

**“A match
made in
heaven”**

Billbee x Replyco



 billbee

Erkenntst du dich wieder?.....	3
Billbee x Replyco: It's a match!.....	4
Was du über Billbee wissen musst.....	5
Was du über Replyco wissen musst.....	10
So setzt CAPTN Coffee Billbee & Replyco ein.....	18
Das sagen andere Nutzer:innen über Replyco.....	20
Die häufigsten Fragen.....	21
Lege noch heute los.....	23

Erkennst du dich wieder?

Wir haben Online-Händler:innen gefragt, welche Punkte sie in ihrer Auftragsabwicklung und im Kundenservice am meisten stören:

“Ich habe keinen Überblick über meine Verkaufskanäle, es ist schon vorgekommen, dass ich eine Bestellung übersehen habe.”

Claudia

“Das Schreiben von Rechnungen und das Generieren von Versandlabels kostet mich so viel Zeit - und fehleranfällig ist es auch noch!”

Thomas

“Ich brauche viel zu lange, um Antworten auf Kundennachrichten zu formulieren - obwohl die Fragen immer die gleichen sind!”

Christian

“Ich muss ständig zwischen verschiedenen Plattformen wechseln, weil meine Kundennachrichten über so viele verschiedene Kanäle kommen.”

Daniela

“Die Suche nach der passenden Bestellung zu einer Kundennachricht kostet mich viel Zeit und Mühe, die ich mir und meinen Mitarbeiter:innen gerne ersparen möchte.”

Stefanie

“Mir fehlt eine Übersicht, in der meine Kundennachrichten direkt mit der passenden Bestellung verknüpft werden, denn aktuell herrscht in meinem Kundenservice großes Chaos und die Kund:innen erhalten inkonsistente Antworten.”

Markus

Diese Online-Händler:innen haben erkannt, dass ihre Auftragsabwicklung und ihr Kundenservice nicht ganz rund läuft und dringend verbessert werden muss. Wenn du die gleichen Probleme wie sie hast, dann solltest du jetzt unbedingt aufpassen - mit der Kombination von Billbee und Replyco haben wir genau das Richtige für dich, um deine Auftragsabwicklung und deinen Kundenservice in Einklang zu bringen!

Billbee x Replyco: It's a match!

Die erfolgreiche Abwicklung von Bestellungen und eine professionelle Kundenkommunikation sind entscheidend für Online-Händler:innen. Ein gut organisiertes Team, schnelle Bestellbearbeitung und freundliche Kundenbetreuung tragen zum positiven Einkaufserlebnis für deine Kund:innen bei und fördern eine langfristige Kundenbeziehung. Billbee und Replyco unterstützen dich dabei optimal im Alltag - vom Bestelleingang bis hin zur Beantwortung aller Fragen deiner Kund:innen. Und das geht so:



Schritt #1 - Die Bestellung geht bei dir ein

Ein:e Kund:in tätigt eine Bestellung über deinen Online-Shop oder einen Marktplatz bei dir. Diese Bestellung wird automatisch zu Billbee als zentrales System importiert.



Schritt #2 - Deine Lagerbestände werden aktualisiert

Billbee synchronisiert automatisch deine Lagerbestände mit deinen Verkaufskanälen, um Überverkäufe zu vermeiden und eine reibungslose Auftragsverarbeitung zu ermöglichen.



Schritt #3 - Du wickelst die Bestellung ab

Rechnungen, Versand und mehr: Mit Billbee erstellst du Versandlabels und automatisierst den Rechnungsversand an deine Kund:innen. Billbee übernimmt alle Schritte im After-Sales-Bereich für dich.



Schritt #4 - Du erhältst eine Nachricht von deinem/deiner Kund:in

Dein:e Kund:in sendet dir eine E-Mail mit einer Frage, welche ihre/seine Bestellung betrifft. Diese Nachricht wird automatisch in Replyco erfasst und die entsprechende Bestellung aus Billbee wird deiner Kundennachricht zugeordnet.



Schritt #5 - Dein:e Kund:in erhält eine schnelle und präzise Antwort

Deine Mitarbeiter:innen im Kundenservice-Team verwenden Replyco, um auf die Kundenanfrage zu antworten. Alle relevanten Bestellinformationen aus Billbee sind direkt in Replyco verfügbar, was eine schnelle und präzise Kundenbetreuung ermöglicht.

