

PIWIK **PRO**

Sana Commerce

Wie Sana Commerce Piwik PRO für eine leistungsstarke -Commerce-Analyse nutzt, die ihren Kunden bei der Optimierung ihrer Webshops hilft



Sana Commerce bietet eine B2B-E-Commerce-Plattform. Sie ermöglicht Herstellern, Distributoren und Großhändlern, sich durch den Aufbau dauerhafter Beziehungen zu ihren Kunden zu entwickeln. Das Unternehmen erreicht es, indem es das SAP- oder Microsoft Dynamics ERP-System und E-Commerce der Kunden Hand in Hand arbeiten lässt. Dieser Ansatz hilft Sana Commerce, das Kundenerlebnis durch Personalisierung und Transparenz zu verbessern. Das Unternehmen konzentriert sich darauf, Fehler in verschiedenen Prozessen zu beseitigen und sich kontinuierlich an die geschäftlichen Wünsche und Ansprüche seiner Kunden anzupassen.

Auf der Suche nach einer flexiblen Analytics-Plattform und Rohdaten

Das Unternehmen wollte seinen Kunden dabei helfen, **mehr Informationen über ihre Kunden und ihr Verhalten in Webshops zu sammeln**. Sana Commerce suchte nach einer einfach zu implementierenden Software, die ein integraler Bestandteil seiner E-Commerce-Plattform bilden wird. Es benötigte ein Dashboard, das zeigt, welche Funktionen die Kunden am häufigsten nutzen, welche sie am wenigsten mögen, wie sie auf der Website navigieren und wie bestimmte Teile der Website funktionieren. Deshalb suchte Sana Commerce **nach einer Analytics-Plattform**, die diese Daten sammelt.



Industrie:

E-Commerce

Standort:

Niederlande

Highlights:

- Sana Commerce nutzt die Piwik PRO Analytics Suite, um ungesampelte und nicht aggregierte Daten für erweiterte Analysen des Kundenverhaltens zu sammeln.
- Basierend auf den Funktionen von Piwik PRO, erstellte Sana Commerce ihr eigenes Analytics-Dashboard: Sana Commerce Insights, das Offline- und Online-Daten kombiniert.
- Sana Commerce Insights unterstützt ihre Kunden dabei, datengesteuert zu handeln, die komplette Buyer Journey zu analysieren und das Omnichannel-Kundenerlebnis zu verbessern.

Die gängigste Option, Google Analytics, war für Sana Commerce nicht geeignet. Das Unternehmen zielte darauf, auf einfache Weise Tracking für ihre Kunden einzuführen und auf rohe Analysedaten zuzugreifen. Google Analytics bot es nicht an, also beschloss Sana Commerce, nach Alternativen zu suchen.

Zunächst entschied sich das Unternehmen für Matomo und implementierte es in einigen Webshops seiner Kunden. Matomo bot zwar ein hervorragendes Basis-Tracking, aber Sana Commerce war auf der Suche nach detaillierten Berichten. Diese konnten ihre Produktentwicklung wirklich verbessern. Das Unternehmen stieß auch auf die technischen Grenzen von Matomo. Die Software war nicht einfach zu skalieren, da sie in der Standardkonfiguration auf einer einzigen MySQL-Datenbank beruht. Dies kann zu Leistungsproblemen führen, z. B. bei großen Datenmengen erstellt die Software Berichte und Segmente ziemlich langsam.

In Anbetracht der Probleme beschloss das Unternehmen, nach einer anderen Lösung zu suchen. **Bald darauf entdeckte Sana Commerce Piwik PRO.**

Wichtige Einblicke in das Kundenverhalten inspirierten Sana Commerce, ein eigenes E-Commerce-Analytics-Tool zu entwickeln

Piwik PRO Analytics Suite erwies sich als die perfekte Antwort auf die Probleme von Sana Commerce. Erstens **gewährleistete sie den Zugang zu ungesampelten und nicht aggregierten Daten.** Zweitens bot sie fortschrittliche Methoden, um Daten zu erheben. Dazu kam **ein flexibles Backend, dank dessen Sana Commerce Rohdaten wiederverwendet** und sie mit anderen Datenquellen zusammenführt. Außerdem war Piwik PRO Analytics Suite skalierbar, woran es Matomo fehlte. Sie bot mehr als nur die grundlegenden Tracking-Optionen und eine deutlich kürzere Implementierungszeit. Die Software ermöglichte es Sana Commerce, **wichtige Daten über ihre Kunden und deren Interaktion mit der Umgebung zu sammeln.**

Wir setzen die Piwik PRO Analytics Suite nicht nur für Sana Commerce Insights ein. Sie ermöglicht es uns, sehr detailliert zu erfahren, wie unsere Kunden unsere Plattform nutzen. Dies half uns bereits, unsere Benutzeroberfläche zu optimieren. Wir entdeckten beliebte Funktionen, die wir hervorheben konnten.

