

## Customer Experience: Vom Buzzword zum harten Erfolgsfaktor

Wie B2B Unternehmen jetzt von CX-Software profitieren – exklusiv auf dem Expertenforum der Sybit GmbH

**Ein bis zu achtfach höheres Umsatzwachstum. Solche Zahlen sind in neueren Studien die Benchmark für Investitionen von mittelständischen B2B-Unternehmen in digitale Kundenprozesse. Passende CX-Software leistet hier einen entscheidenden Beitrag. Sie bietet die Möglichkeit, Kunden so gut kennenzulernen, dass sie bei jedem Schritt in ihrem Kaufprozess bestmöglich bespielt werden können. Damit bilden integrierte Plattformen genau das ab, was sich Einkäufer heute wünschen. Das Expertenforum Customer Experience zeigt, wie die Umsetzung gelingt.**

*Radolfzell, Mai 2020*

Untersuchungen zum Thema Customer Experience und ihren Einfluss auf den Erfolg von B2B-Unternehmen kommen zu eindeutigen Ergebnissen: Mittelständische B2B-Unternehmen, die die digitale Transformation und entsprechende Technologien dazu nutzen, um die Customer Experience (CX) ihrer Kunden zu verbessern, haben laut einer Studie des IDC ein um das Achtfache höheres Umsatzwachstum als solche, die wenig bis gar nicht in CX investieren. Hinzu kommt eine 7-mal höhere Kundenzufriedenheit und 4-mal höhere Mitarbeiterproduktivität.<sup>1</sup>

Zahlreiche andere Studien kommen zu ähnlichen Ergebnissen. Es gibt Marktbeispiele, in denen etwa im Maschinenbau durch die Einführung entsprechender CX-Software ein Return on Investment (ROI) von über 400 Prozent erzielt wurde, bei einer Steigerung der Vertriebsproduktivität um 35 Prozent. In genanntem Beispiel hieß das: Unter dem Strich standen in drei Jahren 16 Mio. € Kosteneinsparungen und 4 Mio. € Umsatzsteigerung.<sup>2</sup>

Dabei gilt in der Branche: Auch in Unternehmen, die bisher wenig in die Digitalisierung investiert haben, ist die Einführung entsprechender Software und digitaler Prozesse zur Verbesserung der Kundenbeziehung mit überschaubarem Aufwand verbunden. Wie wichtig er ist, lässt sich im Markt ablesen. Im B2B steigen Online-Transaktionen stetig, der B2B-E-Commerce wächst und Einkäufer im B2B geben mehrheitlich an, dass bei Kaufentscheidungen das Kundenerlebnis wichtiger sei als der Preis. Dabei erwarten sie einen individuellen Kaufprozess, in dem sie bei jedem Schritt mit relevanten Inhalten begleitet werden. Reibungslose, transparente Abläufe, digital wie im direkten Kontakt, werden mittlerweile ebenfalls vorausgesetzt.

Diesen Anforderungen können und müssen auch mittelständische Unternehmen im B2B jetzt begegnen. Oben genannte Studie des IDC empfiehlt dazu vier Schritte:

**Eine einheitliche Sicht auf Kunden entwickeln.** Um die Customer Experience zu verbessern, muss der Kunde verstanden werden. Dazu müssen Kundendaten gesammelt, analysiert und daraus Maßnahmen abgeleitet werden.

**In flexible und offene Technologien investieren,** die erweitert und vernetzt werden können: Intelligente und innovative Technologien helfen nicht nur dabei, bestehende Prozesse zu verbessern, sondern vor allem auch dabei, neue Geschäftsmodelle zu entwickeln.

**Mithilfe von Daten die nächste Stufe erreichen:** Integrierte Plattformen geben nicht nur einen Rundumblick auf den Kunden, sondern erlauben den gezielten Einsatz von relevantem Content. Das verbessert die Ansprache des Kunden während der gesamten Customer Journey erheblich und sorgt für eine deutliche höhere Zufriedenheit.

**CX-Prioritäten an Initiativen zur digitalen Transformation anpassen:** Unternehmen sollten Ihre digitale Strategie danach ausrichten, Kunden zu verstehen und ihre Bedürfnisse zu erfüllen. So wird die Digitalisierung zum Erfolgsfaktor.

Die Sybit GmbH veranstaltet genau zu diesen Umsetzungsthemen das virtuelle Expertenforum Customer Experience. Am 18. Juni 2020 treffen sich Insider, Entscheider und Branchenkenner, um virtuell zu diskutieren, wie optimale Kundenprozesse geschaffen werden, welche Technologien Sales, Commerce, Service und Marketing effizienter machen, und welche Unternehmen mit CX-Technologien bereits erfolgreich in die Zukunft gehen.

Mehr Informationen unter: <https://www.sybit.de/events/sybit-events/ef-customer-experience-2020/>

<sup>1</sup> „Die Bedeutung von Customer Experience bei führenden mittelständischen Unternehmen: Integrierte Analysedaten verbessern signifikant die Customer Experience“, IDC-Info Brief, gesponsert von SAP, Januar 2019.

(<https://www.sap.com/germany/documents/2019/07/de9ccf1b-5d7d-0010-87a3-c30de2ffd8ff.html>)

<sup>2</sup> Dieses und weitere Beispiele finden sich im Whitepaper „Customer Experience Management: Der Schlüssel zur digitalen Zukunft“ der Sybit GmbH (<https://www.sybit.de/downloads/white-paper-customer-experience-management/>)

## 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 28 Ländern.

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)

[sybit.de](http://sybit.de)