Ergebnis: zufriedene Kund:innen und entspannte Online-Händler:innen!

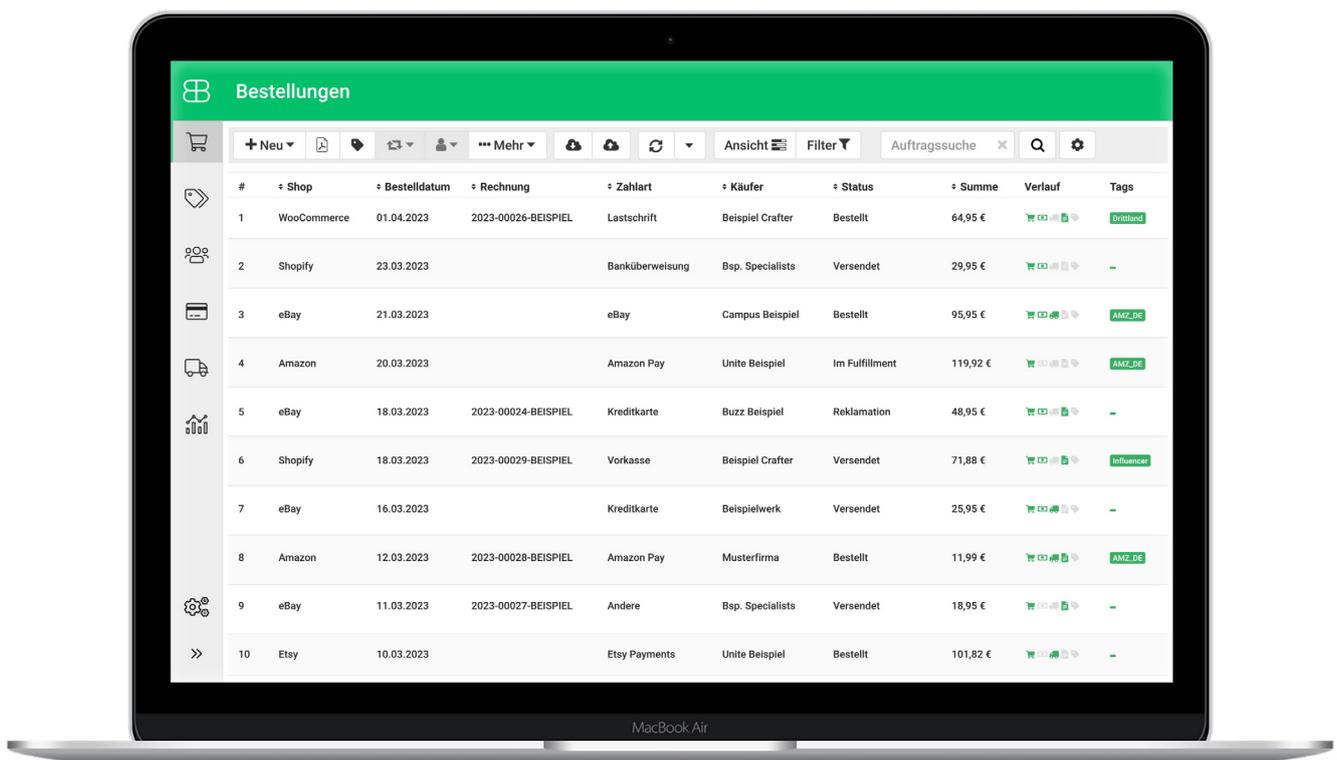
Durch die nahtlose Integration von Billbee & Replyco wird deine Auftragsabwicklung optimiert und die Kundenkommunikation professionalisiert. Wickel deine Bestellungen schnell ab, verwalte Lagerbestände und leiste gleichzeitig erstklassigen Kundenservice. Eine Win-win-Situation für dich und deine Kund:innen! Lass uns gemeinsam die Tools Billbee und Replyco genauer betrachten, um einen detaillierten Einblick in ihre Funktionen zu erhalten.

Multichannel für den E-Commerce

Bestellungen einfach mit Billbee abwickeln

Mit Billbee kannst du Zeit in der Auftragsabwicklung sparen und dich auf das Wesentliche konzentrieren: dein E-Commerce-Business aufzubauen. Die nahtlose Integration verschiedener Kanäle ermöglicht es, den Überblick zu behalten und Umsätze zu steigern.

