



pixi* Connect

Ausgezeichneter Kundenservice,

schnell und effizient wie nie zuvor!



„Mit dem neuen **GREYHOUND** Addon „pixi*-Connect“ wurde ein weiterer, wichtiger Schritt in Richtung „perfekte Verzahnung“ beider Systeme unternommen. Dank der langjährigen und sehr intensiven Zusammenarbeit war es möglich, die Integration unserer Systeme nochmals zu vertiefen und so den Nutzen für unsere gemeinsamen Kunden zu erhöhen.“

Dirk Haschke, Geschäftsführer der pixi* Software GmbH



Klare Vorteile für einen effizienten & schnellen Kundenservice

Im Kundenservice sind Arbeitszeit und Personalressourcen kostenintensiv und häufig knapp bemessen. Warum sollte der Service also diese Zeit dazu verwenden, bei häufig auftretenden Kundenanfragen, Auftrags- und Prozessdaten mühselig nachzuschlagen? Mit pixi*Connect werden nun Kundenkommunikation und Bestellprozess optimal verknüpft – bei hunderten von Anfragen spart dies Zeit und schont die Nerven.

Das reibungslose Zusammenspiel von **GREYHOUND** und der Versandhandelssoftware pixi* trägt besonders zur Erhöhung der Service-Qualität und gleichzeitigen Reduzierung der Reaktionszeit bei Kundenanfragen bei. So bleiben Kunden trotz steigendem E-Mail-Volumen König, während Unternehmen gleichzeitig die Kosten pro Serviceinteraktion deutlich senken können.

Die pixi*-Integration zeigt direkt wichtige Informationen aus pixi* zu einer Kundenanfrage an. Der Kundenservice kann so beispielsweise prozessbezogene Daten, wie Zahlungs-, Versand- oder Lagerinformationen einsehen und so schneller reagieren – ohne die Anwendung wechseln zu müssen. Und wenn doch mal Informationen fehlen, reicht ein Klick auf die Auftrags-, Kunden- oder Rechnungsnummer und pixi* öffnet sich automatisch mit dem passenden Datensatz - ohne lästiges Copy&Paste.





Perfekter Überblick dank Suche & Vorgangshistorie

Die automatische Zuordnung von Nachrichten zum jeweiligen Auftrag senkt die Zeit für das Suchen nach Informationen enorm, Sie haben immer sofort die richtigen Daten zur Hand. Und sollte sich der Kunde per Telefon oder Fax melden – dank des integrierten Suchfeldes finden Sie den passenden Auftrag ebenso schnell.



Alle Kundendaten in einer Software

Wann immer Sie eine Kundenanfrage in GREYHOUND einsehen oder beantworten, zeigt Ihnen das Addon in der Sidebar die wichtigsten Auftragsdaten und den aktuellen Status in Echtzeit an. Es erschließt sich auf einen Blick, ob ein Auftrag schon bezahlt oder die Ware bereits versandt ist. Somit können Kundenanfragen schnell und qualifiziert bearbeitet werden. Die Folge: Kürzere Reaktionszeiten und zufriedener Kunden.



Kommunikation & Aufträge in einer Oberfläche

In pixi* Connect für GREYHOUND sind sämtliche Bestellinformationen Ihrer Kunden direkt verfügbar – inklusive zugehöriger Prozessdaten wie z.B. Trackingnummer und Zahlungsart. Auch Bestell- und Auftragskommentare können eingesehen werden. Somit kann sich der Kundenservice zu jeder Anfrage immer ein genaues Bild machen, ohne dabei ins pixi* Backend wechseln zu müssen.

The screenshot displays the 'GREYHOUND CRM - pixi* Connect' interface. At the top, there's a menu with 'Datei', 'Funktionen', 'Einstellungen', and 'Erweiterungen'. Below it, a toolbar contains icons for 'Neu', 'Antworten', 'Weiterleiten', 'Duplizieren', 'Erledigen', 'Zuweisen', and 'Historie'. The main content area is divided into several sections:

