

## Service im B2B: So schaffen Sie eine bessere Kundenbindung

Den Digitalisierungsdschungel lichtet, wer die passenden Möglichkeiten kennt

**In der Servicedigitalisierung liegt noch beachtliches Potenzial für Unternehmen, um sich effektiv von der Konkurrenz abzuheben und mit einer besseren Customer Experience mehr sowie zufriedenerer Kunden zu binden. Doch welche Möglichkeiten haben vor allem B2B Firmen genau? Hier sind vier Wege, die Unternehmen jetzt angehen können. Im kommenden Sybit Expertenforum Service Excellence werden die Lösungen im Detail aufbereitet.**

*Radolfzell, November 2020* – Argumente, jetzt den Kundenservice mit digitalen Mitteln zu verbessern, sind auch im B2B-Geschäft zahlreich. Serviceleistungen können beispielsweise im Maschinenbau die Margen im Neugeschäft aufbessern. Auch hat sich gezeigt, dass besserer Service auch höhere Krisenfestigkeit bedeutet. Das sich ändernde Kundenverhalten ist dabei das vielleicht stärkste Argument. Verbraucher legen immer stärker den Fokus auf das Kundenerlebnis und weniger auf den Preis, das zeigen aktuelle Studien.<sup>1</sup> Dabei bieten nur 48% der Unternehmen Services überhaupt vollständig digital an. 43% der Unternehmen bearbeiten Kundenanfragen noch rein manuell und nur 19% dokumentieren Kundeninteraktionen vollständig.<sup>2</sup> Dabei gehen Reaktionsschnelligkeit und Qualität zwangsläufig verloren. Schlechte Kundenerlebnisse sind die Folge.

Die Prozesse und Dienstleistungen rund um den Service und den After-Sales Bereich bieten also große Chancen, sich zu differenzieren und die Kundenbindung zu optimieren. Aber wie geht man bei einem entsprechenden Projekt am besten vor? Hier ist entscheidend, zunächst die Möglichkeiten zu kennen. Vier zentrale Ansatzpunkte sind die folgenden.

**Möglichkeit 1:** Eine Rundumsicht auf den Kunden schaffen und Kommunikationssilos abbauen. Das geht bspw. durch automatisierte Ticketingprozesse. So können Tickets etwa im CRM automatisch angelegt und upgedatet werden, während das System alle Informationen zum Fall an einem Ort speichert und automatisch Fortschritte kommuniziert.

**Möglichkeit 2:** KI nutzen. Künstliche Intelligenz kann auch ungelernte Mitarbeiter mittels intelligentem Scripting durch den Dialog mit dem Kunden führen. Vorgeschaltete Chat-Bots können dabei helfen, Anfragen vorab zu qualifizieren und thematisch zu routen. Bestenfalls kann KI helfen, die schiere Anzahl an Serviceanfragen zu reduzieren, wenn Fragen und Probleme so direkt gelöst werden.

**Möglichkeit 3:** Wissensdatenbanken aufbauen. Dabei ist zu unterscheiden zwischen einer Knowledge Base, die dem Mitarbeiter hilft, besser und schneller auf Anfragen zu reagieren, z.B. durch recommended solutions auf Basis historischer Daten und dem zu Grunde liegenden Algorithmus. Die andere Facette im Zusammenhang mit Knowledge Management ist das Bereitstellen von Informationen (Self-Services) für Kunden, ausgewählte Partner oder Händler.

**Möglichkeit 4:** Integration eines Portals. Neben der Kundenkommunikation via Telefon oder E-Mail, ist die Etablierung einer integrierten Servicelösung, die auch andere Touchpoints des Kunden bedient, wichtig. Ein solches Serviceportal sollte die involvierten Akteure zusammenführen und dem Protagonisten gezielte Services zur Verfügung stellen, bspw. eine zentrale Übersicht des Fuhr- oder Maschinenparks und das aktive Bereitstellen von Maschinendaten. So können Ausfallszeiten verringert oder bestenfalls verhindert werden.

Neben der technischen Infrastruktur sollten Unternehmen für die Umsetzung solcher Themen zunächst eine Strategie entwickeln und dann auch interne Prozessänderungen anstoßen. Eine weitere Voraussetzung für erfolgreiche digitale Serviceprozesse ist zudem die Verfügbarkeit der relevanten Daten in entsprechender Qualität. Wer diese Punkte aber angeht, hat gute Chancen, sich deutlich von seinen Wettbewerbern abzugrenzen und aus Kunden begeisterte Stammkunden zu machen.

Das virtuelle Sybit Expertenforum Service Excellence am 26. November 2020 hat es sich zur Aufgabe gemacht, genau diese Fragestellungen zu diskutieren und zu beantworten. Wie sieht der erfolgreiche Service-Prozess der Zukunft aus? Wie können Service-Prozesse digitalisiert werden? Wie gelingt eine durchgängige Customer Journey im Service? Praxisorientierte Vorträge und Diskussionen wird es unter anderem zu den Themen SAP Customer Experience Solutions, SAP FSM und wertschöpfenden Geschäftsmodellen im Service geben. Alle Infos zu der virtuellen Veranstaltung gibt es hier:

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

<sup>1</sup> Experience 2030: Has covid-19 created a new kind of customer, SAS

<sup>2</sup> Benchmark-Studie 2020: Kundenservice im Digitalen Zeitalter, ZHAW Institut für Marketing Management und PIDAS

## 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)