Egal ob es um die Verwaltung deiner Bestellung, den Lagerbestandsabgleich oder die Versandabwicklung geht, Billbee bietet mit seinen Funktionen die passende Lösung für Online-Händler:innen jeder Größe - egal ob Start-up oder etablierte E-Commerce Brand. Mithilfe von Billbee oder über die Integration von mehr als 120 Schnittstellen zu Marktplätzen, Shopsystemen, Versanddienstleistern, Zahlungsdienstleistern und mehr können alle gängigen Prozesse im Alltag von Online-Händler:innen abgebildet werden. Besonderes Augenmerk wird darauf gelegt, dass Billbee für Klein- und Kleinstunternehmen besonders attraktiv ist, ohne dabei die Skalierbarkeit für größere Unternehmen zu vernachlässigen.



Schneller, einfacher, effizienter:

Wickel deine Aufträge mit Billbee ab

Nachdem eine Bestellung in deinem Shop oder über einen Marktplatz bei dir eingegangen ist, kannst du direkt mit der Abwicklung beginnen. Die Bestellung wird automatisch aus deinem Shopsystem oder von deinem Marktplatz importiert und du hast Zugriff auf alle Billbee-Funktionen, die du benötigst, um deine Aufträge schneller, einfacher und effizienter abzuwickeln.



Mit einem Klick kannst du Auftragsdokumente generieren und automatisch versenden. Dazu gehören Rechnungen, Lieferscheine, Auftragsbestätigungen, Angebote und Stornorechnungen.



Durch den automatisierten Zahlungsabgleich kann Billbee Zahlungen von deinem verbundenen Konto abrufen und sie anhand von Rechnungs- oder Bestellnummern direkt mit deinen in Billbee importierten Bestellungen verknüpfen, um sie als bezahlt zu kennzeichnen. So behältst du den Überblick über Bestellungen, die versandbereit sind.



Weise manuell oder automatisch das gewünschte Versandprodukt und gegebenenfalls Zusatzleistungen der Versender (z. B. Alterssichtprüfung, Expresslieferung, Sperrgut usw.) deinen Bestellungen zu und starte den Versand, damit deine Pakete sicher und schnell bei deinen Kund:innen ankommen. Die Trackinginformationen werden direkt in den Bestellungen gespeichert und können automatisch mit der Versandbestätigung an deine Kund:innen übermittelt werden.

Auch plattformspezifische Funktionen, wie den Rechnungsupload zu Amazon, werden von Billbee unterstützt, sodass du dich auf dein Kerngeschäft konzentrieren kannst - ohne die lästige Verwaltungsarbeit.

Sag „Tschüss“ zu Überverkäufen: **Verwalte deine Artikel mit Billbee**

Billbee bietet eine einfache und unkomplizierte Möglichkeit, um als Single Source of Truth deine Artikel und Lagerbestände zu verwalten. Sobald eine Bestellung bei dir eingeht und zu Billbee importiert wird, informiert Billbee deine weiteren Verkaufsplattformen darüber, dass ein Verkauf stattgefunden hat. So sind die verfügbaren Artikel auf deinen Verkaufskanälen immer aktuell, um Überverkäufe zu vermeiden.

-  Die Artikelverwaltung umfasst eine dynamische Lagerbestandsberechnung, um den Produktbestand auch bei stark schwankenden Verkaufszahlen im Blick zu behalten. Basierend auf den importierten Bestellungen berechnet Billbee die erforderlichen Artikelmenen für Nachbestellungen.
-  Der automatische Bestandsabgleich ermöglicht eine plattformübergreifende Synchronisation des Lagerbestands, um Überverkäufe auf verschiedenen Online-Plattformen zu vermeiden.
-  Du kannst deine Artikel in selbst definierte Kategorien unterteilen, um eine bessere Übersicht zu gewährleisten.
-  Preisgruppen sind verfügbar, um Preise für Stammkunden zu verwalten.
-  Neben physischen Artikeln können auch digitale Produkte wie eBooks über das Kundenportal “powered by Billbee” direkt an Kunden bereitgestellt werden.
-  Billbee eignet sich hervorragend für Verkäufer:innen mit einem eigenen Online-Shop oder einer Marktplatzpräsenz, die Artikel in verschiedenen Einheiten verkaufen. Billbee berücksichtigt unterschiedliche Verkaufseinheiten und berechnet beim Import automatisch alles auf ganze Meter um. Der Bestand bei Billbee kann dann auch in Metern verwaltet werden, zum Beispiel beim Verkauf von Stoffprodukten.

