

## Sybit Expertenforum macht deutlich: Customer Experience ist der Erfolgsfaktor für nachhaltigen Markterfolg

Über 60 Teilnehmerinnen und Teilnehmer nutzten virtuellen Wissensaustausch

**Beim virtuellen Expertenforum Customer Experience der Sybit GmbH trafen sich zahlreiche renommierte Experten und Entscheider der Branche, um die Zukunft digitaler Kundenprozesse zu gestalten. Weit über 60 Teilnehmer vernetzten sich, um ihr Know-How auszutauschen und an konkreten Beispielen zu diskutieren, wie die optimale Customer Journey gestaltet werden kann.**

*Radolfzell, Juni 2020*

Welche Bedeutung hat eine durchschlagende Customer Experience im B2B? Wie unterstützen die einzelnen Module der SAP Customer Experience Suite eine transparente und nachhaltige Kundenbeziehung? Wie können Unternehmen End-to-End-Prozesse für eine durchgängige Customer Journey entwickeln?

Diese und andere Fragen diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des virtuellen Expertenforums Customer Experience am 18. Juni 2020. Die wichtigste Botschaft: Weg von den Dateninseln hin zu durchgängigem Datenfluss! Nur so können Customer Touchpoints zielführend analysiert und orchestriert werden. Dabei helfen die passenden Tools, um die Customer Journey zu strukturieren. Diese umfasst alle Phasen im Kundenzyklus – vom Marketing über den Vertrieb bis hin zum Servicemanagement.

Was diese Tools leisten und wie daraus nahtlos alle weiteren Kundenprozesse einbezogen und für eine ganzheitliche Customer Experience genutzt werden können, zeigten die Experten der Sybit sehr anschaulich in einem Rollenspiel. Dabei gaben Sie Einblicke in die unterschiedlichen Herausforderungen der Fachbereiche Sales und Service und demonstrierten eindrücklich wie durch die Nutzung der digitalen Lösungen ein Zusammenspiel gelingen kann.

Zuvor erläuterte WIM Verschooren, Head of Sales SAP Customer Experience bei SAP Switzerland, die Roadmap und Vision der SAP im Bereich Customer Experience. Wichtiges Ziel sei es, dem Kunden Freiheiten zu geben, da dieser selbst bestimmt, wie er mit dem Unternehmen agiert. Die Lösungen der SAP sichern dabei die unternehmensweite Transparenz der Kundeninformation und die Ableitung passender Maßnahmen für die Weiterentwicklung der Kundenbeziehung.

Ein weiteres Highlight bot der Vortrag von Riccardo Semadeni, CEO der BenLink Ag, der detaillierte Einblicke in ein neues revolutionäres Business-Modell lieferte. Seine Vision: die weltweit führende crowd service community etablieren. Mit der intelligenten Vernetzung von Service-Fachkräften und Produktionsstätten weltweit will BenLink Technikereinsätze in Zukunft effizient koordinieren.

„Die Success Story von BenLink sowie die Vorträge von SAP und Sybit haben sehr gut verdeutlicht, wie eine durchgängige und integrierte Customer Experience umgesetzt werden kann und welche Möglichkeiten sich daraus ergeben.“ fasst Fabian Huber, Digital Strategy Consultant bei Sybit, das Event zusammen. Außerdem fügt er an: „In den virtuellen Gesprächen mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern hat sich zudem gezeigt, dass neben der technologischen Umsetzung eine klare Digitalisierungsstrategie und das dazugehörige Change Management eine große Rolle spielen.“

Das stark inhaltlich ausgerichtete Expertenforum „Customer Experience“ fand am 18. Juni 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 „Marketing Excellence“ findet ebenfalls virtuell statt am 02.07.2020.

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

## 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](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)

<http://www.sybit.de>