

## Byzo Connect: Das neue Addon für GREYHOUND CRM im Einsatz bei Pati-Versand.de

Eine Fallstudie über den Einsatz von GREYHOUND in Verbindung mit "Byzo Connect" bei Pati-Versand.de, dem Shop für Pralinen-, Tortenzubehör & mehr.



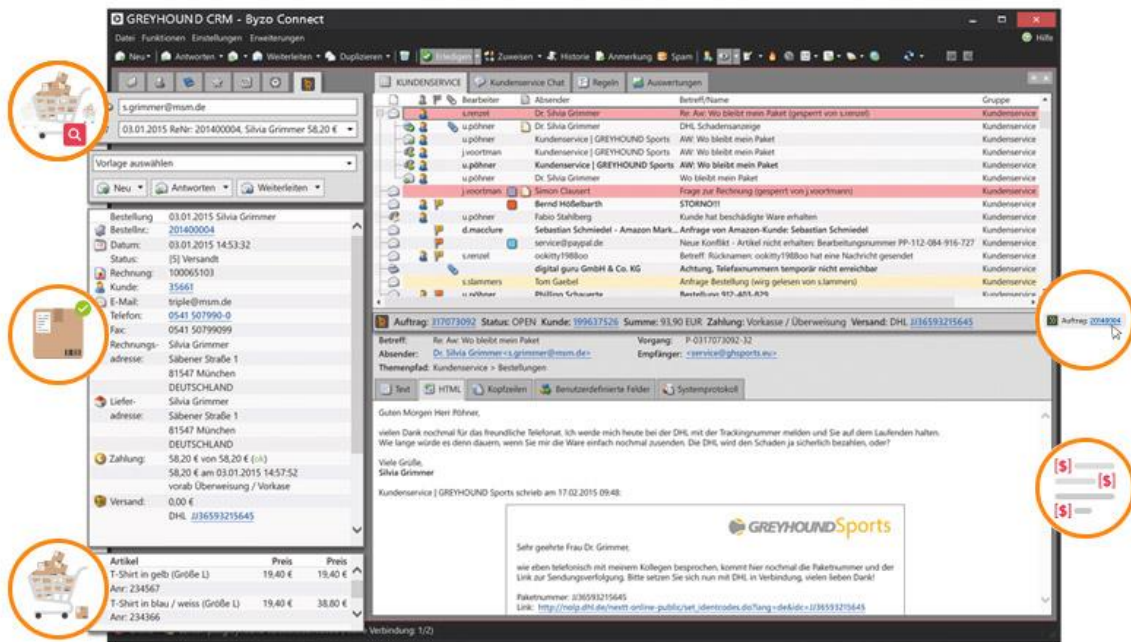
Byzo ist eine All-in-One-Software für den Online-Handel. Sie konsolidiert sämtliche Daten aus allen angebundenen Shops, Marktplätzen und Drittsystemen und wird so zum Dreh- und Angelpunkt der Anwenderunternehmen. Mit der nun geschaffenen Anbindung von GREYHOUND CRM an Byzo können Online-Händler jetzt noch besseren Kundenservice bieten – dank schnellerer Reaktionszeiten, persönlicheren Antworten und vielfältigen Automatisierungsmöglichkeiten. Ein Einsatzbericht von Pati-Versand.de, dem Versandhandel für Patisseriebedarf, Konditorei- und Backzubehör.



*"Sowohl Byzo als auch GREYHOUND nehmen uns durch die automatisierten Abläufe viel Arbeit ab. Wir sparen durch die beiden Lösungen und deren Verknüpfung enorm viel Zeit und Geld!",*  
so Alexander Müller, Geschäftsführer bei pati-versand.de  
und Anwender der beiden Software-Lösungen Byzo und GREYHOUND CRM.

