

OMR – DIGITAL MASTERCLASS

Wie B2B Unternehmen mit «Composable DXP» ihren Kunden digitale Mehrwerte bieten können

Gerrit Taaks (Unic) & Arne Schlüter (Sitecore)

7. November 2023

Gerrit Taaks, Unic



Gerrit Taaks

- Co-Founder & Partner
- 25+ Jahre «hands-on» rund um digitale Lösungen für Marketing & Commerce



Digitalagentur Unic

- Dienstleister für Strategie, Konzeption, Umsetzung und Betrieb digitaler Lösungen
- Experience Platforms, E-Commerce, D'Marketing
- 250 Mitarbeitende an 5 Standorten
- 12+ Jahre Zusammenarbeit mit Sitecore

Arne Schlüter, Sitecore



Arne Schlüter

- Director Solution Engineering Content Cloud EMEA at Sitecore
- Seit mehr als 15 Jahren in der IT- und Softwarewelt zu Hause. Technologiebegeistert.



Sitecore

- Softwarehersteller für Content und Digital Asset Management, Commerce und Customer Data Platform
- Globale Repräsentanz, 1600 Mitarbeiter
- Mehr als 800 Technologie- und Implementierungspartner

Unsere Themen heute

- Trends im B2B im Kontext «Customer Experience» (CX)
- Identifikation von digitalen Services
- Digitale Lösungen für B2B: Vielfältig und herausfordernd
- Evolution von Lösungsansätzen
- Vorteile einer «composable DXP» mit Beispielen
- Raum für Fragen, Diskussionen und den Austausch

B2B Marketing & B2B Verkauf wird immer digitaler

**B2B Buying Team:
Viele involvierte
Personen**

**B2B Einkäufer:
Zunehmend
«digital Natives»**

**Homeoffice, Office &
hybride Formen:
«digital Interactions»**

Nutzung digitale Touchpoints ↗

Bedeutung digitale Touchpoints ↗

Gartner (2021)

**By 2025 Gartner expects
80% of B2B sales interactions
to occur in digital channels.**

McKinsey (2021)

«Outstanding Digital Experience»

→ Doppelt so hohe Wahrscheinlichkeit,
als primärer Lieferant ausgewählt zu
werden!

B2BEST (ECC Köln 2021)

65%

«Unsere Customer Experience (CX)
ist besser als die der Wettbewerber»

B2BEST (ECC Köln 2021)

80%

**«Sehen eine Notwendigkeit,
die Customer Experience zu steigern»**

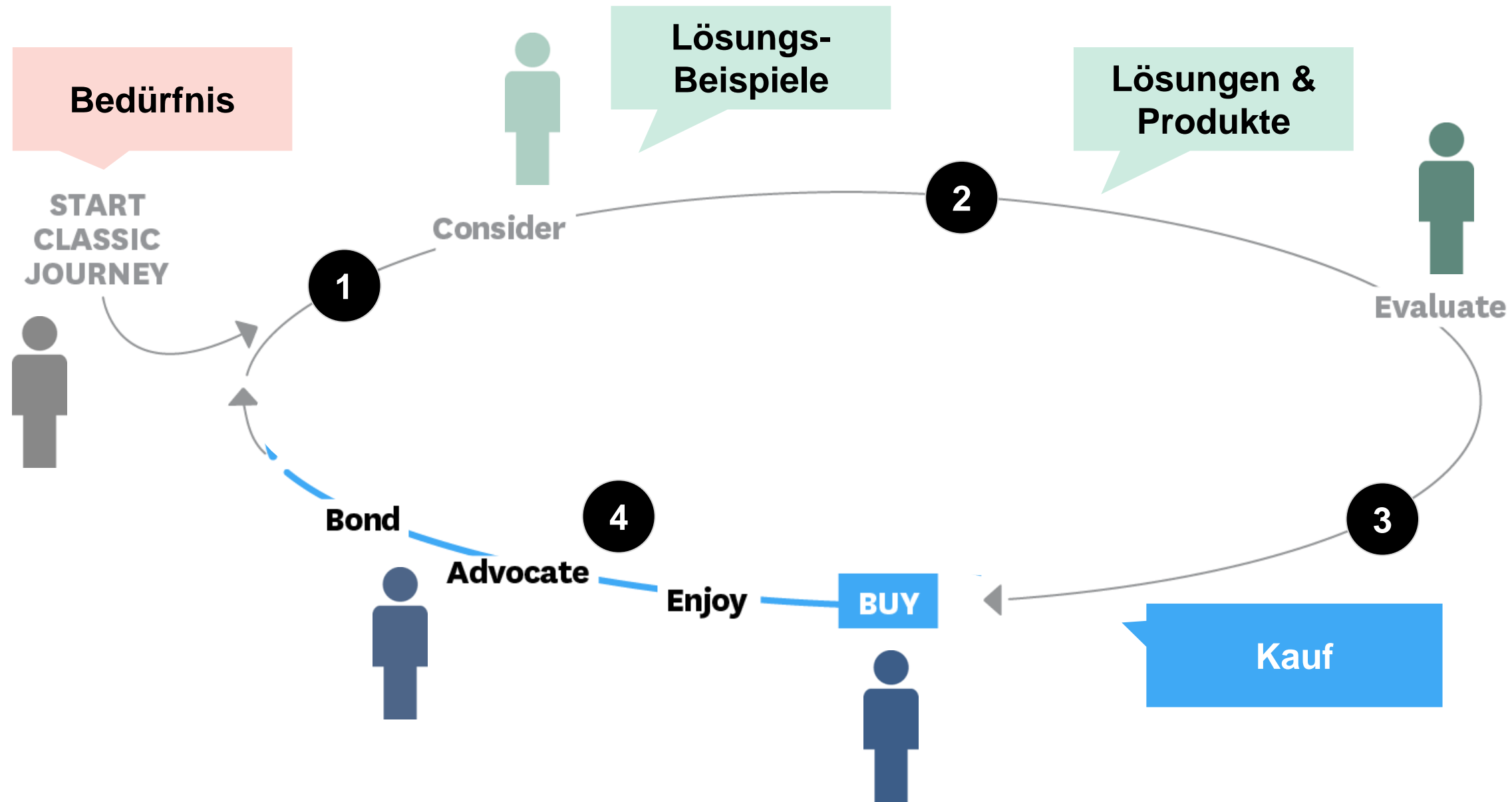
Digitale Customer Experience (CX)

«Kundenerlebnisse über digitale Kanäle»

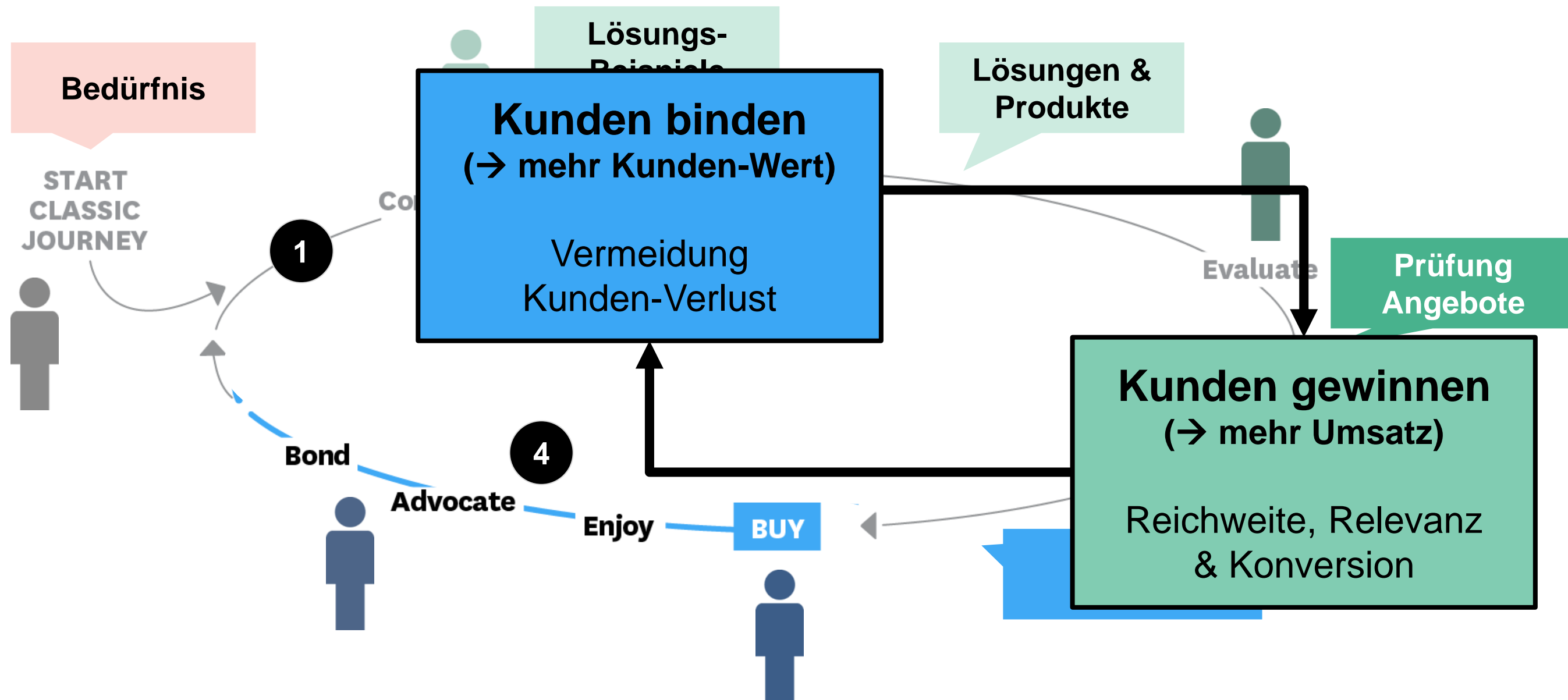
**«Die richtigen digitalen Services
richtig anbieten»**

