

## 4 Thesen zur Digitalisierung des Service im B2B

*Die Chancen der digitalen Transformation sind im Kundenservice enorm – wenn sie richtig angegangen wird*

**In den letzten Jahren nimmt die Digitalisierung der Service-Prozesse stark zu. Unternehmen können sich heute und in Zukunft mit einem exzellenten Service vom Wettbewerb abheben sowie höhere Erträge und Margen generieren. Nur: was ist der beste Startpunkt? Welche Technologien sind entscheidend? Unser Service-Experte Philipp Schinko, Solution Consultant bei Sybit, stellt vier Thesen zur Digitalisierung im Service auf. Sybit widmet dem Thema ein großes Expertenforum Ende November.**

### 1. Entscheidend zu Beginn ist das richtige Mindset

Das Angebot von Serviceleistungen mit digitalen Mitteln ist ein Prozess und muss konstant und sukzessive an Kundenbedürfnisse angepasst werden. Welcher Teilbereich in einem Digitalisierungsprojekt als erstes angegangen werden sollte, hängt dann auch vom Geschäftsmodell ab. Grundsätzlich sind aber drei Bereiche relevant, die unterschieden, aber zusammengedacht werden sollten. Erstens der Kundenservice mit Call-Centern, Ticketing, Remote Services, Reklamationen etc. Zweitens: Das Angebot von Servicedienstleistungen und After-Sales-Services, die man Kunden über ein Portal oder Shop anbietet, beispielsweise Ersatzteil- und Wartungsprozesse, Cross- und Up Selling sowie die Bereitstellung von Informationen rund um das Produkt. Und drittens den Field Service, der Prozesse rund um Technikereinsätze umfasst.

### 2. Gute Digitalisierung heißt: schlanke und integrierte Prozesse etablieren

Wenn ich im Service beginne zu digitalisieren, ist es entscheidend, eine ganzheitliche Sicht zu bewahren und nicht in Silos zu denken. Die eben genannten drei Bereiche hängen eng miteinander zusammen. Übrigens auch zu anderen Unternehmensbereichen wie Vertrieb und Logistik. Gerade Logistikprozesse werden oft vergessen, wenn es um ganzheitliche Serviceprozesse geht, obwohl sie eine Kernkomponente im Service sind. Die Lösung ist also eine klare und vorab definierte Sicht auf die Kunden und das Wissen, wie sie mit meinem Unternehmen interagieren – und das über Systemgrenzen hinweg. Dabei sollte eines immer im Vordergrund stehen: relevante Informationen zum richtigen Zeitpunkt verfügbar zu machen. Das heißt auch: Daten dort abzuspeichern, wo sie hingehören. Redundanz ist hier ein starker Bremser. Wenn wir von guter Digitalisierung im Service sprechen, geht es darum, schlanke und integrierte Prozesse zu etablieren. Dabei ist auch eine entsprechende Anbindung an das ERP-System wichtig.

### 3. SAP S/4HANA Service wird das nächste große Ding

Grundsätzlich haben alle Service-Lösungen der SAP ihre Stärken. Was die jeweils richtige für ein Unternehmen ist, lässt sich nicht pauschal sagen, sondern hängt immer unmittelbar mit der Strategie und den Prozessen zusammen. Wenn wir nochmals auf die oben genannten Bereiche schauen, spielen

grundsätzlich Lösungen wie SAP Service Cloud, SAP S/4HANA Service, SAP FSM und auch die SAP Commerce Cloud eine große Rolle, zusätzlich auch Technologien wie AI oder Machine Learning. Einen interessanten Wandel sehen wir aber gerade im Bereich Service Cloud bzw. bei SAP S/4HANA Service. Letztere wird von der SAP stark beworben und wird eine immer größere Rolle einnehmen. Die Lösung bietet auch einige Vorteile, zum Beispiel die direkte Integration in S/4HANA, was eine Nutzung derselben Stammdatensätze wie die übrigen S/4HANA Module ermöglicht. Derzeit werden von der SAP mit jedem Release neue Funktionen vorgestellt. Die Zeichen deuten also klar in Richtung SAP S/4HANA Service als designierten Nachfolger von CS und SAP CRM.

#### 4. Die SAP Business Technology Platform ist die Alternative schlechthin zum großen Portal

Noch eine andere Lösung steht derzeit im Fokus: Die SAP Business Technology Platform. Sie ist im Bereich Self Service Portal für Kunden der Heilsbringer für alle Unternehmen, die nicht auf eine große Commerce Cloud setzen wollen. Denn mit dem BTP-Portal bietet die SAP einen Mittelweg zwischen dem FSM Self Service Portal und dem Fullblown-Kundenportal-Ansatz mit einer Commerce Cloud an. Vor allem Unternehmen, die kein FSM im Einsatz haben und bisher nur mit der Service Cloud arbeiten, wäre ein Kundenportal auf Basis der Commerce Cloud definitiv zu groß. Hier ist der BTP-Ansatz die richtige Wahl. Denn auch hier kann es flexibel in jedes Backend integriert werden und kundenindividuell gestaltet werden.

*Wie die digitale Transformation den Service-Bereich umkrempelt, mit neuesten Technologien und gestiegenen Kundenerwartungen an Customer Experience, ist zentrales Thema auf dem Sybit **Expertenforum Service Excellence** am 25. November 2021. Hier spricht unter anderem Marcel Pohlmann, Customer Service Specialist bei der Reflex Winkelmann GmbH, über die Herausforderung digitale Harmonisierung von Service-Prozessen. Das Event findet live im BOTANICAL in Eppstein statt und wird als Livestream übertragen. Alle Infos unter: <https://www.sybit.de/events/ef-service-excellence-2021>*

#### 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, vom Vertrieb über E-Commerce und Service bis hin zum Marketing. 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 Solutions.

Gegründet im Jahr 2000 vertrauen heute über 300 Kunden, vornehmlich Konzerne und weltweit agierende Mittelständler aus dem Maschinen- und Anlagenbau, der Konsumgüterindustrie und dem Automobilsektor 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 270 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Seit August 2018 ist Sybit eine Tochter von NTT DATA Business Solutions, einem der weltweit führenden SAP-Beratungshäuser, welches mit 10.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in über 30 Ländern das SAP-Portfolio vollständig abdeckt.

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