## GREYHOUND & Byzo: Eine starke Verbindung.

Schnelles Wachstum und schwankendes Auftragsvolumen? Im E-Commerce keine Seltenheit. Byzo will mit seiner All-in-One-Software für den Online-Handel genau diese speziellen Anforderungen der Branche optimal erfüllen. Und da diese Herausforderungen alle Abteilungen des Unternehmens betreffen – auch den Kundenservice – bietet GREYHOUND CRM nun ein Addon, das beide Software-Lösungen miteinander verknüpft: Byzo Connect. Für einen skalierbaren, reaktionsschnellen und persönlichen Kundenservice.



Durch das neue Addon können Anwender der beiden Software-Lösungen Byzo und GREYHOUND CRM nun noch effizienter arbeiten: Auftrags- und Kundendaten aus Byzo werden bei der Beantwortung von Anfragen direkt in GREYHOUND CRM angezeigt. Heißt konkret: Endlich Schluss mit dem lästigen Hin- und Herwechseln zwischen verschiedenen Systemen – denn alle Daten, die zur Beantwortung einer Kundenanfrage notwendig sind, hat man auf einen Blick ersichtlich und kann sie zur Beantwortung nutzen.

*"Die Anbindung von Byzo an GREYHOUND CRM ist für unseren Kundenservice Gold wert. Unsere Mitarbeiter sehen direkt auf einen Blick, was der Kunde wann bestellt hat, wie der Status ist und vieles mehr. So können wir am Telefon sofort kompetent helfen, ohne erst mühsam den Kunden aus Byzo suchen zu müssen. Und bei der Beantwortung von Mail-Anfragen können wir über Textbausteine sogar individuelle Daten wie die Auftragsnummer oder den Sendungsverfolgungslink über Variablen einfließen lassen – ganz bequem, fehlerfrei und ohne lästiges copy-and-paste sind so in Sekundenschnelle personalisierte Antworten verschickt!",* erläutert Online-Händler und Konditormeister Alexander Müller.

### „Byzo Connect“ im Einsatz bei Pati-Versand.de

Mit rund 200.000 versandten Artikeln pro Monat gehören Alexander Müller und sein Team von Pati-Versand.de inzwischen zu den Marktführern im Bereich Patisserie, Konditorei und Backstube. Dementsprechend steigt auch die Anzahl an Kundenanfragen kontinuierlich – „vor allem im Weihnachtsgeschäft geht bei uns zwischendurch ganz schön die die Post ab“, so Müller. „Der Verkauf läuft inzwischen über drei Shops und zahlreiche Marktplätze. Da ist es enorm wichtig, den Überblick zu behalten“. Um sich nicht im Kommunikationschaos zu verlieren, setzt Müller auf GREYHOUND CRM mit Anbindung an das von ihm eingesetzte ERP-System Byzo.

Durch die Anbindung der Kundenservice-Lösung GREYHOUND CRM an Byzo sind bei Pati-Versand.de alle Informationen rund um die Beantwortung einer Kundenanfrage in einer zentralen Oberfläche zu finden. Schreibt ein Kunde also eine E-Mail, eine Chatnachricht oder meldet sich via eBay, Amazon, Rakuten oder einem anderen Marktplatz, so landet diese Anfrage in der Kommunikationsplattform GREYHOUND CRM – dank des Addons **Byzo Connect** findet nun in Echtzeit eine automatische Zuordnung der Kundenanfrage zum passenden Auftrag statt. Möchte ein Kundenservice-Mitarbeiter also eine Anfrage beantworten, hat er alles im Blick, was er braucht: Ist die Ware schon bezahlt? Und versandt? Was hat der Kunde überhaupt bestellt? All das sieht man dank der Verbindung von GREYHOUND CRM und Byzo auf einen Blick – ohne zwischen verschiedenen Benutzeroberflächen hin- und herwechseln zu müssen.

## Überblick



<b>Mitarbeiter</b>	ca. 40
<b>GREYHOUND Lizenzen</b>	9
<b>GREYHOUND Nutzer seit</b>	2012
<b>Nutzer des „Byzo Connect“ seit</b>	2018
<b>Angeborene Produkte im Shop</b>	rund 3.000