**→ Was nützt den Kunden;
und was zahlt auf unsere Ziele ein?**

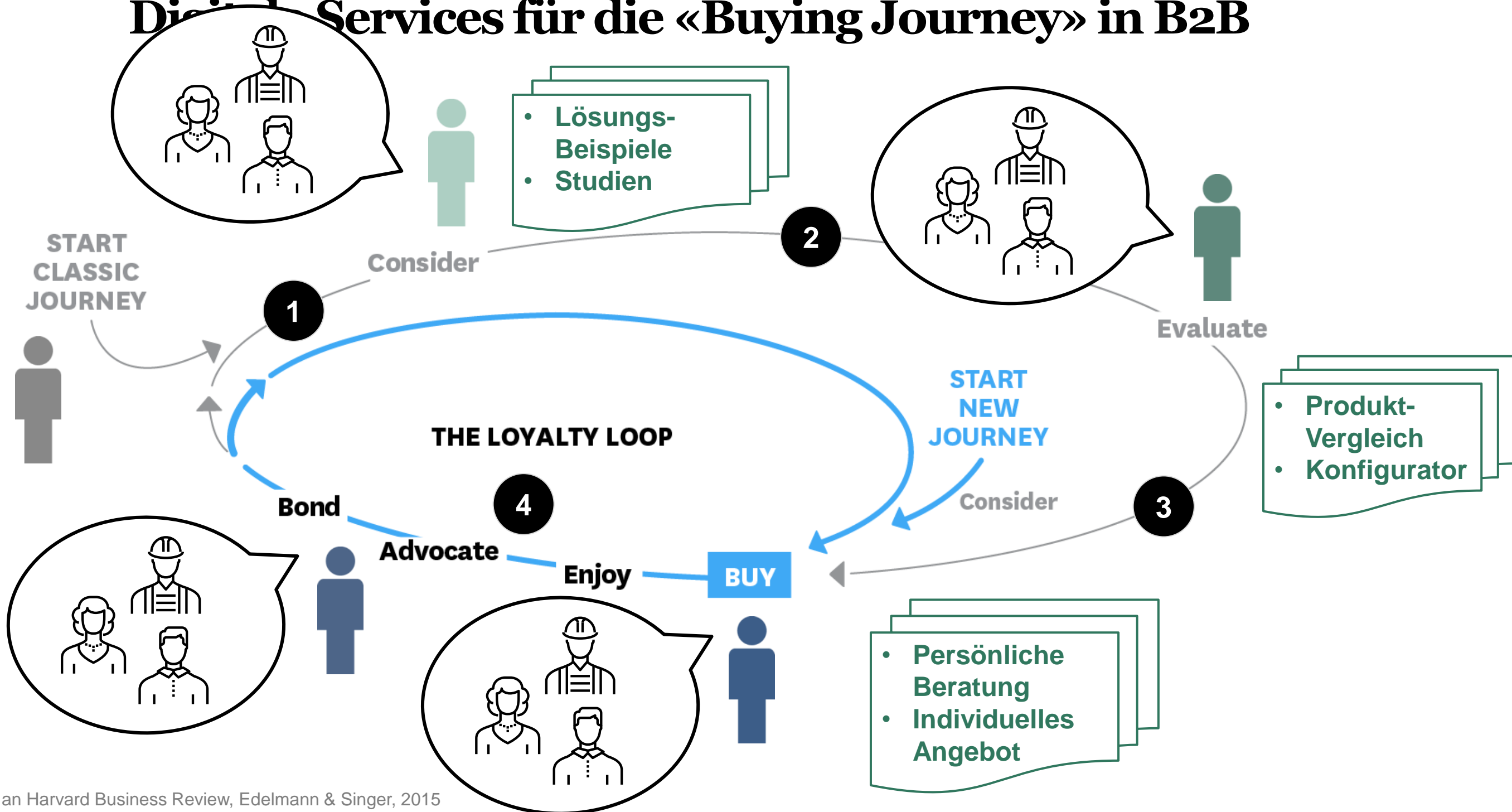
Digitale Services für die «Buying Journey» in B2B



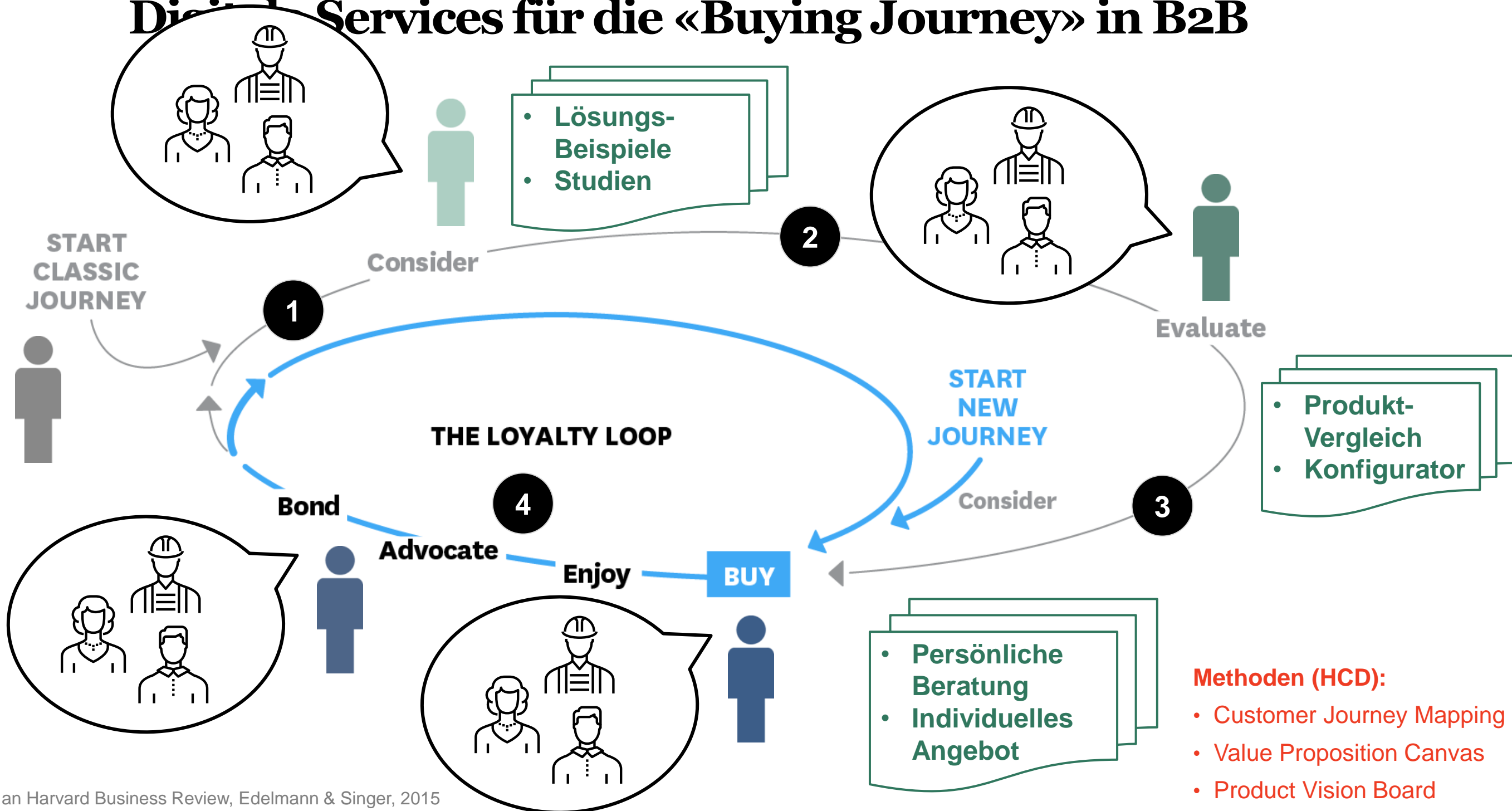
Digitale Services für die «Buying Journey» in B2B