Die Verwaltung deiner Produktpalette könnte nicht einfacher sein!

Zeit sparen wie die Profis:

Automatisiere dein Business

Mit Billbee können wiederkehrende und zeitraubende Aufgaben einfach automatisiert werden, sodass Prozesse und Workflows vollautomatisch ablaufen. Die Automatisierungsregeln können nach deinen individuellen Wünschen konfiguriert und kombiniert werden.

Die Regeln sind nach einem einfachen Prinzip aufgebaut: Der Auslöser bestimmt, wann eine Automatisierungsregel gestartet werden soll, zum Beispiel beim Bestellimport oder bei einer Statusänderung. Mit Bedingungen kann eine Regel so eingeschränkt werden, dass sie nur in bestimmten Fällen ausgelöst wird, zum Beispiel wenn die Rechnung beglichen ist. Über die Aktionen wird festgelegt, was passiert, wenn die Automatisierung ausgelöst wird, wie beispielsweise der Versand einer E-Mail an deine Kund:innen oder das Erzeugen von Auftragsdokumenten. Außerdem können Automatisierungen zeitverzögert und/oder zu bestimmten vordefinierten Zeitpunkten ausgeführt werden.

Gängige Automatisierungen von Billbee-User:innen sind beispielsweise

- die Erstellung & der Versand von Rechnungen (und anderen Auftragsdokumenten),
- Versandbenachrichtigungen inklusive Trackinginformationen,
- automatisierte Exporte (z. B. für das Steuerbüro),
- Versand von Seriennummern,
- automatische Festlegung der Sprache der Kundendaten
- Benachrichtigungen über eingegangene Zahlungen der Kund:innen sowie
- Zahlungserinnerungen und Mahnungen.

Es gibt noch viele weitere Möglichkeiten - denn bei der Gestaltung von Automatisierungsregeln sind (fast) keine Grenzen gesetzt.

Zentralisiere deine Auftragsabwicklung

120+ Integrationen für dein Setup

Dank der über 120 verschiedenen Schnittstellen und Partner aus allen E-Commerce relevanten Bereichen, kannst du dein Business einfach und zeitsparend abwickeln. Durch Billbee spielen alle diese Schnittstellen für deinen Multichannel-Handel zusammen, sodass du eine Single Source of Truth, eine Zentrale, für die Abwicklung deiner Bestellungen hast. In allen Anbindungskategorien bieten wir dir eine vielfältige Auswahl an Partnern.

Zu den Anbindungen zählen u.a.

- Marktplätze (z.B. Amazon, eBay, OTTO Market, Etsy, kaufland.de, uvm.)
- Shopsysteme (z.B. Shopify, Jimdo, ePages, Shopware, WooCommerce, uvm.)
- Versanddienstleister (DHL, Hermes, GLS, shipcloud, uvm.)
- Buchhaltungssoftwares (DATEV, Fastbill, GetMyInvoices, lexoffice, sevDesk, uvm.)
- Zahlungsdienstleister (Anbindung von Bankkonten, Klarna, PayPal, uvm.)
- ... sowie Cloudspeicher, Fulfillment-Dienstleister und weitere!

Darum solltest du Billbee nutzen!

Den Durchblick im Tool-Dschungel zu behalten, ist gar nicht mal so einfach. Doch warum solltest du dich für Billbee als Tool für deine Auftragsabwicklung entscheiden?

Billbee ist einfach:

Keine IT-Kenntnisse?
Kein Problem! Als Self-Service Lösung bietet Billbee dir umfangreiche Hilfestellungen. Sei es die Hilfedatenbank, die YouTube-Tutorials oder der Kontakt zu unserem Support-Team - du findest jederzeit Antworten auf deine Fragen.

Billbee wächst mit dir:

Egal, ob nur wenige Bestellungen im Monat oder doch 1.000 Bestellungen pro Tag – Billbee bietet dir den Funktionsumfang, den große Enterprise-Lösungen bieten. Durch die nutzungsbasierte Abrechnung und die monatliche Kündbarkeit deines Accounts behältst du die Kontrolle.

