



Von Digital Distance zu digitalem Vertrauen

Warum B2B-Käufer
kurz vor dem Kauf abspringen

Das eigentliche Problem

Viele Unternehmen gehen davon aus, dass ihr digitaler Vertrieb funktioniert. In der Praxis zeigt sich jedoch ein anderes Bild: 7 von 10 Unternehmen berichten, dass Käufer digitale Kanäle genau dann verlassen, wenn die Kaufbereitschaft am höchsten ist. Nicht, weil sie nicht online kaufen wollen. Sondern weil sie dem Prozess nicht vertrauen.

Die Folge

Umsatz geht im entscheidenden Moment verloren

Teams kompensieren mit manueller Arbeit

Wachstum bleibt hinter dem Potenzial zurück

Die Ursache Digital Distance

*Digital Distance beschreibt die Lücke zwischen dem, was Ihr Kunde im digitalen Kaufprozess erwartet und dem, was Ihr Unternehmen tatsächlich bietet.

57 % der Unternehmen nennen mangelnde Integration als zentrale Ursache.

Dimension	Was passiert	Geschäftsauswirkung
Operativ	Systeme liefern keine konsistenten Echtzeitdaten	Zweifel an Preisen und Verfügbarkeit
Emotional	Unpersönliche oder widersprüchliche Einkaufserlebnisse frustrieren Kunden	Käufer prüfen Informationen außerhalb des Webshops
Kommerziell	Reibung im Kaufprozess bremst Entscheidungen	Conversion und Wiederbestellungen bleiben aus

Was Käufer
wirklich tun

Wenn Vertrauen fehlt, ändert sich
nicht die Nachfrage, sondern das
Verhalten:

46 %

prüfen die Verfügbarkeit außerhalb des Webshops

58 %

der Prozesse erfordern manuelle Eingriffe

53 %

vertrauen den angezeigten Informationen

Mit wachsender Komplexität steigt
auch der manuelle Aufwand – 88 %
der Unternehmen bestätigen das.

Der digitale Kanal existiert, wird aber
nicht konsequent genutzt.

Warum das ein strukturelles Problem ist

Das Problem liegt nicht im Frontend.
Es entsteht dort, wo Systeme nicht
dieselbe Realität abbilden:

Wenn diese nicht zusammenlaufen,
entsteht Unsicherheit. Und Unsicherheit
stoppt den Kauf.

ERP-System

Preise und Konditionen

Lagerbestände

Kundenvereinbarungen

Wie führende Unternehmen die Lücke schließen

Vier Hebel machen den Unterschied:

Hebel	Wirkung
Systeme verbinden	Eine gemeinsame Datenbasis für alle Touchpoints
Echtzeit-Transparenz schaffen	Verlässliche Preise, Verfügbarkeit und Lieferzeiten
Manuelle Prozesse reduzieren	Weniger Abhängigkeit von Vertrieb und Service
Self-Service stärken	Käufer können sicher und eigenständig bestellen

Was sich dadurch verändert

Käufer treffen Entscheidungen schneller

Digitale Kanäle werden zum Standard

Teams werden entlastet

Umsatz wird planbar und skalierbar

Digitaler Erfolg entsteht, wenn Käufer und Unternehmen mit derselben Realität arbeiten. Das erfordert eine direkte Verbindung zwischen Kundenerlebnis und den Systemen, die Preise, Verfügbarkeit und Aufträge steuern.

So entsteht Vertrauen – und aus einem digitalen Kanal wird ein echter Wachstumstreiber.

→ [Ganze Studie lesen](#)



Besuchen Sie uns auf
sana-commerce.com

Sana Commerce
Westblaak 180
3012 KN, Rotterdam

+31 10 243 6010

Create the future of
connected commerce

© 2026 Sana Commerce. Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Publikation darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Sana Commerce vervielfältigt, verbreitet oder in irgendeiner Form – einschließlich Fotokopie, Aufzeichnung oder anderer elektronischer oder mechanischer Verfahren – übertragen werden, mit Ausnahme kurzer Zitate im Rahmen von Rezensionen oder Fachartikeln.

*Hinweis zu den Recherchequellen: Dieses Dokument enthält unabhängige Daten aus einer von Forrester Consulting durchgeführten Umfrage sowie strategische Analysen von Sana Commerce. Insbesondere das Konzept der Digital Distance und die damit verbundenen Erkenntnisse (einschließlich der Begriffe operative Distanz, emotionale Distanz und kommerzielle Distanz) sind geistiges Eigentum von Sana Commerce und repräsentieren unsere Expertise im B2B-Commerce.

Dieses Dokument dient ausschließlich Informationszwecken und stellt keine rechtliche, finanzielle oder professionelle Beratung dar. Sana Commerce übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Verlässlichkeit der enthaltenen Informationen und schließt jede Haftung für Fehler, Auslassungen oder daraus resultierende Folgen aus.