

Neuerscheinung: Customer Experience mit SAP erstmalig in vollem Umfang beschrieben

SAP Press und der Rheinwerk Verlag veröffentlichen mit Sybit ein umfassendes Werk zu SAP CX Lösungen, Prozessen und Integration

795 Seiten geballtes CX-Wissen: Das Autorenteam von Sybit rund um Roland Boes hat mit „SAP Customer Experience“ das Standardwerk zur Digitalisierung von kundenorientierten Prozessen mit CX-Lösungen von SAP geschaffen. Seit dem 27. September 2021 ist das Buch über den Rheinwerk Verlag erhältlich. Für Unternehmen bietet es umfassende Einsichten, um mit Customer Experience erfolgreicher Kunden zu binden und zu betreuen: es beschreibt sämtliche Lösungen des CX-Portfolios von SAP, legt Prozesse und Integrationsszenarien offen und stellt eine noch nie dagewesene Fülle an Praxiswissen und -beispielen aus dem Erfahrungsschatz des SAP Platinum Partners Sybit bereit.

„Das Ding ist jetzt die CX-Bibel“, scherzt Roland Boes, Director Innovation & Portfolio“ bei Sybit, am Tag der Veröffentlichung. Nach einem halben Jahr intensiver Arbeit hat er gemeinsam mit einem Autorenteam bestehend aus Michael Hartung, Thomas Loos, Marco Messinger, Thomas Winter und vielen anderen, sämtliche Inhalte des neuen CX-Buches konzipiert und ausgearbeitet. Damit ist das erste Werk überhaupt entstanden, das Customer Experience mit SAP zusammenhängend und vollumfänglich beschreibt. Es soll Unternehmen dabei helfen, ihre eigene CX-Erfolgsgeschichte zu schreiben. Das heißt: kundenorientierte Prozesse rund um Marketing, Vertrieb, E-Commerce und Service so zu digitalisieren, dass die Customer Journey von Kunden optimal gestaltet, gemanagt und orchestriert wird.

Das Buch hat vier Teile. Im ersten geht es um die grundsätzliche Einordnung des Themas Customer Experience: Was ist CX, und was nicht? Warum ist CX so wichtig und wieso verändert es Märkte und Rollen von Verantwortlichen? Im zweiten Teil geht es dann um das CX Portfolio der SAP. Hier wird jede Lösung mit CX-Relevanz analysiert und beleuchtet: SAP Commerce Cloud, SAP Customer Data Cloud, Experience Management mit Qualtrics, SAP Marketing Cloud, SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud, SAP Field Service Management, SAP Emarsys Customer Engagement, Configure-Price-Quote (SAP CPQ), SAP Subscription Billing, SAP Conversational AI und mehr. In Teil 3 stehen Prozesse im Vordergrund: Ob Produktbewertung, Messebesuche oder Reklamationen: hier werden realistische Szenarien aus E-Commerce, Marketing, Vertrieb und Kundenservice entworfen und erläutert, wie Unternehmen sie optimal orchestrieren, um eben optimale Customer Experience zu schaffen. Teil 4 verprobt die dargestellten Inhalte dann anhand von ausgewählten Praxisbeispielen. Hier wird dargestellt, vor welchen Herausforderungen Unternehmen in verschiedenen Märkten stehen, wie CX-Lösungen dabei helfen, sie anzugehen, und wie entsprechende Projekte erfolgreich umgesetzt werden.

Für CX-Verantwortliche und Unternehmen, die das Thema Customer Experience angehen wollen, bietet das Werk einen reichhaltigen Fundus an Expertenwissen, um eigene Möglichkeiten, Chancen und entsprechendes Projektvorgehen zu bewerten und zu entwerfen. Für E-Commerce, Marketing, Vertrieb, Service und die IT sind hier die Vorteile und technologischen Ansätze für Digitalisierungsvorhaben praxisnah und erstmals vollumfänglich aufgearbeitet. Eingeflossen sind dabei nicht nur erstklassiges Expertenwissen, sondern auch die über zwanzigjährige Erfahrung der Sybit GmbH mit SAP CX.

„SAP Customer Experience“ von Roland Boes ist als gebundenes Buch und e-Book erhältlich unter: <https://www.rheinwerk-verlag.de/sap-customer-experience/>

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

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