Billbee ist #happyselling:

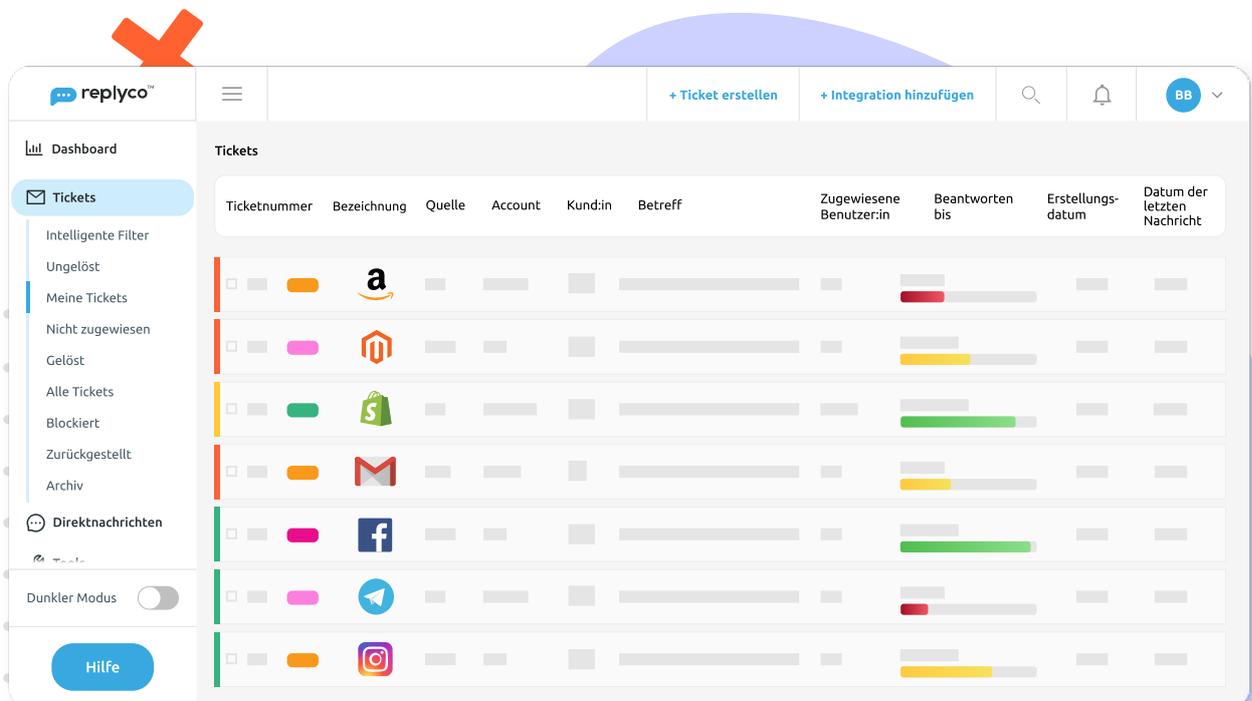
Billbee hat eine großartige Community, in der alle ihren Platz finden. Egal was du verkaufst oder wo du verkaufst, bei Billbee bist du an der richtigen Adresse. Mit unserem Ökosystem aus über 100 Partnern ist Billbee deine zentrale Anlaufstelle.

Dank Replyco:

Erfolgreich kommunizieren, nachhaltig beeindrucken!

Mit Replyco gehören unübersichtliche Posteingänge der Vergangenheit an. Online-Händler:innen finden durch die zentralisierte Inbox alle Mails an nur einem Ort. So kannst du deine Kundenanfragen schneller und präziser bearbeiten, um den stetig steigenden Kundenanforderungen gerecht zu werden.

Das Ziel ist es, dass Käufer:innen und Verkäufer:innen JETZT in Kontakt treten. Automatisierte Prozesse garantieren einen effizienten und personalisierten Kundenservice. Mit Replyco als Tool für deine Kundenkommunikation revolutionierst du deinen Kundensupport.



