprosess som er naturlig for hvert produkt – fra den blir hentet fra forretningsystemet til den publiseres i nettbutikken, eller andre digitale eller fysiske kanaler. Med på reisen er for eksempel content managers, fotografer og de som er ansvarlige for at prisen er riktig og at produktet blir publisert på de riktige stedene.




Øk lønnsomheten og styrk kundeopplevelsen på samme tid.

En effektiv arbeidsprosess gir mange fordeler for deg som driver e-handel. Ved å strukturere og automatisere arbeidet med produktinformasjon, kan du spare både den tid og de kostnadene som manuelt arbeid tidligere innebar. Samtidig kan du bruke mer ressurser på for eksempel å utvikle mer, optimalisere innholdet rundt produktene dine eller gjøre A/B-tester for å finne ut hva som genererer den beste konverteringen eller minimere returer. gjenkjøp. Jo mer effektiv du blir internt - jo høyere lønnsomhet helt enkelt!

Dette tjener du ved å arbeide med PIM

- Internt arbeid blir lettere når du kan håndtere all produktinformasjon sentralt og alle vet hva de skal gjøre, og i hvilken rekkefølge.
- PIM gir kontroll og oversikt over hele produktutvalget, og det blir lettere å berike hvert produkt med unik og kvalitativ informasjon.
- En strukturert presentasjon av alle produktene, uavhengig av kanal, gir en bedre kundeopplevelse og øker sannsynligheten for konvertering.
- PIM hjelper forbrukeren med å finne og velge riktig - noe som både øker kundetilfredsheten, minimerer belastningen på kundeservice og kan redusere antall returer.



Slik begynner du å jobbe med PIM i din Netthandel.

Hvis du vurderer å implementere PIM i virksomheten din, er det verdifullt å kontakte en ekspert. Når man begynner arbeidet, er det først og fremst viktig å gjennomgå din organisasjon og se hvordan de forskjellige prosessene relatert til produktstyring ser ut i dag. Det bør med fordel være markedsavdelingen som eier spørsmål og arbeidet rundt PIM ettersom produktstyring går hånd i hånd med markedsføring og salg. Samtidig er det viktig å få oversikt over sortimentet, hvilke produkter du har og hvor dataene dine kommer fra. Med dette som utgangspunkt blir det lettere å lage et kart over struktur, flyt og arbeidsprosesser og hvordan de kan endres til det bedre ved hjelp av et godt PIM-system.

Hos Ateles har vi lenge arbeidet med å implementere PIM for forskjellige virksomheter og har samlet lang erfaring med å identifisere utfordringer og skape forbedringer i håndteringen av produktinformasjon.

Hvordan velger jeg et PIM-system?

Å velge et PIM-system kan være en utfordring, men bør i stor grad være basert på de forutsetningene som finnes i selskapet. Noen mener at arbeidsprosessene bør tilpasses det PIM-systemet man velger, mens andre mener at PIM-systemet bør tilpasses arbeidsprosessene. Noen systemer er mye mer standardiserte enn andre, noe som gjør det vanskeligere å forme løsningen i henhold til sine egne rutiner. Andre systemer er fleksible og gjør det mulig å tilpasse PIM-systemet til organisasjonens eksisterende arbeidsmåte.

Beste praksis er ganske enkelt en blanding! Gå ut fra din virksomhet og hvordan dere jobber i dag. Vil du kunne endre prosesser slik at de styrkes ytterligere av PIM-systemet? Be så om hjelp av en ekspert til å tilpasse verktøyet slik at det fungerer best mulig for det behov dere har. Vi anbefaler Pimcore - et fleksibelt og åpent verktøy som passer både enklere oppsett og komplekse strukturer med mange produkter, attributter og integrasjoner.



5 fordeler med et bra PIM-system

- Enhetlig og inspirerende presentasjon av hele sortimentet
- Forbedret og utvidet produktinformasjon med unike data om hvert produkt
- Dynamisk produktinformasjon som kan tilpasses forskjellige markeder og kontekster
- Brukergenerert data der kundene selv deler sine erfaringer med de aktuelle produktene
- Smartere arbeidsprosesser som effektiviserer internt arbeid og forkorter tid til marked

Skap en bedre kundereise og gi din forretningsvirksomhet langsiktig styrke.

Ved å ha god kunnskap om dine kunder og dine produkter, kan PIM styrke virksomheten på flere forskjellige måter. Målet med strukturert og forbedret produktinformasjon er å forenkle det interne arbeidet og skape og beholde fornøyde kunder. Ved kontinuerlig prosessoptimalisering vil du finne nye muligheter som hever produktene dine enda mer.

Dagens kunder forventer å kunne bevege seg fritt mellom kanaler og plattformer og alltid ha tilgang til den samme informasjonen om produktene. Ved stadig å kommunisere det samme på tvers av alle kanaler, skaper du en klarhet i kommunikasjonen, samtidig som du forsterker bildet av merkevaren din som pålitelig og troverdig. På denne måten bidrar du kontinuerlig til å styrke kundereisen og skape fornøyde og lojale kunder på lang sikt.

cag

[Følg oss på sosiale medier]

