

SAP CX Live in München: Innovative Konzepte im Servicegeschäft

Sofort mit der besten Lösung auf Anfragen reagieren: Das ist Customer Experience (CX) im Servicegeschäft. Auf der SAP CX Live in München zeigte die Digitalagentur Sybit, dass Außendienst und Service für Kundenbeziehungen und für den Umsatz spielentscheidend sind – und stellte erfolgreiche Kundenprojekte vor

Radolfzell/München – Industrieunternehmen kennen das Problem. Fällt in der Produktion eine Maschine aus, sollte schnell ein Techniker verfügbar sein. Doch mit der stetig wachsenden Kundennachfrage nach Echtzeitservice gibt es in vielen Unternehmen eine Schwachstelle: die Verfügbarkeit der Außendienst-Techniker.

Einen neuartigen Ansatz für diese Herausforderung stellt Crowd Service dar. Das Konzept ermöglicht es, Service-Engpässe strategisch zu vermeiden und die Ausfallzeit von Maschinen möglichst gering zu halten. Es bietet Unternehmen im Servicegeschäft zahlreiche Vorteile hinsichtlich Agilität, Planungssicherheit, Umsatzsteigerungen und Kundenbindung.

Auf der SAP CX Live in München stellten Manuel Grenacher, CEO bei Coresystems und Riccardo Semadeni, CEO des Schweizer Unternehmens BenLink, die mit der Sybit entwickelte Crowd Service Plattform vor. Über diese Plattform können Kunden Services für ihre Maschinen und Anlagen bestellen. Die Auswahl der Techniker erfolgt dabei automatisch anhand der Fähigkeiten des Servicetechnikers.

Die SAP CX Live ist ein wichtiges Event für Unternehmen, die ihre Kundenprozesse digitalisieren und zukunftsfähig gestalten wollen. Als SAP Platinum Partner und einer der führenden CX Partner präsentierte sich auch die Sybit mit ihrem Portfolio, in ihrem Showcase stellten die CX-Experten der Sybit die erfolgreiche Customer Journey von Kunden vor - vom ersten Kontakt mit dem Unternehmen, über den Kaufprozess bis hin zum After-Sales und der Interaktion über ein Kundenportal. Die Sales Manager Michael Benz und Carsten Rammoser präsentierten Tools und Lösungen, um alle Kunden-Touchpoints aus den unterschiedlichen Kanälen und Abteilungen zu bündeln und zu digitalisieren.

2093 Zeichen

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 oder 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 Offenbach und Hannover mehr als 250 Mitarbeiter. Seit August 2018 ist Sybit Teil der itelligence AG, einem der weltweit führenden SAP-Beratungshäuser mit über 8.000 Mitarbeitern und Niederlassungen in 25 Ländern.

Weitere Informationen: www.sybit.de

Pressekontakt:

Sybit GmbH

Sandra Pfanner

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>