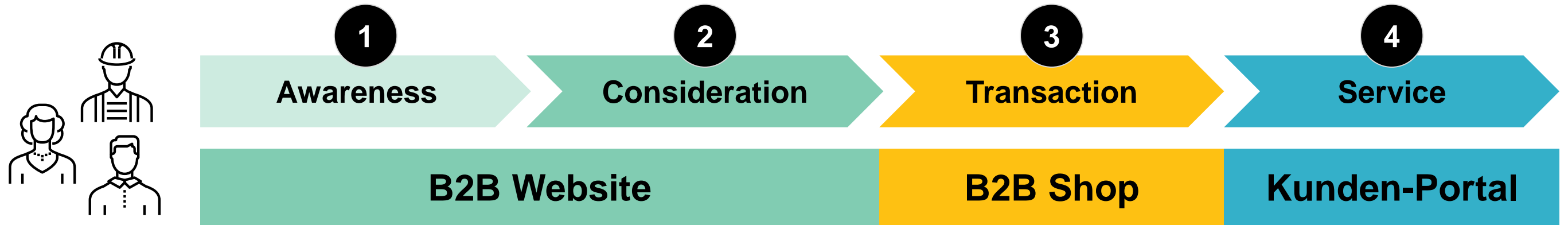
Digital Services für die «Buying Journey» in B2B



Digital Services für die «Buying Journey» in B2B



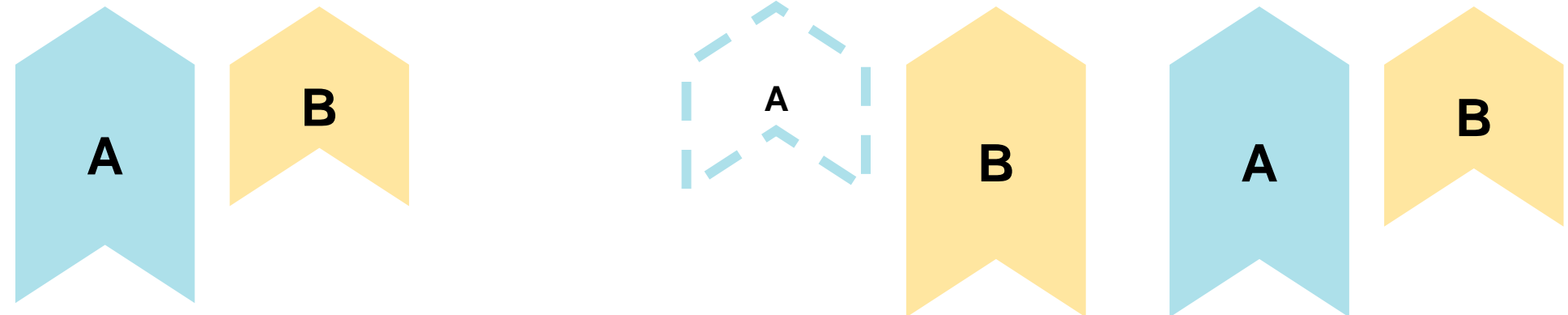
Die digitalen Prioritäten resultieren aus der (Vertriebs-)Strategie



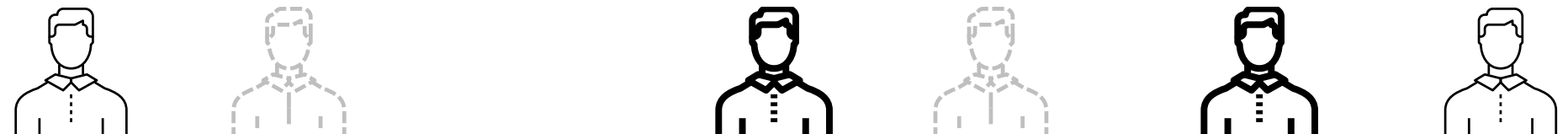
Digitale Kanäle

Firma A
(z.B. Maschinen)

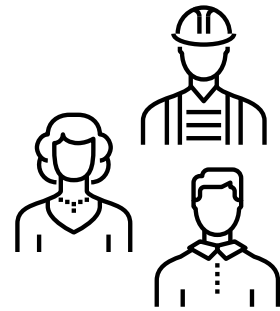
Firma B
(z.B. Gebrauchsgüter)



