

Drei Gründe, warum sich CX für die IT auszahlt

Sybit zeigt, warum die richtige CX-Strategie nicht nur IT-Ressourcen schont

Das Unternehmen technologisch vorantreiben und gleichzeitig mit starkem Kostendruck leben: CIOs müssen trotz Digitalisierungseuphorie immer darauf achten, dass sich Projekte schnell bezahlt machen. Die Integration von CX-Lösungen kann mit der richtigen Strategie dabei helfen, dass IT-Ressourcen nachhaltig besser eingesetzt werden können. Sybit nennt drei Gründe, warum – und widmet dem Thema ein virtuelles Expertenforum Ende Februar.

Radolfzell, Januar 2021

Viele CIOs finden sich im Jahr 2021 in einer äußerst herausfordernden Situation wieder: Auf der einen Seite liegt es an ihnen, technologische Innovationen voranzutreiben, um dem rasanten Wandel in Gesellschaft und Märkten Rechnung zu tragen. Auf der anderen Seite treffen sie oft auf verkrustete, interne Silostrukturen und vor allem auf Budgets, die auch in diesem Jahr nicht in den Himmel schießen. Zwar hat Capgemini in der IT-Trends Studie 2021 herausgefunden, dass 87% aller Behörden und Unternehmen im Jahr 2021 stärker in die Digitalisierung investieren möchten. Aber die Prioritäten zwei und drei sind: Kostenreduzierung und Effizienzsteigerung. Für die IT heißt das: jedes Projekt darf nicht nur hypothetische Wachstumsziele haben, sondern muss konkrete Ergebnisse zeigen.

CIOs, die vor der Aufgabe stehen, die eigene Leistungsfähigkeit auszubauen und gleichzeitig echte Mehrwerte für das gesamte Unternehmen zu schaffen, sollten sich gerade jetzt den Bereich Kundenerfahrungen genauer ansehen. CX-Projekte, insbesondere wenn sie mit den cloudbasierten SAP Customer Experience Lösungen angegangen werden, können messbare Vorteile gerade für die IT entfalten.

Erstens können Cloud-Lösungen das IT-Budget entlasten und gleichzeitig Ausfälle reduzieren. Zum Beispiel kann die Verlagerung von kundenorientierten Systemen in die Cloud zu geringeren Betriebskosten führen und durch verschiedene Bezahlmodelle auch Investitionen schonen. Durch automatisierte Softwareupdates und festgelegte Wiederherstellungszeiten können zudem Systemausfälle reduziert werden. Kombiniert man dann das Cloud-Modell mit Managed Services, können sich eigene Mitarbeiter zudem mit den Projekten beschäftigen, die das Unternehmen voranbringen und sparen Zeit und Geld, die sonst in die aufwendige Instandhaltung des täglichen IT-Betriebs fließen.

Zweitens sind gerade die CX-Lösungen der SAP darauf ausgelegt, Wertschöpfungsketten zu stimulieren, indem Einzellösungen reduziert werden. Die IT profitiert hier stark von vorentwickelten Integrationen mit beispielsweise SAP S/4HANA, SAP ERP und anderen SAP-Anwendungen. Die SAP Customer Experience Solutions unterstützen also durch ihre Cloud-Technologie, ihre Modularität und nahtlos integrierten Systemen gerade die IT dabei, immer komplexer werdende IT-Landschaften und Prozesse

vollständig zu überblicken und reibungslos zu steuern. Durch wegfallende Integrationsaufwände können dann bereits vorhandene Ressourcen effizienter genutzt, Kosten gespart und Risiken gesenkt werden.

Drittens können durch CX-Lösungen neben einer Optimierung der Customer Experience Entscheidungsfindungen und Prozesse der IT deutlich beschleunigt werden. Die Stichworte lauten hier: Skalierbarkeit bei steigenden Kapazitätsbedarfen, effizientere Betriebsabläufe zum Beispiel durch Plattformen und nicht zu vergessen Umsatzsteigerungen. Durch das Zusammenspiel von CX-Lösungen und KI kann die IT beispielsweise im Bereich Kundenservice oder E-Commerce zu einer entscheidenden Entlastung der Gesamtbetriebskosten – auch innerhalb der IT-Abteilung– beitragen.

Das CX-Portfolio der SAP bietet vom Vertrieb über Marketing und Commerce bis hin zum Service einer ganzen Reihe von Fachbereichen Digitalisierungsmöglichkeiten an. Mit welcher Lösung man dabei startet, damit die IT-Landschaft optimal gestaltet wird, sollte vorab immer in einer ganzheitlichen Strategie und in einem auf die individuellen Unternehmensprozesse angepassten CX-Mapping erarbeitet werden.

Das rein virtuelle Expertenforum IT Excellence der Sybit GmbH am 25.02.2021 widmet sich genau diesen Themen und beleuchtet Customer Experience und entsprechende SAP Lösungen aus der Perspektive des Fachbereichs IT. Renommierete Expertinnen und Experten sprechen unter anderem über die Themen SAP Portfolio, Implementierungsstrategien, Roll-Out Szenarien und Lizenzierungsprozesse. Mehr Informationen unter: <https://www.sybit.de/events/ef-it-excellence-2021>

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 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Seit August 2018 ist Sybit eine Tochter der itelligence AG, einem der weltweit führenden SAP-Beratungshäuser mit ca. 10.000 Mitarbeiterinnen und 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