

## B2B Unternehmen setzen immer stärker auf die digitale Optimierung des Kundenservice

Über 100 Teilnehmerinnen und Teilnehmer nutzten Sybit Expertenforum für virtuellen Wissensaustausch

**Beim virtuellen Expertenforum Service Excellence der Sybit GmbH am 26. November 2020 trafen sich zahlreiche Experten und Entscheider der Branche, um zu erfahren, wie sie die Servicedigitalisierung noch effektiver nutzen zu können. Über 100 Teilnehmerinnen und Teilnehmer vernetzen sich, um Know-How auszutauschen und an konkreten Beispielen zu diskutieren, wie die optimale Customer Journey im Service gestaltet werden kann. Dabei zeigte sich auch, dass die Branche immer stärker in Digitalisierungslösungen investiert, um Kundenerlebnisse nachhaltig zu verbessern.**

*Radolfzell, November 2020*

Wie sieht der erfolgreiche Service-Prozess der Zukunft aus? Im Expertenforum Service Excellence haben es sich unsere Experten zur Aufgabe gemacht, genau diese Fragestellung zu diskutieren und mit praxisnahen Beispielen zu beantworten.

Den Einstieg machte Manuel Grenacher, General Manager SAP Service Cloud, er zeigte u.a. die Highlights und zukunftsweisende Technologien für einen End-To-End Service.

Ein weiteres Highlight war der Vortrag von Florian Sackmann, Geschäftsleitung Client Partner Management der itelligence AG. Er erläuterte die Serviceprozesse im Backoffice mit dem SAP Service Core und zeigte u.a. wohin die Reise des Servicemanagements im S/4HANA Core geht.

Besonders gefreut haben wir uns über den Vortrag unseres Kunden Schüco. Hier gab Birger Schröder, Leitender Qualitätsmanager, einen Einblick in das gemeinsame Projekt. Die Teilnehmer erfuhren unter anderem, wo die SCHÜCO KG zu Beginn stand, was das geplante Ziel war und die wichtigsten Details über den Projektablauf und das erreichte Ziel.

Neben den externen Referenten zeigten auch unsere Sybit Experten an sehr praxisnahen Beispielen, wie Service Excellence mit SAP Customer Experience Solutions gelingt. Unsere Kollegen aus dem Pre-Sales gingen dabei ganz speziell auch auf das Field-Service-Management ein. Zum Schluss gab unser Director of Innovation & Portfolio noch einen Ausblick und zeichnete vor, wohin die Reise zur Service Excellence in 2021 führt.

Mehr Informationen unter: <https://www.sybit.de/events/sybit-events/ef-service-excellence-2020/>

**Über Sybit**

Die Sybit GmbH hat sich auf kundenzentrierte Lösungen entlang der Customer Journey spezialisiert, bei denen sämtliche End-2-End-Prozesse digital abgebildet werden. Als langjähriges SAP-Beratungshaus bietet das Unternehmen seinen Kunden eine ganzheitliche Prozessberatung von der Analyse und Strategieplanung, über Design und Implementierung bis hin zu umfassenden Application Management Services auf Basis der SAP Customer Experience Lösungen. Dabei wird die Technologieplattform SAP Customer Experience Solutions als Frontend zum SAP ERP beziehungsweise zu SAP S/4HANA eingesetzt. Für eine kurze Projektdauer und stets transparente Prozesse setzt Sybit auf die Anwendung und Weiterentwicklung der agilen Projektmethodik.

Gegründet im Jahr 2000 vertrauen heute über 300 Kunden, vornehmlich Konzerne und weltweit agierende Mittelständler aus dem Maschinen- und Anlagenbau, der High-Tech-Industrie und dem Automobilssektor auf die langjährige Expertise des SAP Platinum Partners. Sybit gehört zu den Top 20-Digitalagenturen in Deutschland und beschäftigt am Hauptsitz in Radolfzell und den Niederlassungen in Bielefeld, Hannover, Offenbach und Pforzheim über 250 Mitarbeiter.

Seit August 2018 ist Sybit eine Tochter der itelligence AG, einem der weltweit führenden SAP-Beratungshäuser mit ca. 10.000 Mitarbeitern und Niederlassungen in 28 Ländern.

Weitere Informationen: [sybit.de](https://www.sybit.de)

**Pressekontakt:**

Sybit GmbH  
Dr. Anders Landig  
Sankt-Johannis-Straße 1-5  
78315 Radolfzell

Tel. +49 (0) 7732 9508-293

Fax: +49 (0) 7732 9508-111

[presse@sybit.de](mailto:presse@sybit.de)