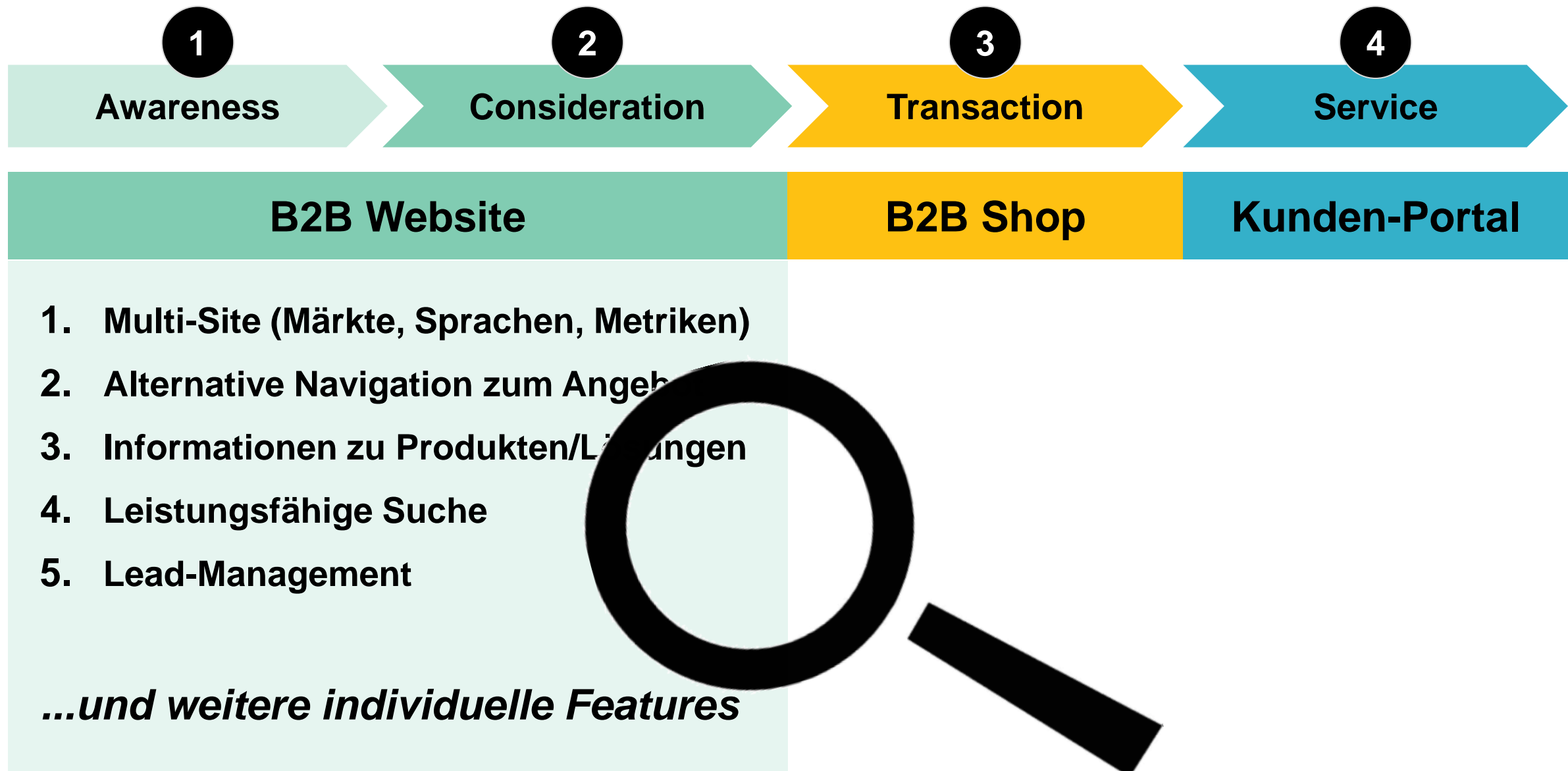
Persönliche Interaktionen



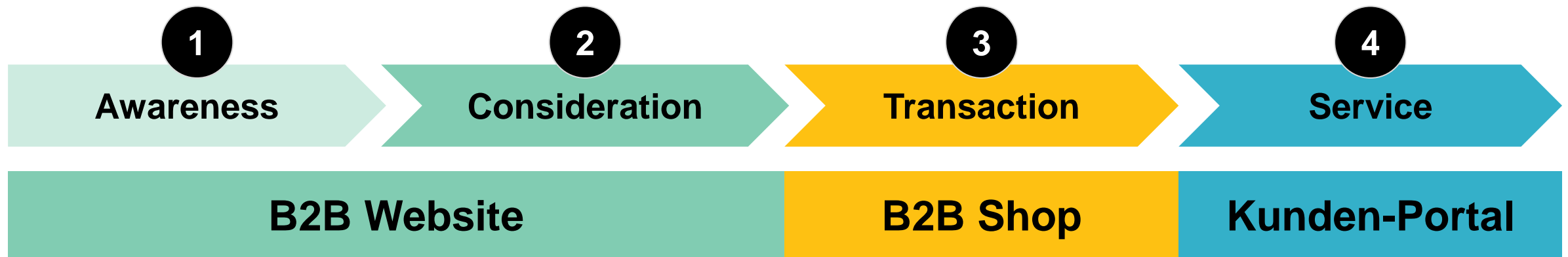
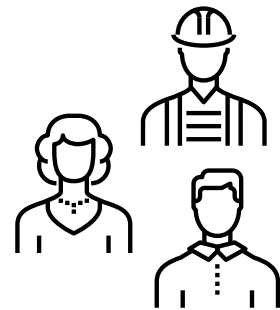
Typische Anforderungen an eine B2B Website



Typische Features B2B-Website
«High-Level»



Die Vielfalt an digitalen Services stellt hohe Anforderungen an die Lösung



Digitale Services & Inhalte

1) Firma
Was bieten wir für Wen
Länder/Märkte
Marke/Story/Company
Events/News
Newsletter
HR/Karriere

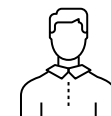
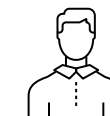
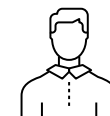
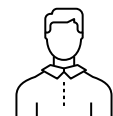
2) Angebot
Anwendungen
Themen & Industrien
Lösungsfelder
Produkt-Linien
Dienstleistungen
Referenzen, Studien
Kontakt/Anfragen

3) Produkte
Produkt-Katalog
Ersatzteil-Katalog
AI-Suche
Filter/Konfigurator
Produkt-Spezifikation
Chat, Video-Call
Talk to an Expert
Termin-Vereinbarung

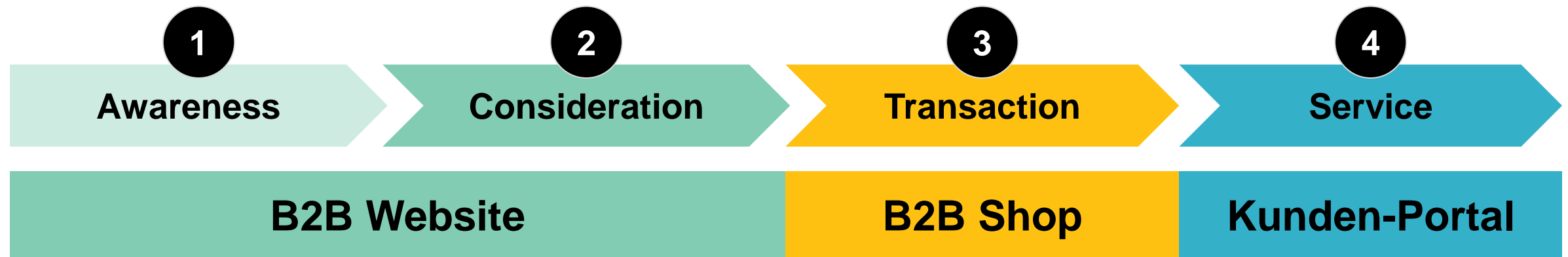
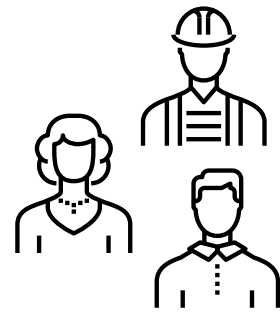
4) Commerce
Listenpreise
Individuelle Preise
Verfügbarkeiten
Quotes/Angebote
User-/Kunden-Profil
Login/Registration
Warenkorb/Merkliste
Liefer-Termine
Checkout

5) Kunden-Portal
Dashboard
Nachbestellung
Ersatzteile
AI-Support, KH-Base
Forecast
Liefer-Status
Dokumente
OE-Management
Konditionen
My Key Accounter

Kanalwechsel ermöglichen!



Die Vielfalt an digitalen Services stellt hohe Anforderungen an die Lösung

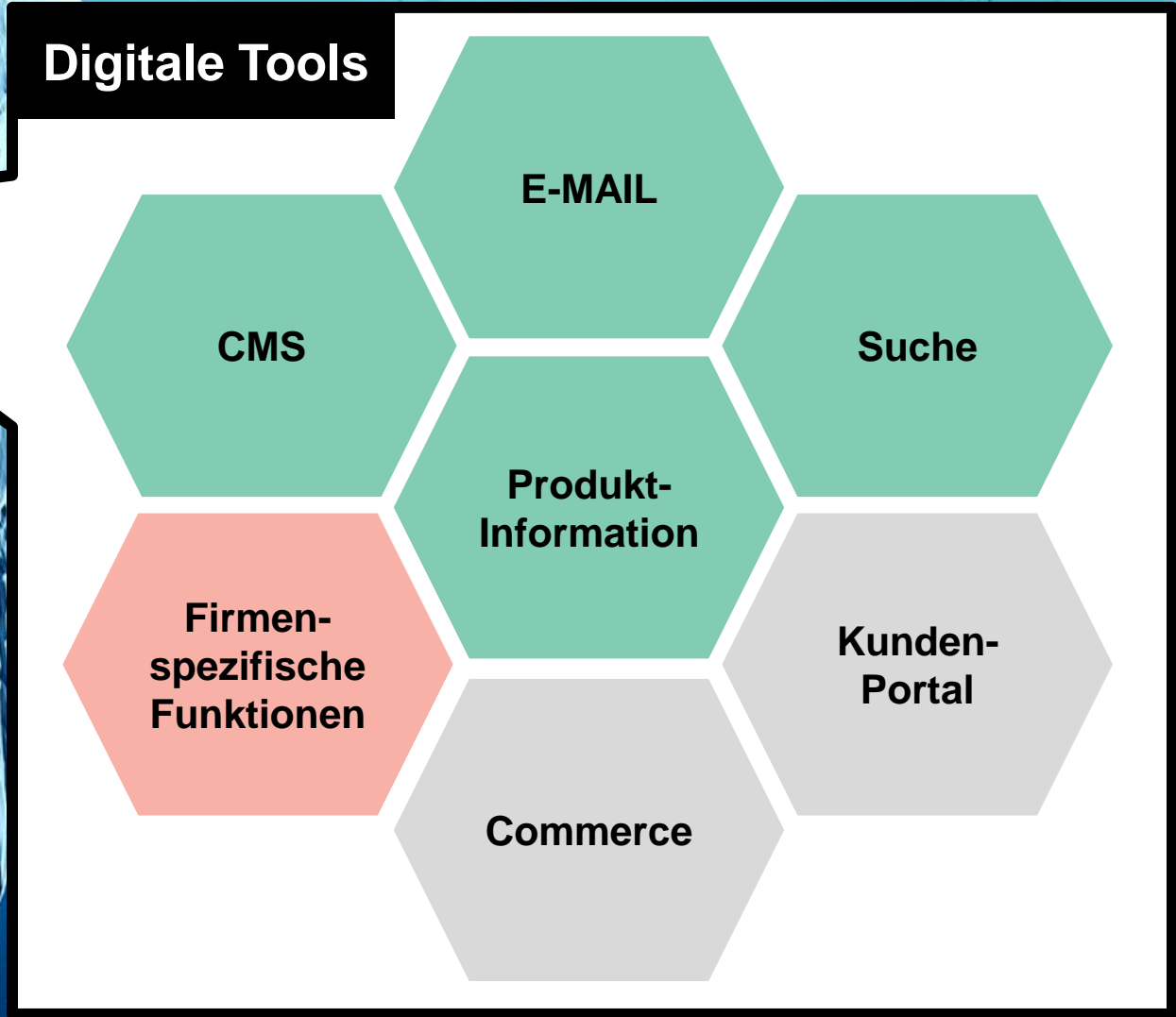
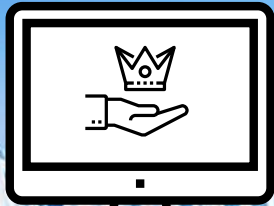


