

Pressemitteilung

E-Commerce: Contentserv veredelt PIM mit KI und Analytics

„Close the Loop“ macht das Kundenerlebnis rund

München, 18.04.2024 – Produktinformationen in E-Commerce-Shops und auf Online-Marktplätzen sind keine Einbahnstraße mehr. Mit Rückmeldungen aus den Kundenkanälen gewinnt das Unternehmen Contentserv wichtige Einblicke. Die Highlights der positiven Bewertungen holt sich Contentserv zurück in seine Product Experience Cloud, erstellt und publiziert mittels KI automatisiert einen neuen Produkttext in Echtzeit.

Contentserv ist führender Anbieter von Product Information Management (PIM)- und Product Experience Management (PXM)-Systemen. Mit seiner Cloud-Lösung für Händler und Hersteller unterstützt das Unternehmen Hunderte mittelständische und große Markenanbieter auf der ganzen Welt. Contentserv ermöglicht Herstellern und Händlern, ihre Produktinhalte einfach und effizient zu verwalten, die Qualität ihrer Daten zu verbessern und das Kundenerlebnis über alle digitalen Vertriebskanäle hinweg zu optimieren.

In der Welt des Content-Managements spielt die nahtlose Integration und Rückkopplung eine entscheidende Rolle für den Erfolg einer Plattform. Nun führt Contentserv in seinen Produkten mit seinem „Close the Loop“-Ansatz ein neues, wegweisendes Konzept ein, um den Prozess zu optimieren. Ziel der KI-gestützten Methode ist es, das Produkterlebnis durch ein selbstlernendes Ökosystem neu zu gestalten.

Kundenrezensionen ergänzen die Produktinformation

Mit „Close the Loop“ können Contentserv-Nutzer auf der Basis von Analysen das Käuferlebnis ihrer Kunden kanalunabhängig durch personalisierte und kontextualisierte Produktinhalte verbessern. Das Konzept zielt darauf ab, den gesamten Lebenszyklus der Produktinformationen zu schließen, angefangen von der Erstellung über die Veröffentlichung bis hin zur Analyse des Nutzerfeedbacks und der kontinuierlichen Optimierung sowie anschließenden erneuten Verteilung an die Kanäle.

„Es geht darum, einen kontinuierlichen Feedback-Kreislauf zu schaffen, der es Unternehmen ermöglicht, ihre Inhalte effektiver zu verwalten und zu verbessern“, sagt Michael Kugler, CEO von Contentserv.

Ein Beispiel, wie dieser Kreislauf auf Plattformen wie Amazon, eBay, Zalando und digitalen Marketingkanälen wie Google Shopping und Instagram Ads aussehen könnte: Wenn viele Kunden in ihren Rezensionen eines Produkts im Onlineshop ein Detail positiv erwähnen, etwa eine zusätzliche Tasche in einer Outdoor-Jacke, so wird der Produkttext im Sinne eines Closed Loop künftig automatisch um dieses Detail ergänzt.

Es geht aber nicht nur darum, positiv bewertete Features in der Beschreibung hervorzuheben, sondern auch „falsche“ Beschreibungen zu korrigieren.

CEO Kugler sagt dazu: „Wir bieten nicht mehr nur ein reines Produktdatenbackend an, das Daten in die verschiedenen Kundenkanäle verteilt. Wir schließen mit „Close the Loop“ den Kreislauf, indem wir die Channel Insights in Echtzeit in unsere Product Experience Cloud und damit in die Kanäle zurückbringen. Wir optimieren so die Konversionsrate in den Kanälen unserer Kunden.“

Mit der Akquisition des auf Marktplatz- und Feed-Management-Lösungen spezialisierten französischen Software-Unternehmens Shoppingfeed Ende letzten Jahres habe Contentserv dafür einen wichtigen weiteren Schritt gemacht.

Zahlreiche Vorteile von „Close the Loop“

„Das ist aber erst der Anfang des KI-gestützten Kreislaufs“, sagt Kugler. Der CEO kann sich auch vorstellen, dass die gesammelten und automatisiert ausgewerteten Kundeninformationen über das Vorschlagswesen und die Produktplanung zurück in die Produktion fließen.

PIM werde so „vom reinen Produktdatenbackend zum Umsatztreiber“, sagt Kugler. Durch Digital Shelf Analytics, die systematische und regelmäßige Erfassung und Analyse von öffentlichen E-Commerce-Daten von Plattformen, können Anbieter auf Wettbewerber reagieren (Preise, Angebot, usw.) und die „4P“ (Product, Place, Promotion, Price) jederzeit bewerten und anpassen.

Mit der Automatisierung der Produktinformationsverwaltung durch „Close the Loop“ ergibt sich für Unternehmen eine Vielzahl von Vorteilen:

- **Effizienzsteigerung:** Durch den automatisierten Feedback-Kreislauf können Unternehmen ihre Prozesse optimieren und effizienter arbeiten.
- **Verbesserte Qualität:** Durch kontinuierliches Feedback und Optimierung können Unternehmen die Qualität ihrer Inhalte kontinuierlich verbessern und ihre Zielgruppe besser ansprechen.
- **Besseres Verständnis der Zielgruppe:** Durch die Analyse von Nutzerverhalten und Feedback können Unternehmen ein tieferes Verständnis ihrer Zielgruppe entwickeln und ihre Inhalte entsprechend anpassen.

Kugler: „Mit den Lösungen von Contentserv verkürzen Unternehmen die Time-to-Market ihrer Produkte, indem sie manuelle Prozesse eliminieren und die Datenverwaltung optimieren.“ Vom „Close the Loop“-Konzept, so ist sich der CEO von Contentserv sicher, können deswegen Unternehmen aller Branchen profitieren.



Über ContentServ:

ContentServ ist führender Anbieter von Product Information Management (PIM)- und Product Experience Management (PXM)-Systemen. Das Unternehmen ermöglicht Markenherstellern und Händlern, ihre Produktinhalte KI-gestützt intuitiv und effizient zu verwalten sowie das Kundenerlebnis über alle digitalen Vertriebskanäle hinweg zu optimieren. Die Cloud-Lösung von ContentServ sorgt für mehr Traffic auf Produktseiten, für höhere Konversionsraten und Kundenzufriedenheit, für verbesserte Time-to-Value und optimierten ROI. Mehr als 1.500 Marken in 89 Ländern vertrauen ContentServ ihre Produktinhalte an. Die ContentServ GmbH wurde 2000 in Deutschland gegründet, Firmensitz ist in Rohrbach/Ilm bei München. Mit 14 globalen Niederlassungen in Europa, den USA und Asien, 250 Mitarbeitern und branchenführenden Partnern setzt das Unternehmen seine Expansion fort. ContentServ wurde in der Forrester Wave™ Q4 2023: Product Information Management als Strong Performer ausgezeichnet. Mehr Informationen unter www.contentserv.com.

Pressekontakt:

Petra Kiermeier
Director, Global Marketing Communications
ContentServ GmbH | Reutfeld 1 | 85296 Rohrbach
T +49 8442 9253-800 | F +49 8442 2044 | E pr@contentserv.com

Sandra Berger
Senior Kommunikationsberaterin
Bamboo Consulting GmbH | Eppendorfer Weg 235 | 20251 Hamburg | Germany
T +49 40 3346108-14 | E sb@bambooconsulting.de