

Mit Marketing Excellence in die Zukunft

Erfolgreiche Veranstaltungsreihe der Sybit erstmals mit Marketing-Fokus

Beim virtuellen Expertenforum Marketing Excellence der Sybit GmbH informierten sich zahlreiche renommierte Experten und Entscheider aus Marketing, Vertrieb und IT über die Zukunft des digitalen Marketings. Dabei ging es den knapp 50 Teilnehmerinnen und Teilnehmern neben der Automatisierung auch um die Gestaltung einer durchschlagenden Customer Journey im B2B.

Radolfzell, Juli 2020

Die Customer Journey im B2B ist komplex. Sind es im B2C Bereich meist Einzelpersonen, die über den Kauf eines Produkts entscheiden, sind es im B2B mehrere Entscheider eines Unternehmens und deren Einstellung. Um jedem Einzelnen eine optimale Customer Experience zu bieten, braucht es intelligente Systeme und integrierte Kundenprozesse.

Hat man sich in den vergangenen Jahren noch auf die Kaufanbahnung konzentriert und Prozesse im Vertrieb optimiert, kommt nun immer mehr das Marketing zum Zug. Der Auftrag: Zielgruppen erkennen und zu Kaufinteressenten entwickeln. Mit Daten, Automatisierung und effizienter Kampagnenplanung gilt es nun auch Marketingprozesse konsequent am potenziellen Kunden auszurichten.

Diese und andere Themen diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des virtuellen Expertenforums Marketing Excellence am 2. Juli 2020. Mit einer Einführung in die SAP Customer Experience Suite startete Ron Boes, Director Innovation & Portfolio bei Sybit, in den Tag. Er zeigte sehr anschaulich wie die SAP Marketing Cloud in der Systemlandschaft einzuordnen sei und stellte deutlich heraus, dass „vor allem im Zusammenspiel mit der SAP Commerce Cloud viel Potenzial liegt.“

Wie die Einführung und Nutzung der Systeme gelingen kann, zeigte im Anschluss Marcel Polak, Fachgebietsleiter Customer Journey Automation bei MEWA Textil-Service AG & Co. Management OHG. Der Textil-Service Anbieter MEWA hat sich zum Ziel gesetzt eine 360° Kundensicht über alle Geschäftsbereiche hinweg in ganz Europa zu etablieren. Die Digitalisierung der Customer Journey soll zu einer Steigerung der Effizienz im Unternehmen führen. Einige wichtige Praxistipps gab Marcel Polak aus seinen Projekterfahrungen an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer weiter. So betonte er beispielsweise, wie wichtig es sei frühzeitig an die Konzeption zu gehen und Voraussetzungen für das Projektvorhaben zu schaffen. Eine wichtige Aufgabe sieht er hier im Changemanagement und der Anpassung der Organisation.

Elisa von Auenmüller, Marketing Manager bei contrimo GmbH, gab anschließend einen Einblick in das Eventmanagement von heute. Eine Herausforderung sei vor allem die zielgerichtete Teilnehmerakquise. Durch die Verbindung der Software TEM mit der Marketing Cloud lassen sich nun Informationen aus dem Eventmanagement für die Kampagnenplanung nutzen und umgekehrt, um somit Eventprozesse zu vereinfachen.

Anschließend setzte Laura Röhling, CRM Solution Consultant, den Fokus auf Kundenfeedbacks. Sie machte deutlich, auf welchen Säulen Experience Management aufbaut und welche Rolle der Einsatz von SAP Qualtrics dabei spielen kann. Mit dem Sammeln und Bewerten von Kundenmeinungen können mit dieser Lösung sogenannte Experience Daten erhoben werden. Laura Röhling brachte den daraus resultierenden Mehrwert deutlich: „In der Verbindung mit den operativen Daten lassen sich so

Ableitungen treffen was der Auslöser für bestimmte Entwicklungen in der Kundebeziehung ist und wie man diesen beeinflussen kann.“

Das stark inhaltlich ausgerichtete Expertenforum „Marketing Excellence“ fand am 2. Juli 2020 statt und wurde vollständig remote umgesetzt. Neben dem Hauptstream der Vorträge wurden zusätzlich Chaträume eingerichtet, in denen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit einem Moderator von Sybit ihre spezifischen Fragen diskutieren konnten. Das Konzept war für die Beteiligten ein Erfolg.

Die Expertenforen der Sybit GmbH finden mehrmals im Jahr statt und richten sich an Entscheider aus den Bereichen Sales, E-Business, E-Commerce, Service, Marketing und IT im B2B-Umfeld. Sie bieten einen vielseitigen Mix aus Fachvorträgen, Networking und exklusiven Einblicken in neueste Technologien, immer bezogen auf ein spezifisches Themenfeld. Das nächste Expertenforum „Service Excellence“ findet am 26.11.2020 statt.

Mehr Informationen unter: <https://www.sybit.de/events/sybit-events/>

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 Suite. Dabei wird die Technologieplattform SAP C/4HANA 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 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 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 25 Ländern.

Weitere Informationen: 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

<http://www.sybit.de>