Die Inbox, die mitdenkt:

Auftrags- und Kundendaten auf einen Blick

Du verkaufst auf eBay, Amazon, Shopify oder einer anderen Plattform? Replyco bündelt deine gesamte Kundenkommunikation in einem einzigen, benutzerfreundlichen Posteingang und stellt dir in nur einer Ansicht alle Informationen zu Bestell- und Kundendaten bereit, die du für eine schnelle und präzise Beantwortung deiner Anfragen benötigst:

-  **Automatischer Abgleich von Auftragsdaten:** Kein ständiges Wechseln zwischen verschiedenen Bildschirmen mehr. Bleib fokussiert und arbeite effizient, indem du die Bestellungen deiner Kund:innen in jedem Ticket schnell und umfassend überprüfen kannst. Darüber hinaus ruft Replyco proaktiv alle in deinen Shops angelegten Bestellungen ab, auch wenn sie noch keinem Ticket zugeordnet sind. So kannst du Bestellungen mühelos und unabhängig überprüfen und bei Bedarf Käufer:innen proaktiv kontaktieren.
-  **Intelligente Filtermöglichkeiten:** Ständige Anpassungen der Ticketfilter gehören der Vergangenheit an. Mit den intelligenten Filtern von Replyco kann mühelos zwischen verschiedenen vordefinierten Ticketfiltern gewechselt werden. Auch fallspezifische Ansichten können einfach erstellt werden.
-  **Automatisches Speichern von Entwürfen:** Replyco speichert deine Entwürfe automatisch, während du schreibst, damit du nie wieder eine Antwort verlierst. Jedes Wort, das du eingibst, wird gespeichert, auch wenn du unterbrichst oder ein unerwarteter Fehler auftritt. So kannst du jederzeit genau dort weitermachen, wo du aufgehört hast.
-  **Regeln für mehr Effizienz:** Weise eingehende Tickets automatisch bestimmten Ordnern, Teammitgliedern oder Prioritätsstufen zu. Spare Zeit und optimiere mühelos deinen Workflow, um deine Tickets effizienter zu bearbeiten.

Mit Replyco kannst du deine Arbeit effizienter gestalten und deinen Kundenservice optimieren. Durch die zentrale Verwaltung aller eingehenden E-Mails und Anfragen kannst du schnell auf Kundenanfragen reagieren und Zeit sparen. Schluss mit dem lästigen Hin- und Herwechseln zwischen verschiedenen Plattformen - behalte den Überblick und biete deinen Kund:innen einen noch besseren Service.

Beantworte Kundennachrichten in sekundenschnelle:

Automatisierungen im Kundenservice

Ob es um die Beantwortung häufig gestellter Fragen oder das Versenden einer Abwesenheitsnachricht geht, E-Mail-Vorlagen in Kombination mit automatischen E-Mail-Regeln und benutzerdefinierten Tags können die Antwortzeiten um 30 % oder mehr reduzieren:

- 🗨️ **Automatische Antworten:** Steigere mit diesem Feature deine Antwortquote, indem du auf typische Fragen von Kund:innen sofort reagierst oder eingegangene Anfragen automatisiert bestätigst - auch außerhalb deiner Geschäftszeiten.
- 🗨️ **Benutzerdefinierte Priorisierung & SLA:** Stell dir den Priority & SLA Tracker wie eine 24-Stunden-Uhr vor, die dir ständig die verbleibende Zeit für die Beantwortung eines Tickets anzeigt. Diese Funktion stellt sicher, dass du immer die richtigen Tickets priorisierst und minimiert das Risiko von Strafzahlungen durch die Marktplätze. Benutzerdefinierte Priorisierung & SLA bietet dir die Möglichkeit, den standardmäßigen 24-Stunden-Timer an deine individuellen Geschäftsanforderungen anzupassen. Erstelle benutzerdefinierte Antwort- und Lösungstimer wie „Beantworte Amazon-Anfragen innerhalb von 24 Stunden“ oder „Beantworte eBay-Nachrichten innerhalb von 12 Stunden“.
- 🗨️ **Platzhalter:** Mit Platzhaltern kannst du wichtige Details in deine Nachrichten einfügen, ohne sie manuell eingeben zu müssen. Ob Auftragsnummer, Kundenname oder Tracking-ID (`#order_ID#`, `#customer_first_name#` oder `#tracking_number#`), unsere benutzerdefinierten Tags optimieren deine Kommunikation.
- 🗨️ **Vorlagen:** Immer wieder die gleichen Nachrichten eintippen war gestern! Nutze die Nachrichtenvorlagen von Replyco, um schnell auf häufig gestellte Fragen zu antworten.

Dank zahlreicher Automatisierungen kannst du die Erwartungen deiner Kund:innen noch besser erfüllen und noch schneller auf Kundennachrichten reagieren.