— **Jan van Werkhoven**

Leiter Informationsmanagement
bei Sana Commerce

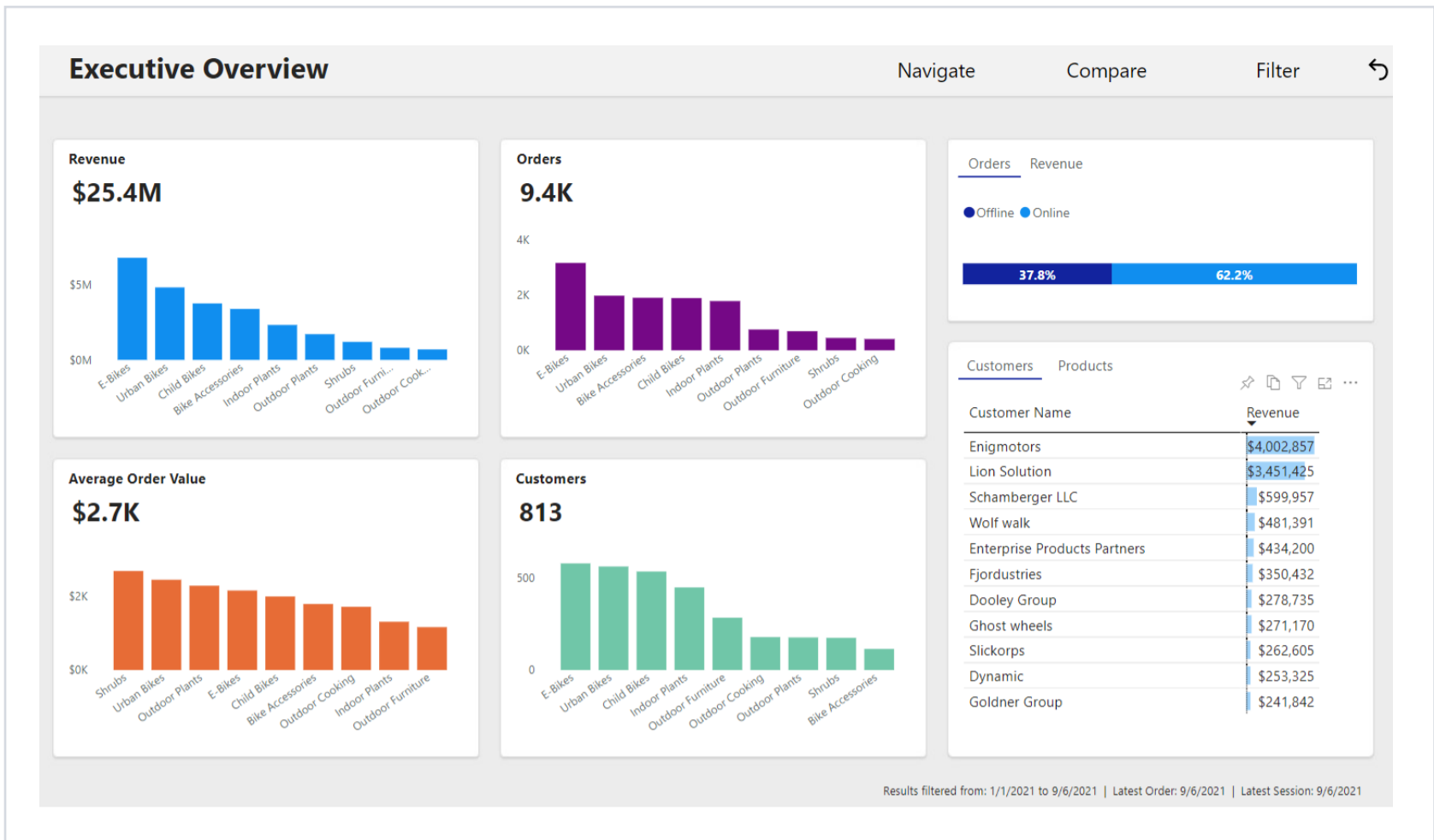
Die Expertise von Piwik PRO im Bereich Website-Tracking und das einfach zu bedienende Analytics-Framework bestätigten, dass Sana Commerce den richtigen Geschäftspartner gewählt hat. Das Unternehmen entschied sich, das beim Testen der Piwik PRO Analytics Suite gewonnene Wissen zu nutzen. Es beschloss, **sein eigenes E-Commerce-Analytics-Tool zu entwickeln und ging eine Partnerschaft mit Piwik PRO ein**. Nach einem erfolgreichen Pilotprojekt entstand [Sana Commerce Insights](#).