- Search and Filter:** A search bar with 's.grimmer@msm.de' and a dropdown menu showing '03.01.2015 ReNr: 201400004, Silvia Grimmer 93,90 €'. Below it is a 'Vorlage auswählen' dropdown and buttons for 'Neu', 'Antworten', and 'Weiterleiten'.
- Order Details:** A list of order information including:
 - Bestellung: .3.01.2015 Silvia Grimmer
 - Shop: pixi*Sports Deutschland
 - Bestellnr.: 201400004
 - Datum: 03.01.2015 14:53:32
 - Status: OPEN
 - Rechnung: R201400004
 - Kunde: 304
 - Telefon: 0541 507990-0
 - Fax: 0541 50799099
 - E-Mail: triple@msm.de
 - Rechnungsadresse: Fußball AG, Silvia Grimmer, Säbener Straße 1, Bermerkung: 4 Etage, 81547 München, DEUTSCHLAND
 - Lieferadresse: Fußball AG, Silvia Grimmer, Säbener Straße 1, Bermerkung: 4 Etage, 81547 München, DEUTSCHLAND
 - Zahlung: 93,90 € (OPEN) Vorkasse
- Article List:** A table with columns 'Artikel', 'Preis', and 'Preis'. It shows:

Artikel	Preis	Preis
1x T-Shirt in gelb (Größe L)	19,40 €	19,40 €
Anr: 234567		
verfügbar: 302		
In Box		
- Communication History:** A list of messages with columns for 'Bearbeiter' and 'Absender'. It shows messages from 's.renzel', 'u.pöhner', 'j.voortman', 's.slamers', and 'u.pöhner'.
- Message Content:** A detailed view of a message with 'Auftrag: 317073092 Status: OPEN Kunde: 199'. The subject is 'Re: Aw: Wo bleibt mein Paket' and the sender is 'Dr. Silvia Grimmer <s.grimmer@msm.de>'. The message body says: 'Guten Morgen Herr Pöhner, vielen Dank nochmal für das freundliche Telefonat. Ich w... Wie lange würde es denn dauern, wenn Sie mir die Ware... Viele Grüße, Silvia Grimmer'. It also includes a timestamp 'Kundenservice | pixi*Sports schrieb am 17.02.2015 09:48' and a link to a document.



Auftragspositionen stets im Blick

Hin und wieder ist es zur Beantwortung einer Kundenanfrage wichtig zu wissen, welche Artikel sich im Auftrag befinden. Mit Hilfe der Artikelauflistung können Sie nicht nur sehen, was der Kunde bestellt hat, sondern auch direkt in die Detailansicht im pixi*-Backend springen, um dort weitere Informationen zu erhalten.

Die Kundenserviceplattform mit Anbindung an die Versandhandelssoftware pixi*



Logik wie im Ticketsystem

Dank der Ticketsystem-Logik werden nur offene Vorgänge im Posteingang angezeigt. Wiedereröffnete Tickets landen beim letzten Bearbeiter. Viele Funktionen wie die Vorgangssperrung bei Bearbeitung, Anmerkungen oder das Systemprotokoll sind speziell für die Arbeit im Team konzipiert und helfen dabei, Abstimmungsfehler zu vermeiden.



Infos auf den ersten Blick

Neben Informationen wie Absender und Betreff sind bereits in der Feldansicht einer E-Mail die wichtigsten Daten zu einer Bestellung vermerkt. Somit haben Sie bereits beim Anklicken der E-Mail wichtige Informationen zur Hand und können direkt sehen, ob zur ausgewählten Kundenmail Daten im Drittsystem hinterlegt sind. Ob Infos zum Kunden, zur Ware oder zum Versand, welche und wie viele Daten die Vorschauzeile anzeigen soll – all das kann frei definiert werden.

Betreff/Name	Gruppe
Re: Aw: Wo bleibt mein Paket (gesperrt von s.renzel)	Kundenservice
DHL Schadensanzeige	Kundenservice
AW: Wo bleibt mein Paket	Kundenservice
AW: Wo bleibt mein Paket	Kundenservice
AW: Wo bleibt mein Paket	Kundenservice
Wo bleibt mein Paket	Kundenservice
Frage zur Rechnung (gesperrt von j.voortmann)	Kundenservice
STORNO!!!	Kundenservice
Kunde hat beschädigte Ware erhalten	Kundenservice
Anfrage von Amazon-Kunde: Sebastian Schmiedel	Kundenservice
Neue Konflikt - Artikel nicht erhalten: Bearbeitungsnummer PP-112-084-916-727	Kundenservice
Betreff: Rücknamen: ookitty1988oo hat eine Nachricht gesendet	Kundenservice
Achtung, Telefaxnummern temporär nicht erreichbar	Kundenservice
Anfrage Bestellung (wird gelesen von s.lammers)	Kundenservice
Bestellung 912-403-R29	Kundenservice