Digitale Services & Inhalte

1) Firma	2) Angebot	3) Produkte	4) Commerce	5) Kunden-Portal
Was bieten wir für Wen	Anwendungen	Produkt-Katalog	Listenpreise	Dashboard
Länder/Märkte	Themen & Industrien	Ersatzteil-Katalog	Individuelle Preise	Nachbestellung
Marke/Story/Company	Lösungsfelder	AI-Suche	Verfügbarkeiten	Ersatzteile
Events/News	Produkt-Linien	Filter/Konfigurator	Quotes/Angebote	AI-Support, KH-Base
Newsletter	Dienstleistungen	Produkt-Spezifikation	User-/Kunden-Profil	Forecast
HR/Karriere	Referenzen, Studien	Chat, Video-Call	Login/Registration	Liefer-Status
	Kontakt/Anfragen	Talk to an Expert	Warenkorb/Merkliste	Dokumente
		Termin-Vereinbarung	Liefer-Termin	OE-Management
			Check-out	Konditionen
				My Key Accounter

Funktionale Bausteine («Capabilities»)

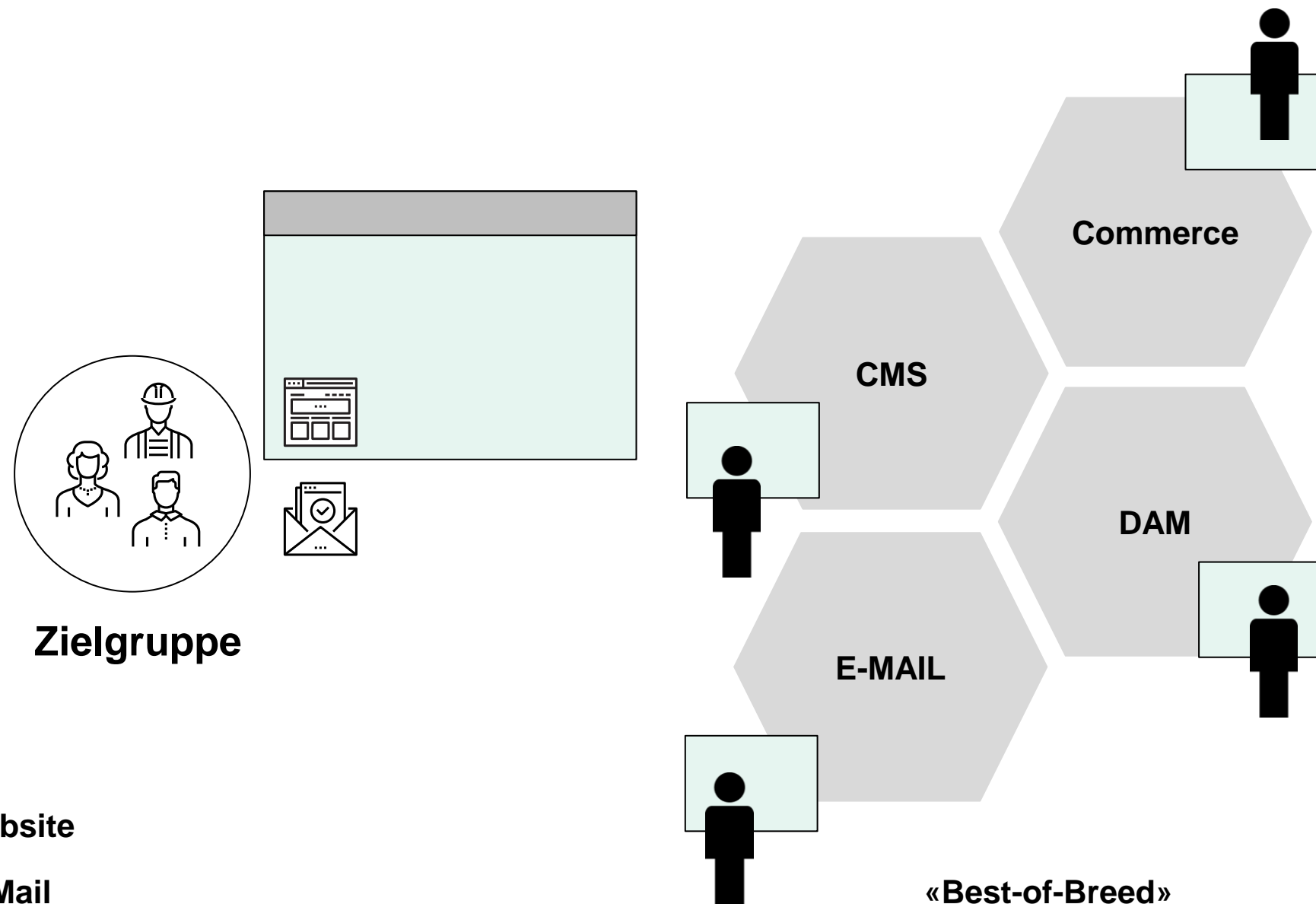
- CMS
- E-Mail
- +
- Personalisierung
- AI-Suche
- +
- PIM
- DAM
- +
- Commerce
- Konfigurator
- +
- Diverse Backends



**Wie meistern wir diese
Herausforderung
nachhaltig?**

Bereitstellung der Inhalte & Services

#1 CMS+ bzw. «Gewachsene Umgebung»



Vorteile

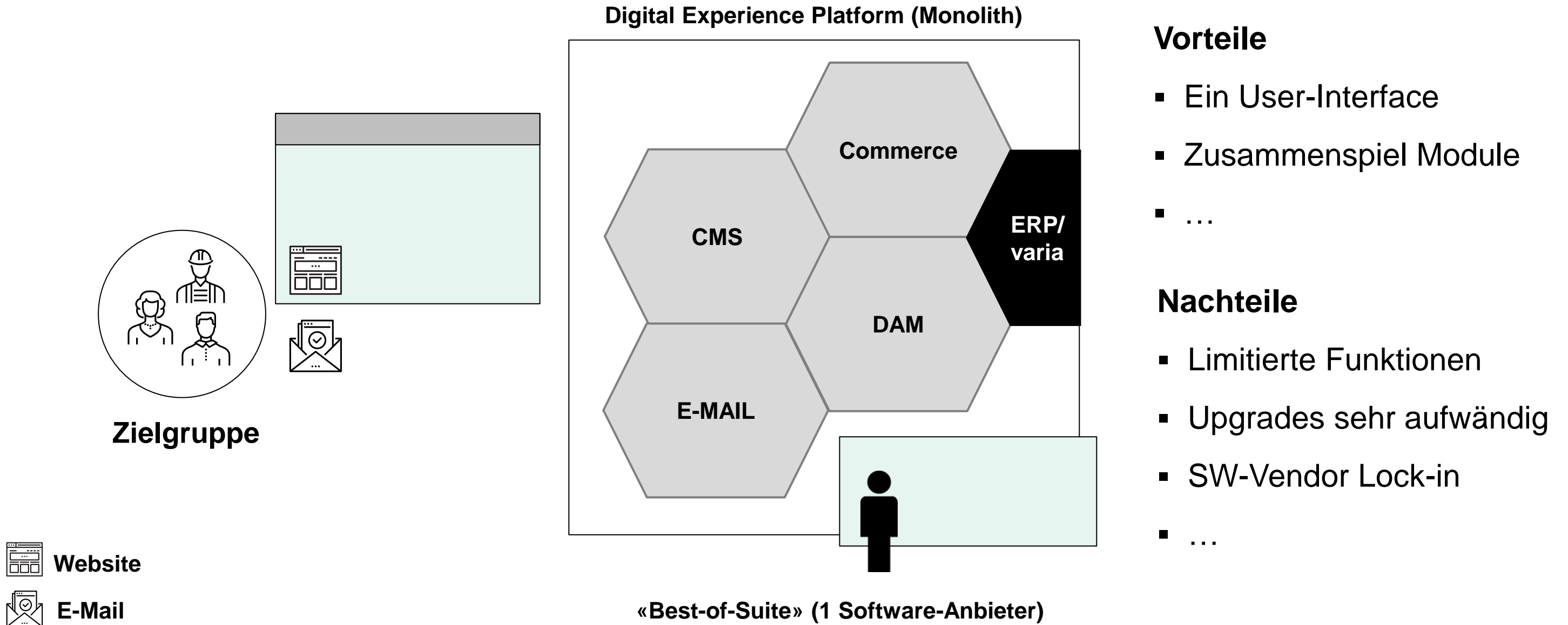
- Schrittweiser Aufbau
- Anbieter-Unabhängig
- ...

