

## GREYHOUND bei Kotte & Zeller: Die richtige Ausrüstung für den Kundenservice

Eine Fallstudie über den Einsatz von GREYHOUND im Kundenservice bei Kotte & Zeller, dem Versandhändler für Abenteuer- und Survival-Ausrüstung jeder Art.



Persönliche und kompetente Beratung wird im inhabergeführten Familienunternehmen Kotte & Zeller schon immer großgeschrieben. Mit über 36.000 gelisteten Artikel vertreibt Kotte & Zeller alles für Abenteuer und Survival-Fans: Von Zelten über Werkzeuge, Messer und Luftdruck-Pistolen bis hin zu Bundeswehr-Bekleidung und Modellbau.

Als Vertriebswege nutzt das Familienunternehmen sowohl den stationären Handel als auch den Versandhandel sowie das Internet. Um alle eingehenden Serviceanfragen aus diesen verschiedenen Kanälen kompetent bedienen zu können, setzt Kotte & Zeller seit 2017 auf GREYHOUND als zentrale Plattform zur Beantwortung von Kundenanfragen – ob per E-Mail oder Telefon. Als Warenwirtschaftssystem setzt der Abenteuer-Spezialist auf das D&G-Versandhaus-System VS/4.

Kotte & Zeller war entsprechend begeistert von der Idee, eine Anbindung von GREYHOUND an das VS/4 zu schaffen. Das Addon „VS/4 Connect“, das in enger Zusammenarbeit mit unserem Technologie-Partner D&G-Software entstand, verknüpft Kundenanfragen, die zur Beantwortung in GREYHOUND einlaufen, automatisch mit den dazugehörigen Auftrags- und Kundeninformationen aus dem VS/4. Dem Kundenservice stehen so alle wichtigen Informationen rund um den Kunden in einer Oberfläche zur Verfügung. Kotte & Zeller kann seinen Kunden so einen persönlichen und reaktionsschnellen Service garantieren.

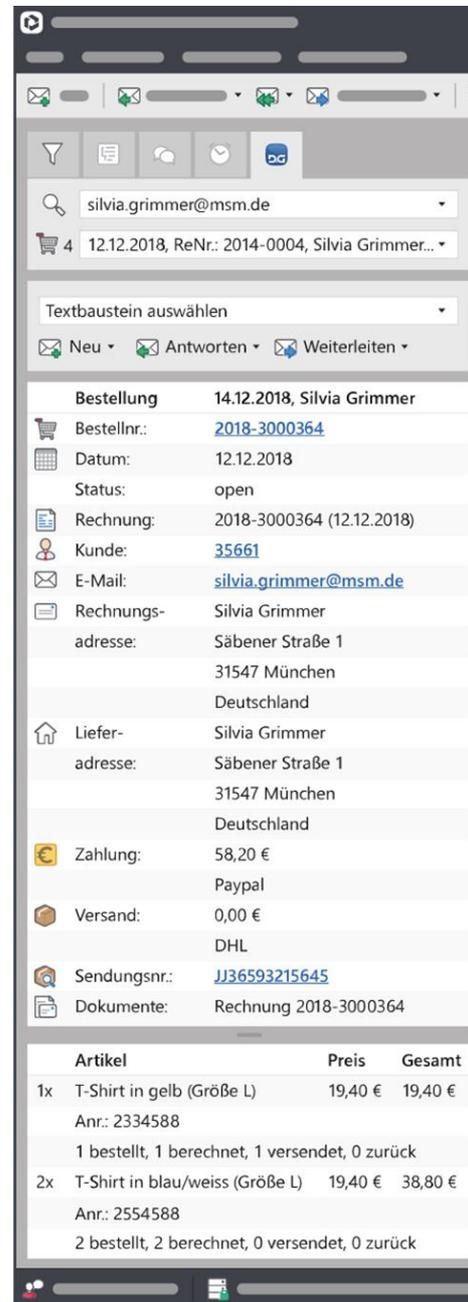
*" Wir setzen GREYHOUND bereits seit 2017 sehr erfolgreich ein und waren begeistert von der Idee, eine Anbindung an VS/4 zu schaffen. Durch die Verknüpfung unserer Kundenservice-Lösung mit der Warenwirtschaft sparen wir sehr viel Zeit, Arbeit, Nerven und natürlich auch Geld. Zu jeder Kundenanfrage direkt alle relevanten Auftragsdaten auf einen Blick zu sehen und mit ihnen weiter arbeiten zu können, ist eine enorme Arbeitserleichterung",*  
so Matthias Kotte, Geschäftsführer bei Kotte & Zeller.

