

Commerce im B2B: Digitale Vertriebswege sind das New Normal

Expertenforum Digital Excellence der Sybit zeigt, wie Kunden von B2B Unternehmen heute einkaufen

An Shops, Kunden- und Serviceportalen kommt heute kein Unternehmen mehr vorbei. Das ist wohl eine der Quintessenzen des Expertenforums Digital Excellence, das am 20. Mai virtuell über die Eventplattform der Sybit GmbH stattfand. Über 90 Teilnehmerinnen und Teilnehmer machen deutlich, dass die digitale Optimierung der Customer Journey mittlerweile eine sehr hohe Priorität auch im B2B hat – und haben sollte. Im Expertenforum erfolgte daher ein reger Wissensaustausch rund um das neue digitale Kundenverhalten und mit welcher technologischer Basis Unternehmen erfolgreich darauf reagieren.

Radolfzell, Mai 2021

Studien zeigen, dass ein Großteil der Einkäufer im B2B Onlinekanäle für den gesamten Beschaffungsprozess bevorzugen. Auf der anderen Seite sagt mittlerweile auch ein Großteil der Vertriebskräfte, dass digitale Wege ebenso effektiv seien, wie der persönliche Kontakt.* Nicht nur deswegen brauchen B2B-Unternehmen in Zukunft einen völlig anderen Ansatz, um ihr Wachstum voranzutreiben. Sie begegnen dabei drei wichtigen Herausforderungen: adaptive Geschäftsmodelle schaffen, im Verkauf wie B2C Einzelhändler denken und vor allem: eine optimale Customer Experience bieten.

Die Digitalisierung des E-Business und der Aufbau von entsprechenden digitalen Absatzkanälen, wie Shops und Kundenportale, sind mit der richtigen Vorgehensweise und Technologie **die** Hebel, um diese Herausforderungen anzupacken. Wie genau das gelingen kann, war zentrales Thema des Expertenforums Digital Excellence der Sybit GmbH. Folgende Aspekte standen hier besonders im Fokus.

Yurdanur Yesilirmak, Presales Managerin bei SAP Customer Experience, sprach zunächst über die Mega-Trends, die das B2B Geschäft industrieübergreifend beschäftigen: Neue digitale Engagement-Modelle, Consumerization des B2B-Erlebnisses, Digitalisierung von komplexen B2B-Prozessen, Direct to Consumer Channels, Evolution von Geschäfts- und Serviceangeboten und neue Marketplaces. Sie erläuterte anschließend, wie das Portfolio der SAP – allen voran die SAP Commerce Cloud – Unternehmen dabei unterstützt, diese Trends erfolgreich für sich zu nutzen.

Im Anschluss richtete Roland Boes, Director Innovation & Portfolio bei der Sybit GmbH, den Fokus voll auf Shops und Portale im B2B und sprach über Buyer Enablement als Erfolgsfaktor im digitalen Salesprozess, End-to-end Szenarien mit Commerce, Marketing Automation, CRM und Qualtrics und Serviceportale als zentraler Touchpoint für den Kunden.

Tiefer in technologische Trends stieg danach Dirk Harzer, Solution Sales Manager bei Sybit, ein. In seinem Vortrag „So kreieren Sie eine ‘Seamless User Experience‘ für Ihre Kunden“ gab er konkrete Einblicke in Kundenprojekte bei Sybit und zeigte den Teilnehmerinnen und Teilnehmern anschaulich etwa die Headless Frontend Technologie mit SAP SPARTACUS, wie eine effiziente Kombination von

Produkt-, Stamm- und Kundendaten aussieht und wie man modernes Customer Journey Mapping umsetzt.

Ein Highlight für die Teilnehmenden war dann der Vortrag von Ina Kaiser. Sie arbeitet seit mehr als 10 Jahren als IT Projekt Management Verantwortliche bei der Tecan Group und hat in dieser Zeit diverse Projekte rund um die Digitalisierung erfolgreich umgesetzt. Aktuell führt sie zusammen mit Sybit als Implementierungspartner eine SAP basierte E-Commerce Lösung ein. Im Vortrag sprach Sie über die Herausforderungen und Herangehensweise und legte dar, wie Tecan die Bereiche Sales und E-Commerce digitalisiert und eine durchgängige Customer Experience geschaffen hat.

Fabian Huber, Digital Strategy Consultant bei Sybit, vertiefte das Thema Herangehensweise und Digitalstrategie im Anschluss. Er entwickelte live eine Road to success für digitale CX Landschaften, erläuterte was ein Bebauungsplan für IT-Architekturen und Projekte bringt, welche Einstiegsszenarien und Roll-out Strategien zum Erfolg führen, wie Best Practices aussehen und wie sie genutzt werden können.

Den Abschluss machte noch einmal Roland Boes und gab einen Ausblick, auf was es in kommenden Digitalisierungsvorhaben im B2B Bereich ankommt. Unter anderem ordnete er dabei neue (alte) Technologien wie API-gesteuerter E-Commerce (Headless), Progressive Web App (PWA), 3D & AR & VR (Immersive Commerce) und Bots, Chat & Online Meeting (Digitale Beratung) in den Kontext der neuen Normalität im B2B ein, das heißt: den Shift hin zu Digital Sales.

Eine Besonderheit des virtuellen Events waren die Meet-the-Experts-Räume, in denen sich die Teilnehmenden versammeln konnten und die Möglichkeit hatten, Kunden, Experten von Sybit und Partnern vertiefende Fragen zu stellen.

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 Service Excellence findet statt am 25.11.2021.

*McKinsey: <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/these-eight-charts-show-how-covid-19-has-changed-b2b-sales-forever#>

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, vom Vertrieb über E-Commerce und Service bis hin zum Marketing. 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 Solutions.

Gegründet im Jahr 2000 vertrauen heute über 300 Kunden, vornehmlich Konzerne und weltweit agierende Mittelständler aus dem Maschinen- und Anlagenbau, der Konsumgüterindustrie 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 270 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.
Seit August 2018 ist Sybit eine Tochter von NTT DATA Business Solutions, einem der weltweit führenden SAP-Beratungshäuser, welches mit 10.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in über 30 Ländern das SAP-Portfolio vollständig abdeckt.

Weitere Informationen: 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