

GREYHOUND integriert Daten aus E-Commerce-Lösung plentyMarkets

GREYHOUND beschleunigt Kundenservice von plentyMarkets-Händlern

+++ Osnabrück, 13. September 2010 +++ digitalguru, Hersteller der Kommunikations- und Informationssoftware GREYHOUND, integriert über ein neues Plug-In die Auftrags- und Kundendaten aus der E-Commerce-Lösung plentyMarkets. Das Plug-In ermöglicht damit die schnelle und umfassende Bearbeitung von Kundenanfragen in einer Oberfläche und erhöht so die Effizienz pro Vorgang deutlich. Wird eine Kundenanfrage beantwortet, zeigt das Plug-In die zugehörigen Auftragsdaten automatisch in einer Vorschauzeile direkt über der E-Mail an. Mit einem Klick können detaillierte Auftragsdaten im plentyMarkets-Cockpit aufgerufen werden. Muss ein Auftrag nachträglich geändert werden, können Servicemitarbeiter per Klick in die plentyMarkets-Oberfläche wechseln. Farbliche Unterschiede kennzeichnen den aktuellen Status eines Auftrags, so können Anfragen vom Mitarbeiter auf den ersten Blick priorisiert werden. Wenn Kunden den telefonischen Kontakt vorziehen, wird bei Bedarf die manuelle Suche nach Auftragsnummer, E-Mail-Adresse oder Ebay-Name über ein integriertes Suchfeld ausgelöst. Mit Hilfe der Integration wird die komplette Auftragshistorie eines Kunden aus plentyMarkets abgerufen und den Mitarbeitern damit der vollständige Überblick zum Vorgang ermöglicht. Der Kundenservice kann so deutlich schneller auf Anfragen reagieren. Auch Ebay-Nutzernamen in E-Mails der E-Commerce-Plattform erkennt das Plug-In automatisch und ermittelt dazu die benötigten Auftragsdaten. Für eine umfassende Recherche ist auch die Suche in GREYHOUND möglich. Hierzu wird im Kommunikationssystem nach der Absender-E-Mail-Adresse, der Auftragsnummer oder dem Ebay-Nutzernamen gesucht. Der große Vorteil für Online-Händler: Das manuelle suchen, kopieren und einfügen von Informationen zwischen unterschiedlichen Systemen entfällt. Der Kundenservice kann in einer Lösung arbeiten, die alle benötigten Informationen zur Verfügung stellt. Auch Auftragsnotizen und Anmerkungen sind gleichermaßen für Lager- und Kundenservice-Mitarbeiter über das Plug-In zugänglich und erhöhen die Transparenz. E-Mail-Vorlagen, die in plentyMarkets hinterlegt sind, lassen sich auch in der Teamsoftware nutzen und beschleunigen die Arbeit zusätzlich. Auch Rechnungen lassen sich direkt in GREYHOUND als PDF zur Ansicht aufrufen und können bei Bedarf einer Antwort angehängt werden.

Bedingt durch die fein abgestimmten Funktionen der Informations- und Kommunikations-Software GREYHOUND, die branchenunabhängig eingesetzt werden kann, können die Antwortzeiten im Kundenservice der plentyMarkets-Händler deutlich verkürzt werden. Ein weiterer nicht zu unterschätzende Vorteil: Auf die Kundenkommunikation in GREYHOUND können, je nach Freigabe und Rechten, auch externe Mitarbeiter zugreifen. Ortsunabhängig unterstützt die Teamsoftware die Bearbeitung von E-Mail, Telefax, Briefpost, SMS, Telefon und Chat sowie den Zugriff auf wichtige Elemente der Projektarbeit, wie beispielsweise Aufgaben, Notizen, Termine und Kontaktverwaltung. Die medienübergreifende Volltextsuche durchsucht alle im System befindlichen Informationen, auch E-Mail-Anhänge werden indiziert. Individuell konfigurierbare Filter, die den gesamten Informationsbestand in Echtzeit auf die gesuchte Menge einschränken, helfen die Übersicht zu wahren und beschleunigen die Informationsrecherche.