## VS/4 Connect: Optimal integrierter Kundenservice auf allen (Vertriebs-) Kanälen

Als führender Anbieter für Abenteuer- und Survival-Ausrüstung in Deutschland setzt Kotte & Zeller bereits seit 25 Jahren auf die Universallösung von D&G-Software, die sowohl den klassischen Katalog-Versandhandel als auch den stationären Filial- und den Internet-Handel via Shop und Marktplätzen optimal bedient. Dank der nun geschaffenen Verknüpfung zwischen dem VS/4 und der Kundenservicelösung GREYHOUND können die Mitarbeiter bei Kotte & Zeller nun sogar alle relevanten Auftrags- und Kundendaten aus der Warenwirtschaft schon direkt bei der Beantwortung von Kundenanfragen sehen: *Was hat der Kunde bestellt? Wurde die Ware schon ausgeliefert? Welche Zahlungsart hat er gewählt? Sind alle Artikel auf Lager?* Alle relevanten Daten des Bestellvorgangs sieht das Customer Care Team dank der geschaffenen Anbindung an das VS/4 in einer zentralen Oberfläche.

Für das Serviceteam von Kotte & Zeller bedeutet das: Kein nerviges Hin- und Herwechseln zwischen der Kundenkommunikationslösung und der Warenwirtschaft mehr. Kein zeitraubendes Copy und Pasten von Kundennamen, Auftragsnummern und Sendungslinks. Alles, was sie zur Beantwortung eines Tickets brauchen, sehen die Servicemitarbeiter auf einen Blick, direkt neben oder über der Anfrage. Zur schnelleren Beantwortung lassen sich diese Daten direkt weiterverarbeiten: Eingebettet in Textbausteine können Kundenfragen wie „Wo bleibt mein Paket?“ anhand von Variablen mit nur drei Klicks beantwortet werden. Das Ergebnis: Eine fehlerfreie, personalisierte Antwort in weniger als zehn Sekunden.

*„Die Verknüpfung von VS/4 und GREYHOUND ist für unseren Kundenservice Gold wert. Wir konnten die Kosten pro Servicevorgang signifikant reduzieren, denn unsere Servicemitarbeiter sehen direkt auf einen Blick, was der Kunde wann bestellt hat, wie der Status ist und vieles mehr. So können wir per E-Mail deutlich schneller und kompetenter helfen, weil sie nicht erst den passenden Kunden im VS/4 suchen müssen.“*, erläutert Matthias Kotte, einer von drei Geschäftsführern des familiengeführten Unternehmens Kotte & Zeller.



The screenshot displays a customer service interface with the following details:

- Customer:** Silvia Grimmer (E-Mail: [silvia.grimmer@msm.de](mailto:silvia.grimmer@msm.de))
- Order Date:** 12.12.2018, ReNr.: 2014-0004
- Order Status:** open
- Invoice:** 2018-3000364 (12.12.2018)
- Customer ID:** 35661
- Address:** Säbener Straße 1, 31547 München, Deutschland
- Payment:** 58,20 € (Paypal)
- Shipping:** 0,00 € (DHL)
- Tracking Number:** JJ36593215645
- Documents:** Rechnung 2018-3000364

Artikel	Preis	Gesamt
1x T-Shirt in gelb (Größe L) Anr.: 2334588	19,40 €	19,40 €
1 bestellt, 1 berechnet, 1 versendet, 0 zurück		
2x T-Shirt in blau/weiss (Größe L) Anr.: 2554588	19,40 €	38,80 €
2 bestellt, 2 berechnet, 0 versendet, 0 zurück		



*"Wir sind froh, mit GREYHOUND Software einen wichtigen Partner gewonnen zu haben, der wie wir seinen Fokus auf den eCommerce legt, jedoch auch Kunden aus ganz anderen Branchen Lösungen bietet. Unsere gemeinsamen Kunden profitieren dank der Anbindung an das VS/4 von einer deutlichen Effizienzsteigerung, wenn es um die Bearbeitung von E-Mail- und Chat-Anfragen geht – und das kommt letztlich nicht nur den Mitarbeitern und dem Unternehmen, sondern auch den Kunden zugute!"*

Andreas Brenk, Geschäftsführer der D&G-Software GmbH

## Überblick



<b>Gründung</b>	1984
<b>GREYHOUND Nutzer seit</b>	2017
<b>Artikel im Sortiment</b>	ca. 36.000
<b>GREYHOUND-Lizenzen</b>	ca. 25
<b>Betriebsart</b>	Hosting



<b>GREYHOUND Partner seit</b>	2012
<b>Aktive Kunden</b>	> 350
<b>Mitarbeiter</b>	ca. 30
<b>Produkte</b>	Versandhaus-System VS/4, Internet-Shop, Filialanbindung