Nachteile

- Mehrere Anbieter
- Schnittstellen (Releases Modul X)
- Viele User Interfaces
- ...

Bereitstellung der Inhalte & Services

#2 Lösung mit «DXP» (Monolith)



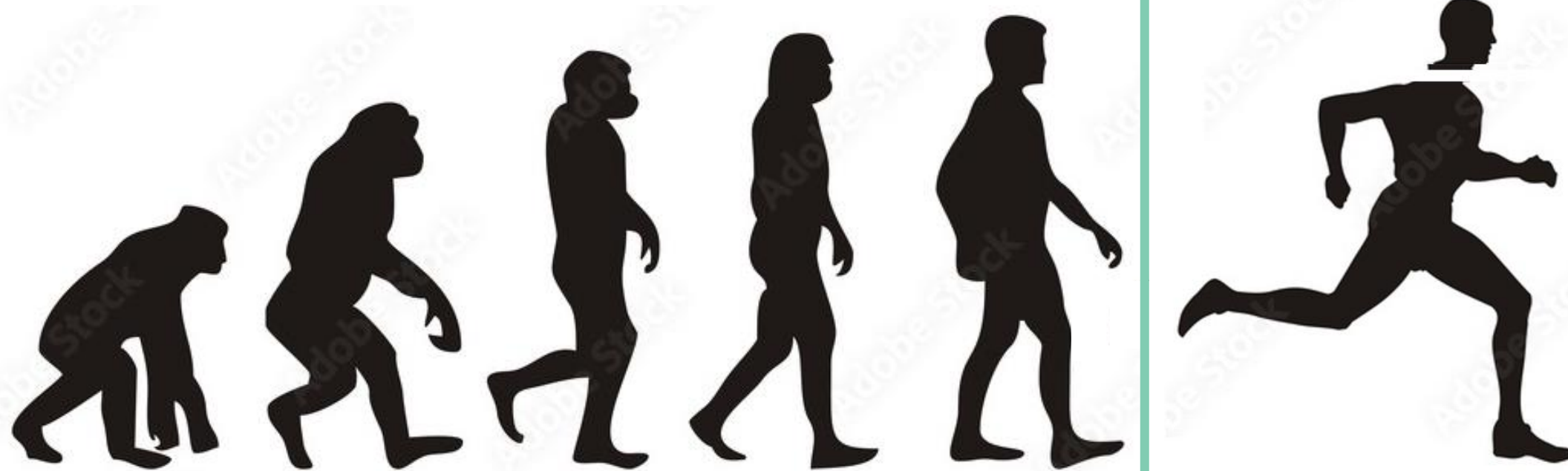
Vorteile

- Ein User-Interface
- Zusammenspiel Module
- ...

Nachteile

- Limitierte Funktionen
- Upgrades sehr aufwändig
- SW-Vendor Lock-in
- ...

Evolution von Tools für «digital Experience»



#1 CMS

WCMS für Websites
zzgl. externe Module

#2 DXP

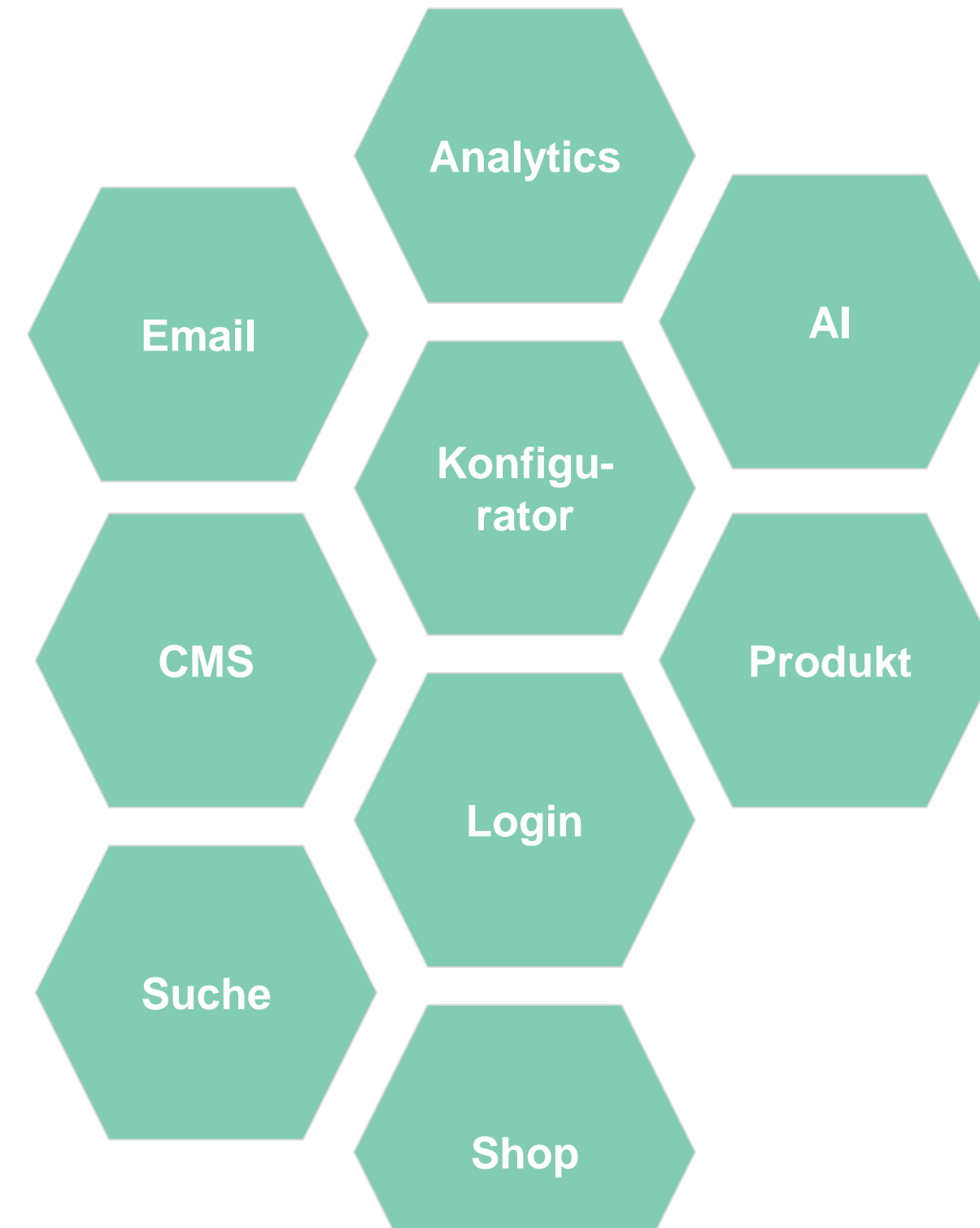
Digital Experience
Platforms (DXP)
(integrierte Funktionen,
aber «Monolithen»)

#3 Composable DXP

Suiten und Komponenten
(Headless, API, Cloud)

Die Lösung? Composable!

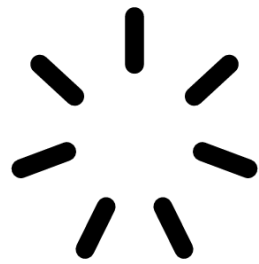
- Composability = Modularität
- Nutzung von neuen Standards und Tools (e.g. REST-Services, GraphQL etc.)
- Sei vorbereitet für den Wandel!
- Nutze das Potential von AI!



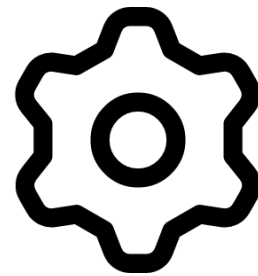
Was bringt mir das?

