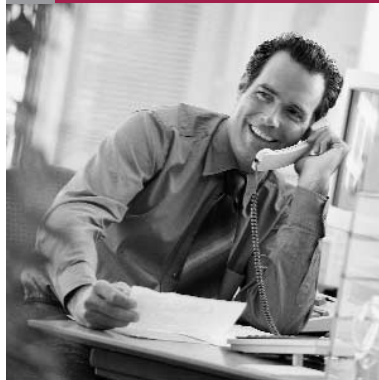


SAP Customer Success Story



Innovation wird bei **Tyrolit**, dem führenden europäischen Hersteller für Schleifwerkzeuge, groß geschrieben. Nicht nur in Bezug auf die eigenen Produkte, auch im Kundenmanagement geht das Tiroler Traditionsunternehmen neue Wege und setzt mit mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) neue Maßstäbe in der Kundenbetreuung.



GESCHLIFFENE KUNDENPFLEGE MIT mySAP™ CRM

Tyrolit ist Europas größter Hersteller für gebundene Schleif-, Trenn-, Säge- und Bohrwerkzeuge. Weltweit gehört die Tyrolit Gruppe zu den führenden Systemanbietern, die Schleifwerkzeuge mit gebundenen Schleifmitteln in allen Korn- und Bindemittelvarianten sowie ein umfassendes Sortiment an Abrichtwerkzeugen anbietet. Das Traditionsunternehmen verfügt über 19 Produktionsstätten weltweit sowie über Verkaufsgesellschaften und Vertretungen in über 60 Ländern und gehört zur weltweit aktiven Swarovski Gruppe. Alle Standorte sind mit dem Mutterunternehmen über Datennetze verbunden. 1999 beschäftigte Tyrolit rund 3.500 Mitarbeiter weltweit. Der Umsatz 1999 betrug 403 Millionen Euro.

Als erster Schleifmittelhersteller hat Tyrolit für Geschäftspartner und Kunden ein Business-to-Business-Portal eingerichtet. Herzstück ist mySAP CRM E-Selling. „Der Web-Shop ist ein erster wichtiger Schritt für Tyrolit, aktives Kundenbeziehungsmanagement zu betreiben“, erklärt Markus Piber, Geschäftsbereichsleiter E-Business und Projektleiter CRM. „Mit Hilfe von mySAP CRM wird Tyrolit den Service ausbauen, bestehende Kundenbeziehungen besser analysieren sowie Produktangebot und Marketing gezielt auf die unterschiedlichen Zielgruppen ausrichten“.


**SAP Deutschland AG
& Co. KG**

Neurottstraße 15
69190 Walldorf
T +49/6227/7-42325
F +49/6227/7-52325
www.sap.de

HÖHERE KUNDENBINDUNG DURCH ZIELGRUPPENSPEZIFISCHE ANGEBOTE

Im Februar 2001 ging das Unternehmen mit der E-Selling-Funktionalität von mySAP CRM live. Über eine personalisierte Anmeldung, erhält der Kunde ein auf seine Bedürfnisse zugeschnittenes Web-Shop-Angebot. Dem Kunden werden individuelle Zugriffsrechte auf bestimmte Shops zugeordnet und somit festgelegt, welche Kataloge er aufrufen kann. Nachdem er sich eingeloggt hat, kann der Kunde von Tyrolit ohne langes Suchen Produkte aus multimedialen Katalogen auswählen, ihre Verfügbarkeit prüfen sowie bestellen und jederzeit den Auftragsstatus einsehen. Die Preisanzeige in Echtzeit erfolgt über mySAP CRM Internet Pricing and Configuration. Die jeweiligen Preise werden unter Berücksichtigung der vereinbarten Konditionen oder Verkaufsaktionen bereits im Produktkatalog oder im Einkaufswagen angezeigt. Zum weiteren Ausbau der Services wird künftig ein von Tyrolit entwickeltes intelligentes Drilldown-Tool angeboten: Dann kann auch nach Produktkategorien gesucht werden.

„Mit mySAP CRM E-Selling haben wir einen komplett neuen Vertriebs- und Servicekanal geschaffen, mit dem wir nicht gegen unsere bestehenden Händler und Partner arbeiten, sondern Sie vollständig integrieren – nicht gegeneinander sondern miteinander ist in dieser Hinsicht unser Motto. Außerdem verfügen wir jetzt über zusätzliche Vertriebs- und Marketinginstrumente“, zeigt sich Markus Piber zufrieden.

REDUZIERTE KOSTEN DURCH INTEGRIERTE BESCHAFFUNG

Neue Vertriebskanäle erschließt sich Tyrolit auch durch die Anbindung an elektronische Marktplätze aus der Automobil- und Maschinenbaubranche, wie etwa dem Marktplatz endorsia.com. Für die Geschäftspartner zahlt sich die Marktplatz-Anbindung in einer wesentlichen Kostenreduzierung und beschleunigten Beschaffungsprozessen aus. Außerdem profitie-

ren sie von der Unterstützung durch Tyrolit. Der Schleifmittelhersteller stellt seinen Geschäftspartnern beispielsweise seine Online-Produktkataloge für die Integration in die eigene Beschaffungslösung zur Verfügung.

mySAP CRM ist vollständig in die von Tyrolit genutzte SAP®-Unternehmenslösung integriert, aus dem auch die Kunden- und Produktstammdaten gezogen werden. Um eine gute Systemleistung zu gewährleisten, werden jedoch nicht alle Daten zu den rund 380.000 Artikeln von SAP R/3® in mySAP CRM repliziert, sondern nur diejenigen, die für den Verkauf über das Internet erforderlich sind.

MIT mySAP CRM ZUR MARKTFÜHRERSCHAFT

Nach der Einführungsphase wird Tyrolit mySAP Business Intelligence (mySAP BI), die Data-Warehousing- und Analyse-Lösung von SAP nutzen, um das Kundenverhalten im Web-Shop zu analysieren. Navigationsanalysen mit mySAP BI sollen helfen, das Verhalten der Kunden im Web-Shop zu verstehen und den Kundenbesuch zu optimieren, etwa durch Produktvorschläge für bestimmte Zielgruppen und Kunden. Durch das Kampagnenmanagement sollen die definierten Zielgruppen auf die für sie interessanten Verkaufsaktionen aufmerksam gemacht werden. Bereits heute profitiert Tyrolit von den Möglichkeiten des One-to-One-Marketing sowie des Cross- und Upselling. „Über die neuen Service- und Vertriebskanäle können wir die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden viel gezielter bedienen. Wir sind uns sicher, damit Kundentreue und Neukundengewinnung verbessern zu können“, umreißt Markus Piber die Ziele seines Unternehmens. „Jetzt gilt es, die Umsetzung der weiteren CRM-Funktionen Hand in Hand mit unserer E-Business-Strategie voranzutreiben.“ Denn Tyrolit verfolgt ehrgeizige Pläne und strebt an, weltweit Marktführer für gebundene Schleifmittel zu werden. Ein aktives Kundenbeziehungsmanagement mit mySAP CRM bildet einen wichtigen Baustein auf diesem Weg.