Sana Commerce integrierte das Tracking direkt in sein Produkt. So ist das neue Analysetool skalierbar und für die Kunden einfach zu implementieren. Das Unternehmen unterstützte dies in der neuesten Version von Sana Commerce Cloud (Freigabe: 2021).

Unternehmen mit Daten helfen, damit sie ihre Kunden besser verstehen und bedienen

Sana Commerce Insights stützt sich auf ein interaktives Dashboard, das Daten zum Verhalten auf der Website mit E-Commerce-Aktivitäten zusammenführt. Angetrieben von Rohdaten aus der Piwik PRO Analytics Suite, **gibt es Kunden mehr Spielraum, um erweiterte Analysen durchzuführen**. Sana Commerce Insights ermöglicht es ihnen, die Daten so zu gestalten, wie sie es wollen und sich mit ihren geschäftlichen Anwendungsfällen zu befassen.

Kunden können **wichtige Metriken** wie Kundenakzeptanz, Umsatz oder Kundenakquise-Kosten im Kontext des Customer Lifetime Value **überwachen**.



Sie **sehen auch ein, wie bestimmte Kanäle die Kundengewinnung beeinflussen.** Durch die Kombination von Verhaltens- und Transaktionsdaten in einer ganzheitlichen Ansicht können Sana Commerce-Kunden **die gesamte Customer Journey analysieren, das Omnichannel-Erlebnis verbessern und ihre Online-Shops optimieren.**

Ferner nutzt das **Customer Success-Team** von Sana Commerce die gesammelten Daten, um **seine Kunden in allen Phasen ihrer Customer Journey zu unterstützen.** Sie beteiligen sich am Tagesgeschäft ihrer Kunden, indem sie wichtige Einblicke weitergeben und zur Bewältigung ihrer Herausforderungen verhelfen.

Das Unternehmen bietet in Sana Commerce Insights **Add-ons für die Piwik PRO Analytics Suite an.** Es erweitert den Funktionsumfang des Produkts und liefert den Kunden von Sana Commerce einen Mehrwert. Das Piwik PRO Data Export Add-on zum Beispiel gibt den Kunden von Sana Commerce den Zugriff auf Rohdaten. So gewinnen sie ihre eigenen Einblicke oder integrieren die Daten in ihre Business-Apps.

Eine erfolgreiche Partnerschaft verschafft Sana Commerce einen Wettbewerbsvorteil auf dem Markt

Sana Commerce Insights ist ein großer Erfolg. **Über 80 Kunden meldeten sich bereits dafür an. Es ist auch Teil von mehr als 30 % neuer Geschäfte.** Sana Commerce Insights unterstützt B2B-Verkäufer mit Datenanalysen, damit sie das Kundenerlebnis verbessern und Ihre Webshops optimieren.

Unsere Partnerschaft mit Piwik PRO ermöglichte es uns, das Wachstum von Sana Commerce Insights zu beschleunigen. Wir konzentrieren uns auf die Entwicklung der besten Analytics-Lösung für unsere Kunden, ohne Sorgen um unsere Dateninfrastruktur.

— **Michiel Schipperus**
CEO bei Sana Commerce

Dank der fruchtbaren Partnerschaft mit Piwik PRO überzeugt Sana Commerce einfacher ihre Kunden, Sana Commerce Insights, die Piwik PRO Add-ons und auch Sana Commerce Cloud zu nutzen. Das Unternehmen konzentriert sich nun darauf, **das Produkt mit den gewonnenen Erkenntnissen über seine Kunden** und deren Verhalten zu **verbessern**. Schließlich befähigen die gesammelten Daten die Marketingteams dazu, neue Initiativen zu planen und bestehende zu optimieren.