Über digitalguru:

Die 2001 in Osnabrück gegründete digital guru GmbH & Co. KG stellt professionelle Kommunikationssoftware für den Kundenservice mittelständischer und großer Unternehmen her und zählt bei der Entwicklung von Software für das Management von Kundenkommunikation zu den Pionieren der ersten Stunde. GREYHOUND ist eine Kommunikationssoftware der neuesten Generation und Nachfolger des bekannten Feedback Manager, für deren Vertrieb die Osnabrücker Softwarespezialisten selbst verantwortlich sind. Mit seiner völlig neu entwickelten Systemarchitektur vereint GREYHOUND alle Elemente heutiger Kommunikations- und Informationsanforderungen unter einer Oberfläche, einschließlich Voice over IP und Chat. Der Kommunikationsallrounder verbindet den persönlichen und gemeinsamen Arbeitsbereich und ermöglicht - abhängig von individuellen Rechten - den Zugriff auf die zentral hinterlegte Unternehmenskommunikation. Ortsunabhängig unterstützt die Teamsoftware die Bearbeitung von E-Mail, Telefax, Briefpost, SMS, Telefon und Chat sowie den Zugriff auf wichtige Elemente der Projektarbeit, wie beispielsweise Aufgaben, Notizen, Termine und Kontaktverwaltung. Eine umfassende und medienübergreifende Volltextsuche nutzt alle im System verfügbaren Informationen und durchsucht auch E-Mail-Anhänge. Individuell konfigurierbare Filter, die den gesamten Informationsbestand in Echtzeit auf die gesuchte Menge einschränken, helfen die Übersicht zu wahren, und beschleunigen die Informationsrecherche. GREYHOUND ermöglicht durch einem einzigen Klick ein Fax zur Aufgabe, ein Brief zum Fax, oder eine E-Mail zum Kalendereintrag umzuwandeln. Ohne Drucker und Papier. Die Projekt- und Teamarbeit wird vereinfacht und beschleunigt und für jeden Mitarbeiter nachvollziehbar, Arbeits- und Verwaltungsaufwand damit deutlich reduziert. GREYHOUND kann mit vorhandenen Drittsystemen interagieren, diese ereignisbasiert fernsteuern und Befehle von anderen Applikationen entgegennehmen. Für eine tiefere Integration, wie beispielsweise in ERP- oder Warenwirtschaftssysteme, unterstützt GREYHOUND die offenen Industrie-Standardschnittstellen XML- und JSON-RPC. Die Client-Server-Software wurde im März 2010 auf der CeBIT vorgestellt und mehr als 100 zum Teil international tätige Unternehmen aus E-Commerce und Handel setzen die Informations- und Kommunikationsplattform bereits unternehmensweit ein. Zu den GREYHOUND-Nutzern gehören unter anderen telefon.de, die Handels AG, billiger.de, die Netviewer AG sowie die Shopping Community pauldirekt.de, baby-markt.de, koffer-direkt.de und outdoortrends.de sowie der im deutschsprachigen Raum größte Onlineshop für Designartikel design3000.de.

Kontakt digitalguru:

digital guru GmbH & Co. KG
Ulrich Pöhner
Am Landgericht 2
49074 Osnabrück
Telefon: 0541 / 50799021
Fax: 0541 / 50799099
E-Mail: presse@greyhound-software.com
Internet: www.greyhound-software.com

Pressekontakt:

medienmeer Marketing & Public Relations
Stefan G. Hamacher
Bürgeler Straße 48
63075 Offenbach
Telefon: 069 / 86007981
Fax: 069 / 82 36 30 72
E-Mail: hamacher@medienmeer.de
Internet: www.medienmeer.de