


Canyon Bicycles GmbH, Koblenz, Deutschland

# Von der Bike-Tour zur SAP-Tour – erfolgreicher Online-Handel mit it.trade

 Canyon wird in Zukunft weiterhin stark expandieren. SAP als globale Unternehmenssoftware bietet hierfür die entscheidende IT-Plattform, weil alle Prozesse integriert sind. Und durch die perfekt auf unsere Bedürfnisse zugeschnittene Branchenlösung it.trade sind innovative Service-Prozesse mühelos umzusetzen.

Lars-Eric Ebert, Director IT, Canyon Bicycles GmbH

## Herausforderungen

- Zahlreiche Programme und viele Schnittstellen durch schnelles Unternehmenswachstum
- Weltweiter Export der individuell konfigurierbaren Fahrräder
- Anbindung des neuen Werkes an das SAP System

## Vorteile

- Einheitliche Systemlandschaft durch eine vollintegrierte Lösung mit Anbindung des Webshops
- Durchgängige Prozesse
- 360° Sicht auf die Kunden
- Zukunftsstabile Technologien

## Lösungen

- SAP ERP Einführung auf Basis der itelligence Branchenlösung it.trade
- Die wichtigsten it.trade Funktionalitäten:
  - Anbindung von Payment Service Providern (PSP)
  - Cash&Counter Sales / Kasse
- Schnittstelle zum eigenen Webshop

## Warum itelligence?

- Langjährige Erfahrung in der Implementierung von SAP Lösungen in der Handelsbranche
- Beratung auf Augenhöhe
- Harmonisches Projektklima



ca. **2.000**  
automatisierte E-Mails  
pro Monat aus SAP ERP  
System heraus

### **Mit voreingestellten Handelsprozessen optimal für den internationalen Wettbewerb gerüstet**

Eine hohe Qualität, ein innovatives Design und eine starke Kundenorientierung kennzeichnen die Marke Canyon Bicycles. Seit 2001 konzentriert sich das Unternehmen auf die Entwicklung, Produktion und den Direktvertrieb von Mountainbikes, Rennrädern und Triathlon-Bikes. Mit der Entscheidung für it.trade stellte sich das Koblenzer Unternehmen nun einer neuen Herausforderung - einer „SAP-Tour“. Die Motivation sich auf die Reise zu begeben kam mit dem rasanten Wachstum, das Canyon in den vergangenen Jahren hingelegt hatte. Längst über den deutschen Markt hinausgewachsen hat Canyon inzwischen zahlreiche internationale Niederlassungen. Da die bisher verwendeten Altsysteme nicht zukunftsfähig waren fiel die Wahl eines neuen ERP Systems auf die ideal für die Anforderungen des Handels zugeschnittene Branchenlösung it.trade der itelligence AG.

### **Anbindung eines Webshops**

Als produzierendes Unternehmen mit Direktvertrieb an den Kunden ist die reibungslose Kommunikation von ERP-System und Webshop für Canyon von entscheidender Bedeutung. Die von itelligence entwickelte Schnittstelle zu einem Webshop ermöglicht die umfangreiche Verfügbarkeitsprüfung während des Kaufprozesses. In mehrstufigen Prüfungen wird die Verfügbarkeit der Produkte im ERP-System abgefragt – bei voller Auslastung für tausende Kunden gleichzeitig. Die Abfrage der Verfügbarkeit ermöglicht die Anpassung von Lieferterminen, sodass die Kunden jederzeit bestens informiert sind.

### **Entwicklung eines einzigartigen E-Mail Systems**

Canyon bietet in jeder Hinsicht außergewöhnlichen Service. Daher wurde für das Koblenzer Unternehmen ein E-Mail System entwickelt, das Nachrichten im HTML Format versendet. Das Besondere an dem System ist jedoch, dass aus dem SAP ERP heraus, je nach Stand des Lieferstatus, automatisch Updates an die Kunden versendet werden. Zahlungsaufforderung, Zahlungseingang und Versand sind nur einige Beispiele für die umfangreichen Informationen, die Canyon dank der Weiterentwicklung von itelligence automatisch per E-Mail versendet.

### **Serviceabwicklung par Excellence mit it.trade**

Die außergewöhnliche Kundenorientierung wird natürlich auch im Service gelebt. Daher sind selbstverständlich alle Services auf einer Rechnung untergebracht. Denn Canyon hat nicht nur ein umfangreiches Garantieprogramm, sondern bietet auch Trackingmöglichkeiten anhand der Seriennummer oder das Einschicken der Fahrräder zur Reparatur und Wartung. Für Kunden wird neben der Rechnung außerdem automatisch ein Eingangsbericht mit Details zur Lieferung versendet. Vom ersten Kontakt bis zum After-Sales Service bietet Canyon durch automatisierte und vereinfachte Prozesse einen rundum perfekten Kundenservice. So macht die SAP-Tour Spaß und ist zum Erfolg geworden!

**CANYON**

**Unternehmen:**  
Canyon Bicycles GmbH

**Branche:**  
Handel/  
Sportgüterindustrie

**Produkte:**  
Entwicklung, Montage und Vertrieb von Rennrädern, Mountainbikes, Triathlonrädern, Urban- und Fitnessbikes, sowie Zubehör und Bekleidung

**Anzahl Mitarbeiter:**  
850 (2016)

**Umsatz:**  
159 Mio. EUR (2015)

**Stammsitz:**  
Koblenz, Deutschland

**Webseite:**  
[www.canyon.com](http://www.canyon.com)