Summe: 93,90 EUR Zahlung: Vorkasse / Überweisung Versand: DHL JJ36593215645

Vorgang: P-0317073092-32
Empfänger: <service@pixisports.eu>

Systemprotokoll

Dr. Grimmer,

pixiSports

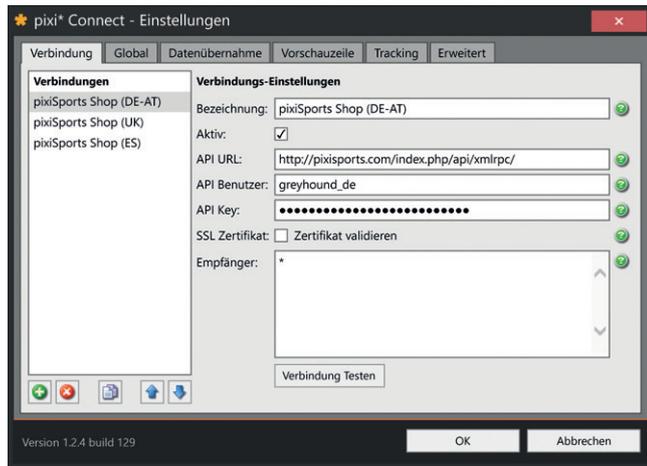
https://www.dhl.de/nextt-online-public/set_identcodes.do?lang=de&idc=JJ36593215645



Zügige Bearbeitung dank Textbausteine

Die Integration verringert den Aufwand für Ihre Mitarbeiter und vereinfacht zugleich die Kommunikation mit Ihren Kunden. Für inhaltlich und thematisch ähnliche Kundenanfragen können in GREYHOUND zur einfacheren und schnelleren Bearbeitung Textbausteine erstellt werden.

Genau auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten



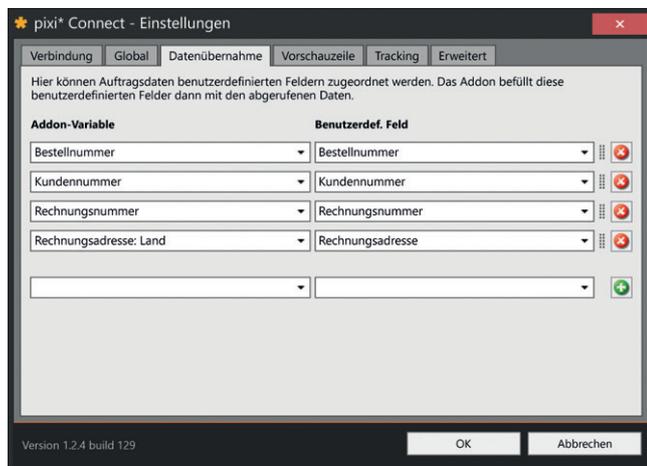
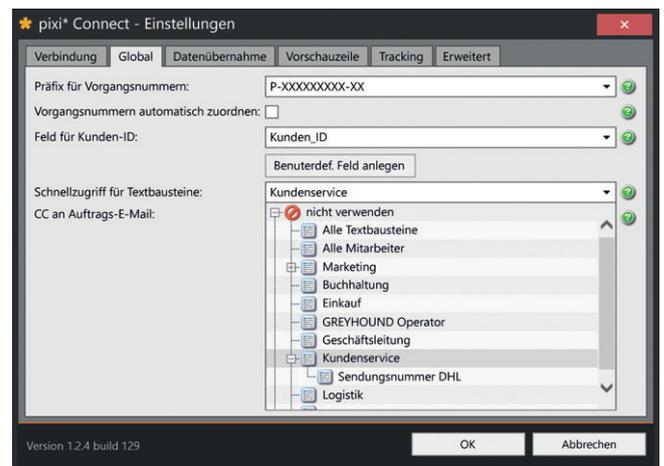
Mandantenfähigkeit

Unter Umständen ist es erforderlich, mehrere Accounts im Addon zu hinterlegen. Beispielsweise, wenn Sie für unterschiedliche Unternehmensbereiche oder Firmen über weitere Zugänge verfügen. Über die hinterlegte Empfangs-E-Mail-Adresse (z.B. service@shop1.de) erkennt das Addon, welcher Ihrer Accounts zum Datenabruf angesprochen werden soll.