- Mehr Flexibilität erlaubt es, Systeme ohne unnötige Komplexitäten zu bauen
- Schnellere Implementierung – Weiterentwicklungen haben weniger Seiteneffekte (nur isolierte Teile sind betroffen)
- Weniger Abhängigkeit von einer (Hersteller-)Roadmap
- Kein Vendor lock-in / Multivendor Environment

Apropos... Was ist eigentlich MACH?



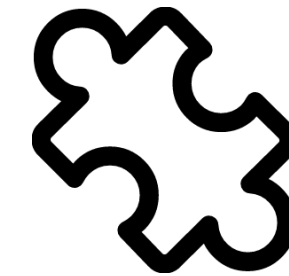
Microservices



API-first



Cloud-native



Headless

Key Feature: B2B - Search

- Nutzung einer zentralen Search statt Einzellösungen
- Profitieren von nahezu unbegrenzter Skalierbarkeit
- Verbesserte Benutzererfahrung durch AI // Hyper-Personalisierung
- Massive Steigerung von Conversions durch bessere Auffindbarkeit und höhere Relevanz
- Suche funktioniert headless und API-first

Wie hilft AI in der Suche?

- KI-gesteuerte Content Relevanz
- Module für die Personalisierung von Inhalten
- Tools für Unternehmen und Entwickler
- Regelgesteuerte Platzierung von Inhalten
- Konvertierung und Analyse von Inhalten
- Crawler- und API-Ingestion
- Multi-Source-Konfigurationen



Key Feature: Digital Asset Mgmt. (DAM)

- Nutzung einer zentralen Asset Platform statt einzelnen Datenablagen
- Sicherstellung von Content Governance
- Automatische Bild- und Videoauswertung führt zu massiv verbesserter Auffindbarkeit
- Mögliche Einbindung von weiteren KI-Services jederzeit möglich (z. B. Dall-e)

Wie hilft AI im DAM?

- Automatische Bildauswertung
 - Generierung von Tags
 - Generierung von Descriptions
 - Farbanalyse
- Automatische Videoauswertung
 - Gesichtserkennung und Celebrity Erkennung
 - Visuelle Text- und Objekterkennung
 - Keyword Extraktion
 - Sprachidentifizierung
 - Automatische Transkription

The screenshot displays a DAM interface for a file named 'cycling-group.jpg'. The interface is divided into several sections:

- Overview:** Shows file details such as filename, title, description, activity type (Cycling), and asset type (General Asset).
- Image analysis:** Displays AI-generated tags (tree, bicycle, outdoor, bicycle wheel, sports equipment, land vehicle, wheel, vehicle, bike, bicycle helmet) and a description ('a person riding on the back of a bicycle'). It also shows color analysis (Grey, Black).
- Product details:** Shows the Summit product name and access group (Global).
- System properties:** Lists file size (3.03 MB), resolution (4000x3000), and other technical details.
- Master file:** Shows file properties and a virus scan result (Ok).
- System properties:** Lists ID (38290), identifier, and creation date (09/21/2021).

Top Prio: Erweiterbarkeit

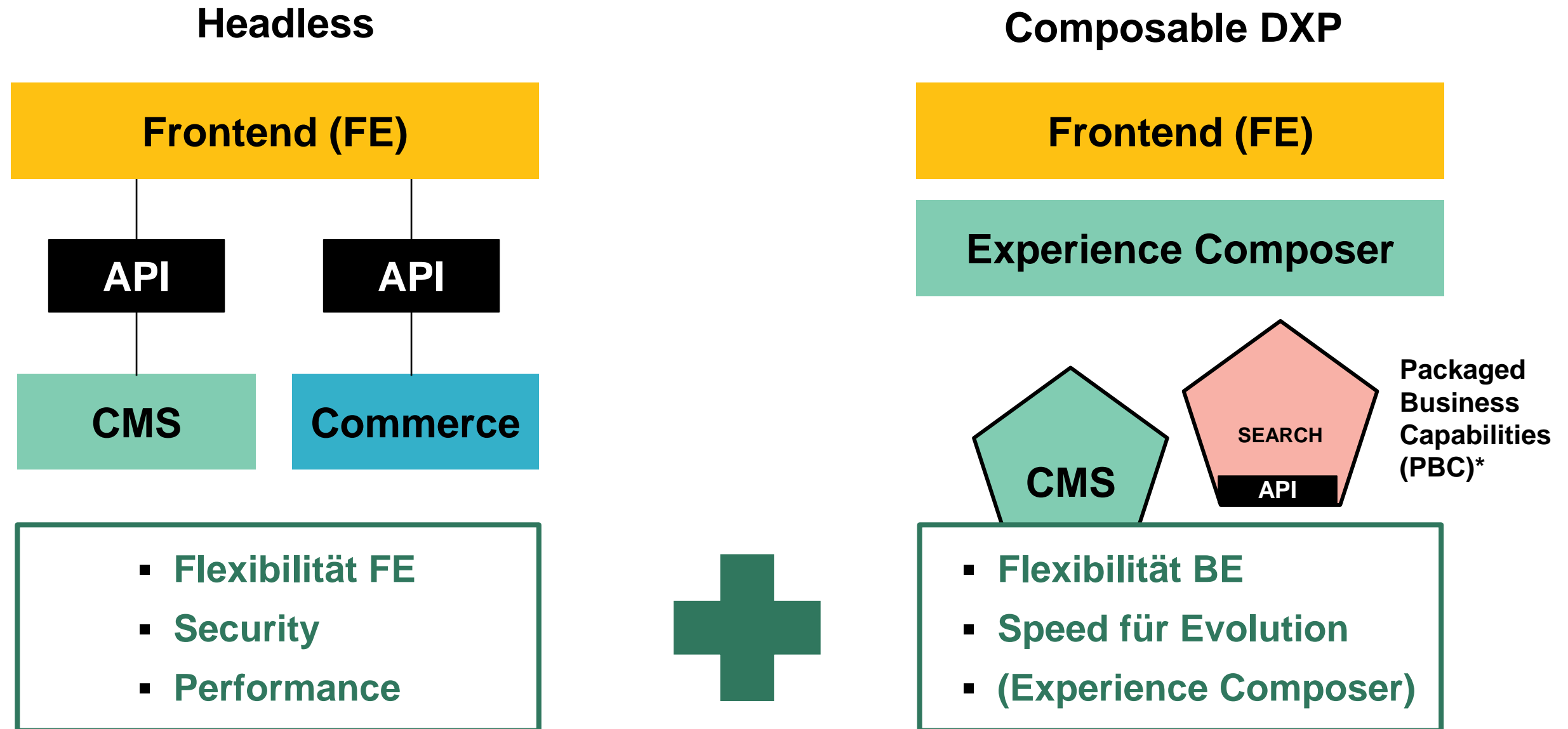
- Geschäftsspezifische Integration weiterer AI Services (z. B. Generative AI, LLM wie Dall-e oder ChatGPT/Bard)
- Low-Code / No-Code Integrationsplattformen nutzen

The screenshot displays the Sitecore Connect interface for a workflow recipe. The interface includes a navigation bar with 'Connect', 'Dashboard', 'Projects', 'Community Library', and 'Tools'. Below the navigation, there are tabs for 'Recipe', 'Jobs', 'Connections', 'Versions', and 'Settings'. The main workspace shows a workflow diagram with the following steps:

- TRIGGER:** Trigger news data enrichment in [redacted] via HTTP webhook (Real-time).
- ACTIONS:**
 - Step 2: IF [NewsItem_TemplateID] Properties .downcase contains [Template ID] Step 1.
 - Step 3: NON-GENERIC: Get News Details (Grab additional News Item Information).
 - Step 4: Get item ID by path in Sitecore xm cloud - management (We know the path of the Tags Root but not the ID).
 - Step 5: Create variable Tag Template Short ID (We need to extract the Short Template ID based on the Template ID of the Tag Item).
 - Step 6: Search for Items (NOTE: Currently not fully generic implemented - Outputfields are still statically defined) (Get all the managed Tags from Sitecore).
 - Step 7: Send messages to ChatGPT using OpenAI (Let OpenAI Generate a Title based on given Content).

On the right side, there is a status panel showing 'Active' with 5 successful jobs and 0 failed jobs. It also includes a 'Description' section: 'When there is a new event via HT[redacted] webhook, do action' and a 'Latest activity' section with a list of recent events.

