

Mit GREYHOUND CRM die Servicequalität steigern - ein Einsatzbericht von Betten-ABC

Eine Fallstudie über den Einsatz von GREYHOUND CRM bei Betten-ABC, dem Online-Händler für hochwertige Bettwaren



Rasanten Wachstum: Der Online-Händler Betten-ABC

Im Gründungsjahr 2004 beschäftigte Betten-ABC neben den beiden Gründern zwei Teilzeitkräfte. „Die über den eigenen Online-Shop verkauften Produkte wurden im Keller verpackt und mit dem Auto zur Post gefahren“ – erinnert sich Geschäftsführer Sahin Bosnak. Bei der Anzahl von vier bis fünf verkauften Matratzen pro Woche war dies auch noch kein Problem. Innerhalb von zehn Jahren entwickelte sich Betten-ABC vom Keller-Verkauf zu einer Firma mit inzwischen rund 30 Mitarbeiter, einer Lagerkapazität von über 8.500qm, einem eigenen Verkaufsraum und über 20.000 Bestellungen pro Monat. Das Warensortiment beläuft sich auf aktuell über 8.000 Produkte. Das in Gengenbach in Baden-Württemberg ansässige Unternehmen konzentriert sich seit jeher auf den Verkauf von hochwertigen Bettwaren. Die Produktpalette umfasst Betten, Matratzen, Lattenroste und Textilien von verschiedenen Herstellern. Neben dem eigenen Online-Shop verkauft Betten-ABC auch auf eBay und Amazon.

Täglich steigende Anzahl an Kundenanfragen

Entsprechend der steigenden Anzahl von Bestellungen ist das Aufkommen von Kundenanfragen fast täglich steigend – ob Fragen zu Produkten, Nachfragen zum Bestell- bzw. Lieferstatus oder auch Reklamationen, die Kundenanfragen sind vielfältig. „Da wir unseren Service stetig verbessern wollen, um unseren Kunden schnell und präzise die Informationen geben wollen, die sie erwarten, haben wir nach einer Lösung gesucht, die den Workflow am Telefon, per E-Mail sowie vor Ort verbessern“, so Peter Sander, Geschäftsführer von Betten-ABC.

Den regen internen Mail-Verkehr und das unnötig bedruckte Papier galt es abzulösen. Gesagt, getan. Im Jahr 2015 entschieden sich die Geschäftsführer von Betten-ABC dazu, auf GREYHOUND umzusteigen. Ausschlaggebend für die Entscheidung war die Tatsache, dass GREYHOUND sich out-of-the-box und ohne Individualentwicklung an die eingesetzte Warenwirtschaft Sage Office Line anbinden lässt und sich so die gesamte Bearbeitung der Kundenkommunikation in einer einzigen Software realisieren lässt.

„Die Software-Einführung hat nur zwei Tage gedauert. Schon nach kürzester Zeit wurde im gesamten Haus produktiv mit GREYHOUND gearbeitet. Bei Rückfragen zur Software war unser Ansprechpartner immer erreichbar und konnte umgehend weiterhelfen“, erinnert sich IT-Leiter Manuel Kempf.

Einfach, effizient, gut: Kundenservice mit GREYHOUND CRM

Heute ist bei Betten-ABC jeder Arbeitsplatz mit GREYHOUND ausgestattet. Die Serviceberater bei Betten-ABC arbeiten mit GREYHOUND und der passenden Schnittstelle zur eCommerce-Lösung 4SELLERS sowie zur Telefonanlage – „dank GREYHOUND und seiner individuellen Rechteverteilung haben unsere Kundenservice-Mitarbeiter immer alles im Blick, was sie brauchen, denn alles befindet sich gebündelt in einer Plattform“, so Peter Sander.

Durch den Einsatz von GREYHOUND CRM konnten die internen Arbeitsabläufe bei Betten-ABC deutlich verbessert werden und unnötige E-Mail-Weiterleitungen gehören heute der Vergangenheit an. Dank Zuweisungen, Anmerkungen und dem Systemprotokoll in GREYHOUND CRM hat sich die Fehlerrate auf ein Minimum gesenkt. „Und Doppelbearbeiten sind heute mit GREYHOUND natürlich auch kein Problem mehr“, freut sich Jennifer Henkelmann, Leiterin des Kundenservice.

Da der Verkauf von Bettwaren ein beratungsintensives Geschäft ist, profitieren die Kundenberater von Betten-ABC vor allem dadurch, dass sie in GREYHOUND CRM bei jedem Kontakt mit dem Kunden – ob per Telefon oder E-Mail – mit einem Klick alle Vorgänge zu diesem Kunden vorliegen haben. „Die Kunden sind oft verblüfft, dass sie uns gar keine Kundennummer oder Ähnliches nennen müssen, sondern wir so schon direkt wissen, wer dran ist, weshalb der Kunde vermutlich anruft und dass er beispielsweise gestern mit der Kollegin Meyer telefoniert hat“, beschreibt Peter Sander.

„Nichts anderes haben wir gewollt! Die Effizienz wurde verbessert, wir sparen Zeit durch unnötige Doppelbearbeitung und die Kundenzufriedenheit wurde mehr als gesteigert. Perfekt!“, fasst Sahin Bosnak zusammen.

Überblick



Gründung	2004
Mitarbeiter	ca. 30
Bestellungen pro Monat	ca. 20.000
GREYHOUND Version	GREYHOUND CRM
Connect Addon	4SELLERS Connect