

## 10.3. Digitaler Einkauf: wie man gute B2B-Plattformen erkennen kann

*Vertrauen und Transparenz sind für den Handel essenziell. Das gilt nicht nur für den stationären Handel vor der Haustür, sondern auch für online-B2B-Plattformen. Sebastian Keller, Vice President Product bei Visible, erklärt, woran Einkäuferinnen einen seriösen B2B-Marktplatz erkennen.*

### 1. Guter Kundenservice schafft Vertrauen

Kunden erwarten eine kompetente Beratung, wenn sie den Schuhverkäufer um die Ecke besuchen. Gleiches gilt für den Online-B2B-Markt: Ein professioneller und gut erreichbarer Kundenservice bindet langfristig Kunden und schafft durch persönliche Beratung Vertrauen. Eine B2B-Plattform zeichnet sich durch mehrere Kontaktmöglichkeiten aus und meldet sich schnell zurück. Auf keinen Fall fehlen sollte die Angabe der Telefonnummer und der E-Mail-Adresse.

### 2. Transparenz erhöht die Glaubwürdigkeit

Damit Kunden sich schnell auf einer B2B-Plattform mit Blick auf ihr gewünschtes Produkt orientieren können, sollten möglichst viele Daten über die potenziellen Anbieter transparent gemacht werden. Visible veröffentlicht beispielsweise auf Wunsch die Finanzkennzahlen der Unternehmen, die ihre Produkte auf der Plattform wlv anbieten. Denn: Die Finanzdaten sind für Einkäufer ein wichtiges Entscheidungskriterium. Sie geben Aufschluss über die Vertrauenswürdigkeit und Wirtschaftlichkeit der Geschäftspartner. Auch die Möglichkeit, Bewertungen über die jeweiligen Verkäufer abzugeben und sichtbar zu machen, ist hilfreich.

### 3. Auf Nummer sicher gehen mit etablierten B2B-Plattformen

Neue Unternehmen am B2B-Markt tun sich häufig schwer bei dem Versuch, sich einen Überblick über seriöse Anbieter zu verschaffen. Kompetente B2B-Plattformen haben in der Regel eine bessere Reputation und viel mehr Erfahrung als zum Beispiel noch junge Start-ups. Käufer erkennen sie an bestimmten Kennzahlen, zum Beispiel an der Anzahl der registrierten Unternehmen auf der Plattform oder an monatlichen Suchanfragen. Um ihren Ruf und die Qualität der Mitglieder zu erhalten, durchlaufen bei etablierten B2B-Plattformen die Anbieter außerdem in der Regel einen strengen Verifizierungsprozess. Dieser dient dazu, die Authentizität der Mitglieder sowie aller von ihnen angegebenen persönlichen Daten sicherzustellen.

### 4. Vertrauensvolle B2B-Plattformen setzen auf Zertifikate und Siegel

Um den Kunden ein Höchstmaß an Qualität für ihre gesuchten Produkte zu liefern, setzen seriöse B2B-Plattformen auf die Sichtbarkeit von Zertifikaten der Verkäufer, die sie auf ihren Profilen einbinden können. Damit belegen sie, dass sie Normen in Bezug auf beispielsweise Qualität-, Daten-, Arbeits- oder Transportsicherheit, Energiemanagement, Umwelt und Compliance einhalten. Aber: Lang anhaltende Wirkungen entwickeln nur Siegel und Zertifikate, die in regelmäßigen Intervallen vergeben werden. Denn die müssen sich Unternehmen durch meist kostenpflichtige Prüfungen beziehungsweise Audits stets aufs Neue verdienen. Die Siegel sollten also vor einem Kauf gründlich auf ihre Aussagekraft geprüft werden. Aber nicht nur die Unternehmen selbst, sondern auch die jeweilige B2B-Plattform schafft mehr Transparenz über die eigene Leistungsfähigkeit durch externe Siegel. So setzt Visible beispielsweise auf das Bewertungszertifikat von eKomi und macht Kundenbewertungen und Erfahrungen damit für alle transparent. Zudem sind beide Plattformen des Anbieters mit dem BME-Gütesiegel „Anbietersuche“ des Bundesverbands Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik e.V. (BME) prämiert.

### 5. Professioneller Auftritt: Der erste Eindruck entscheidet

Wie so oft bei der Wahl eines bestimmten Produkts entscheidet auch bei einer B2B-Plattform oft der erste Eindruck. Ein professioneller Anbieter bildet alle relevanten Informationen wie das Leistungsspektrum oder die Anzahl der registrierten Nutzer auf der Website ab. Das empfiehlt sich auch für die Unternehmensprofile auf der jeweiligen Plattform. Eine gute Übersicht macht es professionellen Einkäufern leichter, einzelne Anbieter zu vergleichen. Immer wichtiger sind zudem professionelle Produktbilder und -videos sowie z. B. Fotos vom Standort oder dem Management.

## **„Jede Registrierung wird manuell überprüft“**

*Sebastian Keller, wie können Finanzdaten von Lieferanten helfen, die Transparenz zu steigern?*

Die Bilanz- und Finanzdaten dienen Beschaffungsprofis zum einen als Orientierungshilfe bei der Einkaufsentscheidung, zum anderen helfen sie Firmen sich als vertrauenswürdige Lieferanten zu positionieren. Auf wlv können die Anbieter dabei selbst bestimmen, ob sie die Informationen auf ihrem Profil einblenden möchten oder nicht.

*Wie sieht der Verifizierungsprozess von Lieferanten auf wlv aus?*

Jede Registrierung auf wlv oder Europages wird manuell von unseren Experten überprüft. Die als ‚geprüft‘ gekennzeichneten Unternehmen stehen in einem festen Vertragsverhältnis mit uns. Dadurch halten wir engen Kontakt mit diesen Firmen und beraten sie auch mit Blick auf die Transparenz ihrer Profilangaben.

*Welche Zertifikate und Siegel sollten Lieferanten vorweisen können?*

Um einen grundlegenden Einblick in die Art und Weise zu erhalten, wie ein Unternehmen wirtschaftet, kann aber beispielsweise das Vorhandensein einer Qualitätsmanagementnorm wie der ISO 9001 bei der Entscheidungsfindung helfen. Durch die Zertifizierung verpflichten sich Anbieter dazu, Qualitätsstandards z. B. mit Blick auf Kundenorientierung und Verantwortlichkeit der Führung einzuhalten. Aufschluss über die Nachhaltigkeit eines Lieferanten gibt beispielsweise die internationale Umweltmanagementnorm ISO 14001. Auf Plattformen wie wlv gibt es einfache Filterfunktionen, die die Suchergebnisse auf Unternehmen eingrenzen, die die jeweiligen Standards erfüllen. Ein Tipp: Bei entsprechenden Zertifizierungen potenzieller Lieferanten sollte man darauf achten, dass diese von unabhängigen externen Dritten geprüft wurden. Bei der Bewertung helfen Organisationen wie das Jaro Institut für Nachhaltigkeit und Digitalisierung oder frei verfügbare Online-Ressourcen wie [www.siegelklarheit.de](http://www.siegelklarheit.de) oder [www.standardsmap.org](http://www.standardsmap.org).

Sebastian Keller,  
Vice President Product bei Visible  
Beschaffung aktuell 09/2021