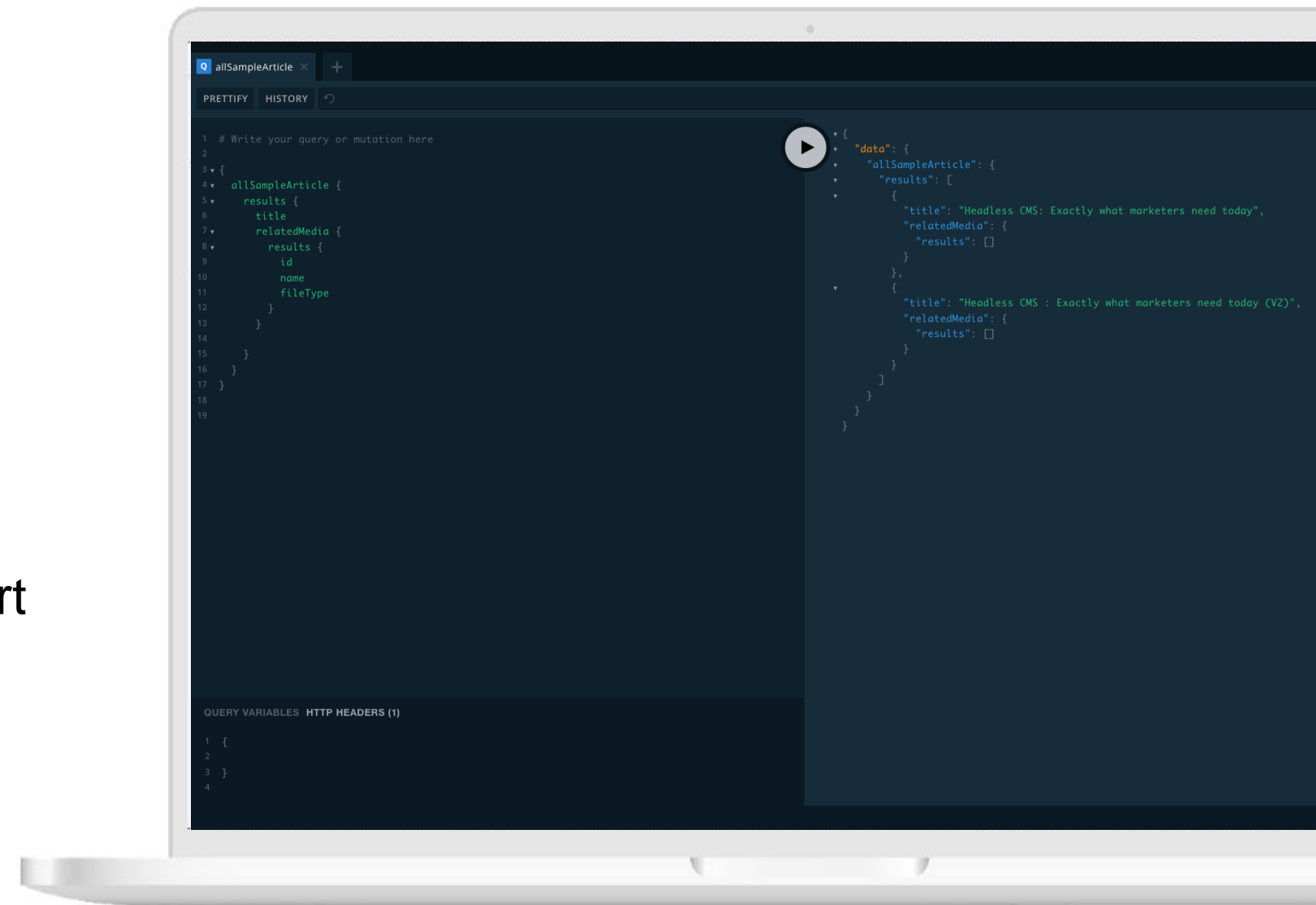
Composable ist «headless» – und bietet weitere Vorteile



* Quelle: Adopt a Composable DXP Strategy sowie Delivering the Composable Enterprise (Gartner 2020)

Experience Composer (WYSIWYG Editing)

- Headless ≠ WYSIWYG
- Intelligente Verknüpfung von Content und Experience
- Weniger Aufwand für Benutzer-schulungen
- Erhöht Benutzerakzeptanz und reduziert Fehler

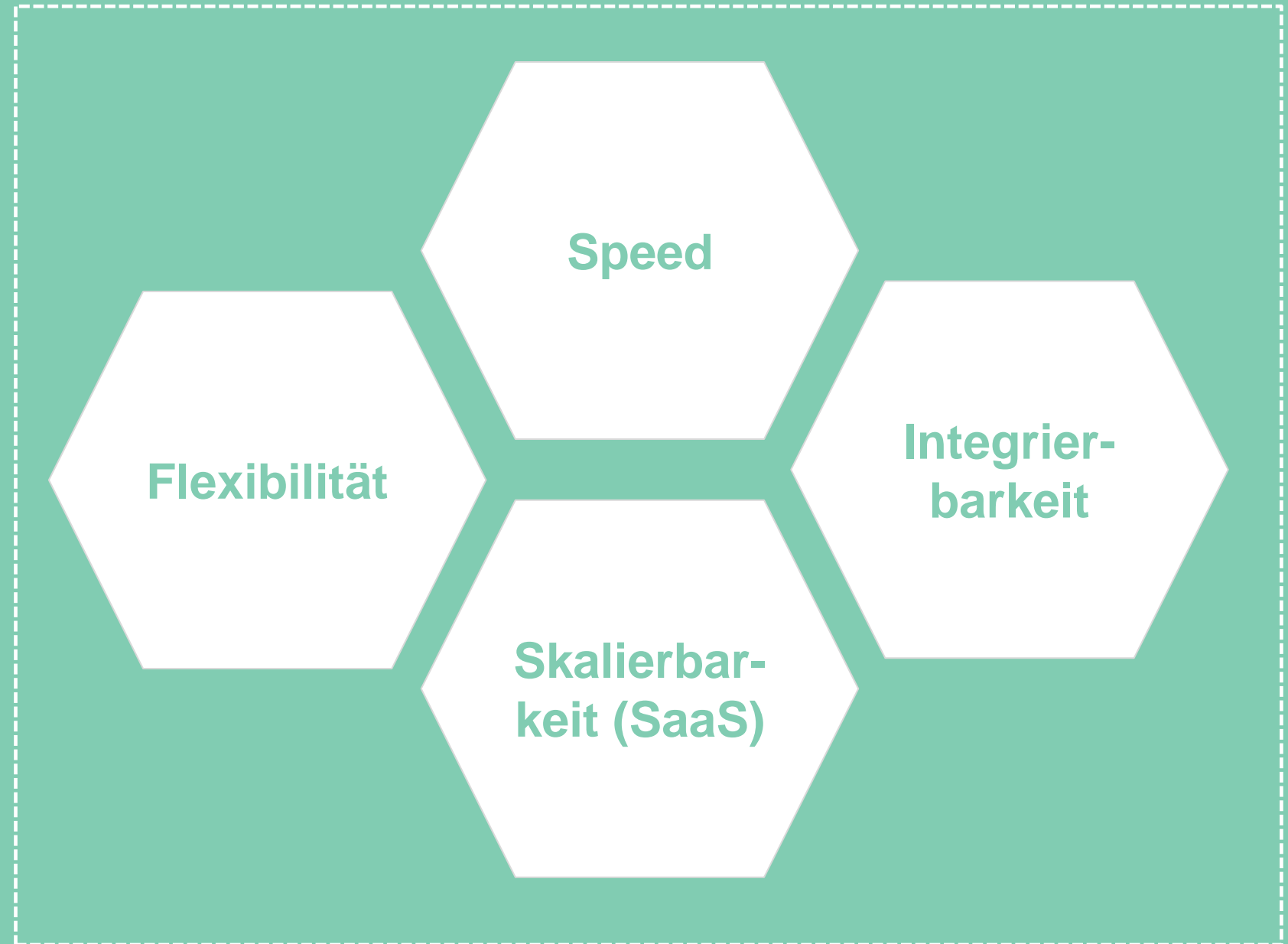


**«Brands who adopt a composable DXP approach
deliver new features 80% faster than before.»**

Gartner

**Digitale Mehrwerte
durch eine
Composable DXP**

=



Neues Architektur-Paradigma

Danke für Ihr Interesse!

Wir freuen uns auf Fragen und Austausch!



Arne Schlüter

www.sitecore.com
arne.schlueter@sitecore.com
[linkedin.com/in/arne-schlueter/](https://www.linkedin.com/in/arne-schlueter/)



Gerrit Taaks

www.unic.com
gerrit.taaks@unic.com
[linkedin.com/in/gerrittaaks/](https://www.linkedin.com/in/gerrittaaks/)