

Ist Customer Experience die Erfolgsformel für den Vertrieb?

Über 100 Teilnehmende diskutierten beim Sybit Expertenforum Sales Excellence, wie der Vertrieb durch neue digitale Prozesse mehr PS auf die Straße bekommt

Die Digitalisierung krepelt den Vertrieb um: Automatisierung von Prozessen und Aufgaben, digitales Lead- und Pipelinemanagement, neue Analyse-Tools und nicht zuletzt die Sales-Arbeit im Home-Office sind zu disruptiven Faktoren im Wettbewerb geworden. Im hybriden Expertenforum Sales Excellence stellten sich am 24. März 2022 über 100 Fachkräfte aus Industrie und Digitalbetrieb den aktuellen Herausforderungen von Sales-Teams und der IT – und erarbeiteten Lösungswege. Immer im Zentrum: Customer Experience.

Das Expertenforum startete auf zwei Bühnen: Einer im BOTANICAL in Frankfurt-Eppstein und im Live-Stream. Das hybride Format des Events zog viele Interessierte an: Zu den rund 20 Personen vor Ort – Kunden, Referenten, Experten – schalteten sich knapp 90 Personen online zu. Alle wurden von Beginn an eingebunden und die aktuellen Herausforderungen im Vertrieb abgefragt. Dazu zählen laut den Teilnehmenden unter anderem:

- Kampagnenmanagement und Lead-to-Order-Prozess im B2B Bereich
- Kundennähe trotz fehlenden Face-to-face-Meetings
- Smart Data und Systemunterstützung für mehrstufige Vertriebsstrukturen

Hinzu kommt eine allgemein angespannte Marktsituation in Bezug auf Verfügbarkeiten und Kaufentscheidungen. Wie können Vertriebsorganisationen auf diese Herausforderungen reagieren?

Laut Benjamin Kunkel, Presales Manager SAP CX & HXM bei SAP Deutschland und erster Referent auf dem Expertenforum, mit einer Reihe von Einsichten und neuen Technologien. Unternehmen sollten begreifen, dass CX keine Dienstleistung sei, dass sie Silos aufbrechen und Fachbereiche Teil der Lösung sein müssten. Hinzu komme: Leadership ist Key. Er zeigte dann auf, wie Sales Reps mit der SAP Sales Cloud weit über traditionelles Selling hinauskommen: Durch adaptive Verkaufsmodelle auf der Grundlage von Interaktionen und Erkenntnissen, durch datengesteuerte Ausführung auf der Grundlage von Analysen und Erkenntnissen und durch Technologien und Tools für Automatisierung und Prozesskonsistenz zur Verbesserung der Vorhersagbarkeit. Zum Abschluss gab er einen Überblick über die Prioritäten und die Roadmap der SAP für 2022.

Die nächsten Vorträge übernahmen dann die Expertinnen und Experten der Sybit. Roland Boes, Saskia Cempel und Armin Kehl erörterten im Detail die künftigen Erfolgsfaktoren im Sales, und wie sie dabei helfen, die oben genannten Herausforderungen zu meistern. Darunter:

- Zusammenspiel von Vertrieb & digitalen Touchpoints
- Buyer Enablement
- KPI und Analytics für optimierte Vertriebssteuerung
- Angebotsprozesse mit dem Einsatz von SAP CPQ
- Sales Enablement und weitere CX Szenarien

Zum Abschluss des Tages gab es gleich zwei Highlights. Unter dem Titel „Wie RAFI den Vertrieb mit der SAP Sales Cloud neu ausrichtet“ berichtete Bianca Olzinger, Inhouse Consultant IT – SAP Applikationen

bei RAFI, direkt aus der Praxis, wie RAFI die fundamentalen Veränderungen der Vertriebsprozesse umgesetzt hat. Mit der SAP Sales Cloud und Sybit als Partner gelang dem Unternehmen die unkomplizierte und effektive Optimierung des Kundenmanagements, die Synchronisierung der Vertriebsaktivitäten und eine 360° Kundensicht, die volle Transparenz für Vertrieb und Marketing auf Marktdaten erlaubt.

Zum Abschluss des Events eröffnete Robert Geppert anschließend den „Expert-Talk: Sales Trends 2022: So bringen Sie Ihre PS auf die Straße“, in welchem alle Vortragenden gemeinsam den Tag resümierten, auf Fragen aus dem Publikum eingingen und noch einmal die wichtigsten Themen im Sales diskutierten.

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 im Bereich Customer Experience. Das nächste [Expertenforum Digital Excellence](#) findet statt am 19.05.2022.

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 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 270 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Seit August 2018 ist Sybit eine Tochter von NTT DATA Business Solutions, einem der weltweit führenden SAP-Beratungshäuser, welches mit 11.000 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