Zuverlässige Erkennung

Sobald das Addon einen Kunden identifiziert hat, wird automatisch der neuste Auftrag geladen und auf Wunsch auch die Vorgangsnummer mit der Auftragsnummer verknüpft. Zusätzlich können Sie definieren, welche Ihrer Textbausteine für die Nutzer des Addons zur Verfügung stehen sollen.



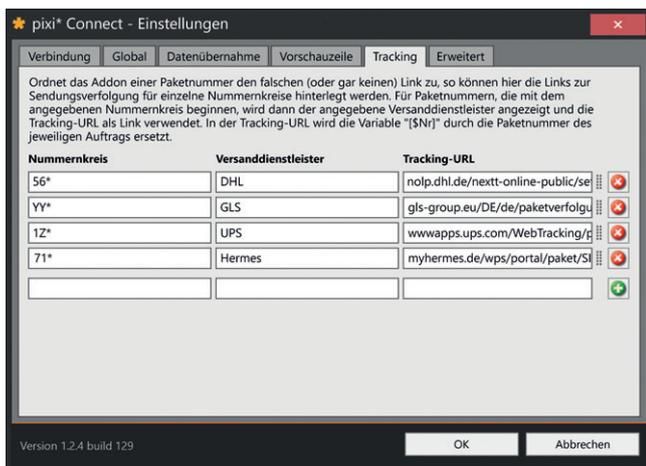
Automatische Datenanreicherung

Durch den Echtzeitabruf aus dem angebotenen Drittsystem stehen in GREYHOUND eine Reihe von wichtigen Auftrags- oder Kundendaten zur Verfügung, die bei der weiteren Bearbeitung optional systemweit verwendet werden können. Konfigurieren Sie nach Ihren Bedürfnissen, welche Werte in welche benutzerdefinierten Felder geschrieben werden sollen.



Individuelle Vorschauzeile

Manchmal muss es einfach schneller gehen. Daher verfügt das Addon über eine individuell konfigurierbare Vorschauzeile, die wichtige Daten bereits direkt über der Kundenanfrage anzeigt. Mit einem Klick auf das Logo am Anfang der Zeile öffnet sich das reguläre Addon in der Sidebar, in dem alle Daten zum Auftrag und Kunden enthalten sind. Sämtliche Werte in der Vorschauzeile können frei definiert werden.



Verlinkung von Trackingnummern

Egal, welcher Frachtführer Ihre Pakete befördert – es lassen sich beliebige Anbieter mit den dazugehörigen Track&Trace-Links hinterlegen. Mit Hilfe Ihres verwendeten Nummernkreises werden dann alle Paketnummern, die in einem Auftrag enthalten sind, automatisch verlinkt. So ist nur ein Klick nötig, um den aktuellen Stand der Warensendung zu erfahren.

Klare Vorteile

- ✓ Kundenkommunikation plus Auftragsinformationen in einer Oberfläche
- ✓ Automatische Auftragszuordnung bei eingehenden Kundenanfragen
- ✓ Verlinkte Auftrags-, Rechnungs- und Kundennummern zum direkten Einstieg ins Drittsystem
- ✓ Track&Trace-Verlinkung von Paket- und Sendungsnummern
- ✓ Nutzung von globalen Textbausteinen mit Echtzeit-Datenanreicherung aus dem Drittsystem
- ✓ Reduzierung der Servicekosten und Steigerung der Kundenzufriedenheit dank schnellerer Bearbeitung
- ✓ Parallele Anbindung mehrerer Drittsysteme problemlos möglich

Kosten

- 30 Tage Geld-zurück-Garantie
- 3,00 € monatlich pro Benutzerlizenz (CUL)
- 49,00 € einmaliger Basispreis

Systemvoraussetzungen

- GREYHOUND 4.7.18 build 1860 oder höher
- pixi* API

