

Thyssenkrupp Materials Services

Besseres Cross-Selling mit SaRA

Auf einen Blick

Das Unternehmen



Thyssenkrupp
Materials Services

Hauptsitz
Essen (Ruhr)

Branche
Industriehandel Werk-
und Rohstoffe

Projektkennzahlen
300 User
3 Monate
Implementierungszeit

Technology
• Microsoft Dynamics 365
• Microsoft Azure
• Microsoft Power BI
• SaRA -
Sales Representative
Assistant

Consulting
Workshops zu fachlichen
Anforderungen und
technischer Integration

Die Herausforderung

Cross-Selling kann einen entscheidenden Beitrag zu Umsatzsteigerung und Kundenbindung leisten – aber nur, wenn es richtig umgesetzt wird. Denn jeder einzelne Kundenkontakt bietet Potential für Cross-Selling.

Um dieses Potential auszuschöpfen wird ein leistungsfähiges System benötigt, dass im richtigen Moment passgenaue Produktempfehlungen bereitstellt. Thyssenkrupp Materials Services setzte daher gezielt auf die KI-basierte Cross-Selling Lösung von ITVT, um ihre Kunden über optimale und passgenaue Produkte zu informieren.

Die oft nur kurzen Kontaktzeiten bei der telefonischen Bestellannahme sollten für Cross-Selling nutzbar gemacht werden. Dazu war es notwendig, mit einer intelligenten KI basierten Lösung im richtigen Moment passgenaue Produktempfehlungen bereitzustellen. Zusätzlich sollte die Lösung einfach bedienbar und ohne Einarbeitung schnell einsetzbar sein.

Hier kamen die Berater von ITVT ins Spiel: Als Microsoft Partner der ersten Stunde und erfahrener, zertifizierter IT-Dienstleister für Microsoft Dynamics 365 und KI-Lösungen, beriet ITVT hier gezielt und überzeugte die Projektverantwortlichen zum Einsatz von SaRA – dem Sales Representative Assistant von Microsoft.

Die Lösung

Nach erfolgreicher, nahtloser Implementierung von SaRA in die Microsoft Dynamics 365 Umgebung und Integration in das CRM-System von Thyssenkrupp Materials Services, können User nun gezielt auf KI generierte Produktempfehlungen zugreifen – Zugeschnitten auf die Bedürfnisse des Kunden nach Auswertung der vorhandenen Daten.

SaRA sorgt mit künstlicher Intelligenz (KI) durch detaillierte Analysen des Kaufverhaltens jedes einzelnen Kunden für treffsichere Empfehlungen und trägt erheblich zur Steigerung des Cross-Selling-Umsatzes und Verbesserung der Kundenbindung bei.

Insgesamt können nun über 300 User schnell und einfach die entsprechenden Daten abrufen und nutzen. Dank der vorhandenen Schnittstellen betrug die Umsetzungszeit um die sechs Monate – von der Planung bis zur vollständigen Implementierung. Schon nach kurzer Zeit konnte eine signifikante Erhöhung der Verkaufsumsätze und Verbesserung der Kundenloyalität festgestellt werden.

Umsetzung & Ergebnisse

Um die Implementierung von SaRA so nutzerfreundlich und effizient wie möglich umzusetzen, wurden mehrere begleitende Workshops vom ITVT Projekt- und Beraterteam durchgeführt:

- Workshops zu fachlichen Anforderungen und technischer Integration.
- Implementierung MVP (Minimum Viable Product) und Pilotbetrieb mit Pilot-User Feedback.
- Iterative Anpassungen und Erweiterungen der Lösung mit Rollout, Hypercare & Monitoring.

Bereits während der MVP Phase wurde eine signifikante Erhöhung der Verkaufsumsätze und Verbesserung der Kundenloyalität festgestellt.

Insgesamt können durch SaRA seit der Einführung kontinuierlich jährliche Zusatzumsätze im siebenstelligen Euro-Bereich generiert werden. Auch die Qualität der Produktempfehlungen liegt dauerhaft auf einem sehr hohen Niveau und die überwiegende Mehrzahl der Empfehlungen führt auch tatsächlich zu Käufen. SaRA-Produktempfehlungen können nun auch gezielt bei der Nutzung von Marketing Kampagnen eingesetzt werden.

Des Weiteren plant Thyssenkrupp Materials die Einführung des SaRA System auch bei weiteren Business Units des Konzerns.

Screenshots



Hauptsitz der Thyssen Krupp AG in Essen



Thyssenkrupp zählt weltweit zu den führenden Werkstoffhändlern, unter anderem für Stahl

**Kontaktieren Sie uns:
Wir beraten Sie gerne.**



Johannes Wagner
Team Lead &
Product Manager Data&AI
Johannes.Wagner@itvt.de
www.itvt.de

„Gemeinsam mit ITVT konnten wir unsere Azure AI Cross-Selling Lösung SaRA - Sales Representative Assistant, in kurzer Zeit realisieren und produktiv einsetzen. Die Ergebnisse haben uns voll überzeugt: Über 40 Prozent des Umsatzzieles wurden bereits während der Einführungsphase in nur drei Monaten erreicht.“

Stefan Köhler
thyssenkrupp Materials Services GmbH