

## Akeneo definiert fünf Top-Themen für die Zukunft der Customer Experience

*Potenziale bieten vor allem Künstliche Intelligenz (KI), Echtzeit-Personalisierung, Virtual- sowie Augmented Reality, Voice und Livestream-Handel sowie der Bereich Nachhaltigkeit.*

**Düsseldorf – 29. Juli 2024\_ [Akeneo](#)**, die Product Experience Company, hebt die entscheidenden Rollen hervor, die PIM-Systeme bei der Gestaltung der Customer Experience spielen können. Das Unternehmen zeigt jetzt fünf Schlüsselbereiche auf, die dabei helfen, die Product Experience zukunftsfähig zu gestalten und die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern. Große Potenziale bieten aus Sicht von Akeneo die Bereiche Künstliche Intelligenz (KI), Echtzeit-Personalisierung, Virtual Reality (VR) und Augmented Reality (AR), die Themen Voice- und Livestream-Handel sowie Nachhaltigkeit.

Die Rolle, die Produktdaten und die Product Experience für eine optimale Customer Experience spielen, ist nicht zu unterschätzen. Umso wichtiger ist es daher, PIM-Systeme stetig mit zukunftsfähigen Technologien weiterzuentwickeln. Akeneo hat deshalb beispielsweise mit dem Erwerb der KI-Plattform Unifai die Datenerfassung, -bereinigung, -kategorisierung und -anreicherung verbessert. Gleichzeitig hat Akeneo ein KI-Kompetenzzentrum eingerichtet, um den Einsatz von KI für die Product Experience weiter zu fördern.

KI-gestützte PIM-Systeme automatisieren die Datenkategorisierung sowie -lokalisierung, vereinfachen die Navigation und Suche für Kunden und liefern detaillierte Produktinformationen. Dies verbessert die Auffindbarkeit der Produkte und hilft Kunden, fundierte Kaufentscheidungen zu treffen.

### **KI fördert Personalisierung in Echtzeit**

Der Einsatz von KI und Automatisierung ermöglicht dem PIM auch weitreichende **Personalisierungen in Echtzeit**. Empfehlungssysteme nutzen umfassende semantische Produktdaten, um hyper-personalisierte Erlebnisse zu schaffen. Diese berücksichtigen individuelle Vorlieben, Absichten und den Kontext und bieten Verbrauchern maßgeschneiderte Preise, Bündelungen und spezifische Produktangebote.

Marken und Einzelhändler setzen gleichzeitig zunehmend **auf AR und VR**, um immersive Einkaufserlebnisse zu bieten. Von virtuellen Umkleidekabinen bis zu virtuellen Anproben – Kunden können Produkte in einer realitätsnahen Umgebung erkunden und mit ihnen interagieren. Dies verbessert die Kundenbindung und -zufriedenheit und reduziert die Zahl der Produktretouren, da fundierte Kaufentscheidungen getroffen werden können.

### **Voice- und Livestream-Handel immer beliebter**

Auch **Sprachassistenten** wie Google Assistant und Alexa sind immer häufiger im Einsatz. PIM-Plattformen wie Akeneo unterstützen Unternehmen dabei, ihre Produkte für sprachgesteuerte Produktsuchen, Käufe und Empfehlungen zu optimieren und bieten so eine weitere, intuitive Möglichkeit, online einzukaufen.

Der **Livestream-Handel** wächst ebenfalls weltweit. Gastgeber präsentieren Produkte live und interagieren mit Zuschauern, die während oder nach der Show einen Kauf tätigen können. Durch die

Verknüpfung von PIM-Daten mit Livestreaming-Plattformen können Marken interaktive und immersive Einkaufserlebnisse schaffen sowie Inhalte in Echtzeit optimieren.

Immer wichtiger wird auch das Thema **Nachhaltigkeit** – sowohl für Unternehmen als auch für Kunden. PIM-Systeme müssen deshalb Nachhaltigkeitsmetriken und Umweltdaten technisch abbilden können. Dies ermöglicht es Marken, den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck, die Wiederverwertbarkeit sowie die Beschaffungspraktiken transparent und benutzerfreundlich darzustellen.

### Über Akeneo

Akeneo ist die Product Experience (PX) Company und weltweit führend im Bereich Product Information Management (PIM). Das Unternehmen ermöglicht es, jede Interaktion durch eine konsistente und überzeugende Product Experience in ein Kundenerlebnis zu verwandeln, das Verbraucher und Fachleute jederzeit und überall zum bestmöglichen Kauf führt. Akeneo unterstützt Führungskräfte mit Software, Schulungen und einer engagierten Community, die sich alle auf die Praxis des Product Experience Management konzentrieren.

Führende globale Marken, Hersteller, Distributoren und Einzelhändler wie Fossil, Intersport, KaDeWe, Liqui Moly, Snipes, Wüsthof vertrauen auf Akeneo, um ihre Omnichannel-Commerce-Initiativen zu skalieren und anzupassen. Mit der intelligenten Produkt-Cloud von Akeneo können Unternehmen ein optimales Produkterlebnis schaffen. Durch benutzerfreundliche und KI-gestützte Produktdatenanreicherung, Verwaltung, Syndizierung und Onboarding von Lieferantendaten sowie einen umfassenden App-Marktplatz und ein Partnernetzwerk, das die Anforderungen von Unternehmen und Käufern erfüllt. Für weitere Informationen: <https://www.akeneo.com/de/>