

Sybit gewinnt SAP Hackathon CXM 2020 in der Kategorie „Best overall showcase“

Der SAP Hackathon 2020 fand vom 10. – 13. Juni 2020 digital statt – erstmalig mit dem Fokus CXM. Nach intensiver Vorbereitung stand auch Sybit im Feld der 6 Teilnehmer. Ein Team aus vier Sybit-Experten stellte sich der Aufgabe und entwickelte in nur drei Tagen einen innovativen Use Case für die Nutzung von Kundenfeedback im B2B. Mit dem Ergebnis konnte Sybit die Jury überzeugen und gewinnt in der Kategorie „Best overall showcase“.

Radolfzell – Drei Tage voller Fokus auf Kundenmeinungen sowie deren datenbasierte Weiterverarbeitung und Verknüpfung mit operativen Daten – darauf ließen sich die CX-Experten der Sybit gerne ein. Das Ziel: Einen Anwendungsfall innerhalb der B2B-Kundenbeziehung mit Qualtrics zu realisieren. Dabei ermöglicht Qualtrics, ein Lösungsbaustein der SAP Customer Experience, auf der Basis von Umfragen spezifische Kunden-Feedbacks einzuholen, dieses zu analysieren und dementsprechend automatisierte Handlungen einzuleiten.

Da im B2B-Bereich meist mehrere Entscheider und Mitentscheider zum Gesamtbild der Kundenzufriedenheit beitragen, war die Zusammenführung dieser Einzelmeinungen die erste Herausforderung, die es zu überwinden galt. Doch damit nicht genug. Ein weiterer Aspekt lag darin, dass die Personen jeweils eine andere Einstellung zum Unternehmen haben können, je nachdem zu welchem Zeitpunkt oder auch an welchem Touchpoint der Customer Journey sie sich gerade befinden. Daher sollten pro Person auch mehrere Feedbacks berücksichtigt werden.

Im konkreten Fall sollten die Meinungen mehrerer Personen an unterschiedlichen Touchpoints der Customer Journey abgefragt und zusammengeführt werden, um eine Aussage über die aktuelle Zufriedenheit des Kunden insgesamt zu treffen. Dazu wurde der „Overall aggregating score“ entwickelt und zudem im angebundenen CRM-System abgebildet. Anhand des Score-Wertes können so Folgeaktivitäten direkt aus dem System erfolgen.

Ron Boes, Director Portfolio und Innovation bei Sybit, freut sich über den Erfolg: „Wir hatten uns viel vorgenommen und einen sehr komplexen Anwendungsfall gewählt. Dass wir als Team das Ergebnis innerhalb von drei Tagen realisieren konnten war eine starke Leistung.“ Außerdem hebt er hervor, „dass das gemeinsam entwickelte Szenario direkt bei unseren Kunden Anwendung finden könne, um die Customer Experience weiter zu verbessern.“

Mit der entwickelten Lösung lässt sich in der B2B-Geschäftsbeziehung das Churn-Risiko errechnen. So kann ein Unternehmen vorausschauend Maßnahmen einleiten, um Kunden aktiv zu halten und die Churn Rate zu senken. Ebenso sind weitere Scoring-Optionen denkbar, wie beispielsweise die Kaufbereitschaft eines Interessenten zu analysieren und daran Maßnahmen zum Kaufentscheid anzuknüpfen.

Das Sybit-Team legte bei der Realisierung besonderen Wert auf die technische Umsetzung. „Wir wollten nicht nur Ideen präsentieren, sondern die Umsetzung direkt in den Systemen abbilden.“ betont Laura Röhling, Solution Consultant bei Sybit. Im Gesamtprozess wurden neben Qualtrics und SAP Sales Cloud

auch die SAP Marketing Cloud und SAP Analytics Cloud eingesetzt und verknüpft. So können Umfragen direkt über die SAP Marketing Cloud verschickt und die gewonnenen Daten in der SAP Analytics Cloud verarbeitet werden.

Grundsätzlich können die aggregierten Scorewerte, wie z.B. die Kundenzufriedenheit auch als Selektionskriterium in der Marketing Cloud genutzt werden, um möglicherweise automatisierte Kampagnen für diese speziellen Zielgruppen aufzusetzen. Die intelligente Verknüpfung von sogenannten X- und O-Daten bietet innerhalb der systemgestützten Kundenprozesse sicher noch mehr Potenzial. Die technische Umsetzung haben die CX-Experten erfolgreich gezeigt. Die Jury bewertete bei Ihrer Auswahl unter anderem die Skalierbarkeit, den Business Value und USP.

Das Sybit-Team lobte die Organisation des diesjährigen SAP CXM Hackathon 2020. Besonders der Austausch mit den SAP-Experten erwies sich als gewinnbringend. Zudem konnten die Teilnehmer Ihr Know-How weiter ausbauen, besonders hinsichtlich neuer Lösungen. „Qualtrics kann nur dann erfolgreich eingesetzt werden, wenn die Verknüpfung aus X- und O-Daten tatsächlich über die Systemlandschaft hinweg realisiert wird. So erreichen wir echte Customer Experience!“ fasst Ron Boes seine Erkenntnisse zusammen.

Über den SAP CXM Hackathon

Die Vorbereitungen zum SAP CXM Hackathon 2020 starteten bereits mehrere Monate vor dem Event. Acht Wochen zuvor standen die qualifizierten Teilnehmer fest. 6 Teams mit jeweils 4 Fachexperten stellten sich der Aufgabe.

Die Teilnehmer sollten neben einer Customer Journey Map und der Beschreibung des technischen Ablaufs zwischen den gewählten Lösungen einen Prototypen realisieren, der den kreierten Showcase inklusive aller Prozesse darstellt und mit messbaren KPIs einen geschäftlichen Mehrwert schafft.

Die Aufgabe wurde von den 6 teilnehmenden Teams virtuell in nur 3 Tagen bearbeitet. Die Ergebnisse wurden danach in nur 14 Minuten einer 11-köpfigen Jury präsentiert. Fokus der Abschlusspräsentation war die Live-Demo.

Die Gewinner wurden in vier Kategorien prämiert: best overall showcase, most innovative showcase, best realization of Experience Management, Special sustainability showcase

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

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

<http://www.sybit.de>



v.l. Benjamin Fielitz, Laura Röhling, Ron Boes und Irina Schwert machen sich gemeinsam stark für eine durchschlagende Customer Experience mit SAP Qualtrics



Das Sybit-Team (hier v.l. Irina Schwert und Laura Röhling) freut sich über die Siegernachricht – natürlich digital!