Darf ich in deine DMs sliden?

Chat und Direktnachrichten für Kommunikation in Echtzeit

Es ist kein Geheimnis, dass es wichtig ist, schnell auf die Anliegen deiner Kund:innen zu reagieren. Steigere deinen Umsatz mit einer umfassenden Lösung für Direktnachrichten, die es dir ermöglicht, deinen Kund:innen bei den wichtigen Momenten des Kaufprozesses zur Seite zu stehen:

-  **Live Chat für deinen Online Shop:** Das Live Chat Widget kann praktisch überall im Web installiert und vollständig an die Farben deines Unternehmens angepasst werden. Kommuniziere mit deinen Kund:innen in Echtzeit, während sie in deinem Online-Shop surfen und / oder sende automatisierte Antworten während und außerhalb deiner Geschäftszeiten.
-  **Soziale Netzwerke wie Facebook & Instagram:** Mit dem Wachstum des Social Commerce ist Social Messaging zu einem wichtigen Bestandteil des E-Commerce-Kundenservices geworden. Facebook Messenger ist eine der meistgenutzten Messaging-Apps weltweit und unsere Integration zentralisiert deine Facebook-Nachrichten nahtlos in Replyco, sodass du Kundenanfragen empfangen und beantworten kannst, ohne jemals ein neues Fenster öffnen zu müssen.
-  **Messenger Apps wie WhatsApp und Telegram:** Greife einfach auf deine WhatsApp- und Telegram-Unterhaltungen direkt in Replyco zu, um einen unvergleichlichen Kundenservice zu bieten. Bequemlichkeit, Geschwindigkeit und Sicherheit machen diese beiden Messenger-Apps zur idealen Wahl für einen schnellen und effizienten Chat-Support.

Mit den Live-Chat- und Direct-Messaging-Funktionen von Replyco bietest du deinen Kund:innen ein herausragendes Support-Erlebnis und kannst so deinen Umsatz steigern.

Teamwork makes the dream work

Vereinfache die Zusammenarbeit im Team

Replyco unterstützt dich und dein Team beim Erreichen deiner Ziele im Kundensupport - mit unbegrenztem Teamzugriff, internen Notizen, automatischer Teamzuweisung und SLA-Priorisierung. Eine Win-Win-Situation für alle:

- ... **Einfache Zuweisung von Aufgaben:** Verwalte deinen Kundenservice mühelos, indem du unterschiedliche Verantwortungsbereiche für verschiedene Replyco User:innen festlegst. Maximiere die Effizienz deiner Supportmitarbeiter:innen, indem du z.B. verschiedene Tickettypen verschiedenen Teammitgliedern zuweist, sodass jede:r genau weiß, welche Aufgaben er oder sie zu erledigen hat.
- ... **SLA Priorisierung:** Welche Tickets müssen sofort bearbeitet werden? Mit Replyco kann dein Team Kundenanfragen schnell priorisieren und hat jederzeit den Überblick, welche Aufgaben heute erledigt werden müssen und welche noch warten können.
- ... **Interne Notizen:** Interne Notizen optimieren die Zusammenarbeit bei der Lösung von Kundenproblemen, die zusätzliche Informationen erfordern. So können sich Kolleg:innen untereinander austauschen und wichtige Daten teilen, die ggf. für die Lösung eines komplexeren Tickets erforderlich sind.
- ... **Unbegrenzter Teamzugang:** Füge ab Paket M so viele User:innen zu deinem Replyco Account hinzu, wie du benötigst. Es hat keinerlei Einfluss auf deine monatlichen Kosten bei Replyco (außer Paket S), ob dein Support-Team aus einem oder hundert Mitarbeiter:innen besteht.
- ... **User-Signaturen:** Mit den Benutzersignaturen kann jedes Teammitglied ganz einfach seine eigene Signatur erstellen, ähnlich wie bei E-Mail-Clients. So können Nachrichten persönlicher gestaltet werden.

Replyco wurde entwickelt, um dich als Online-Händler:in bei der Abwicklung deines Kundensupports zu unterstützen. Die Zusammenarbeit innerhalb eines Support-Teams kann ein erfolgskritischer Aspekt sein. Replyco bietet dir eine Vielzahl von Funktionen, die eine intelligente und kosteneffiziente Zusammenarbeit im Team ermöglichen.

Zahlen, Daten, Fakten:

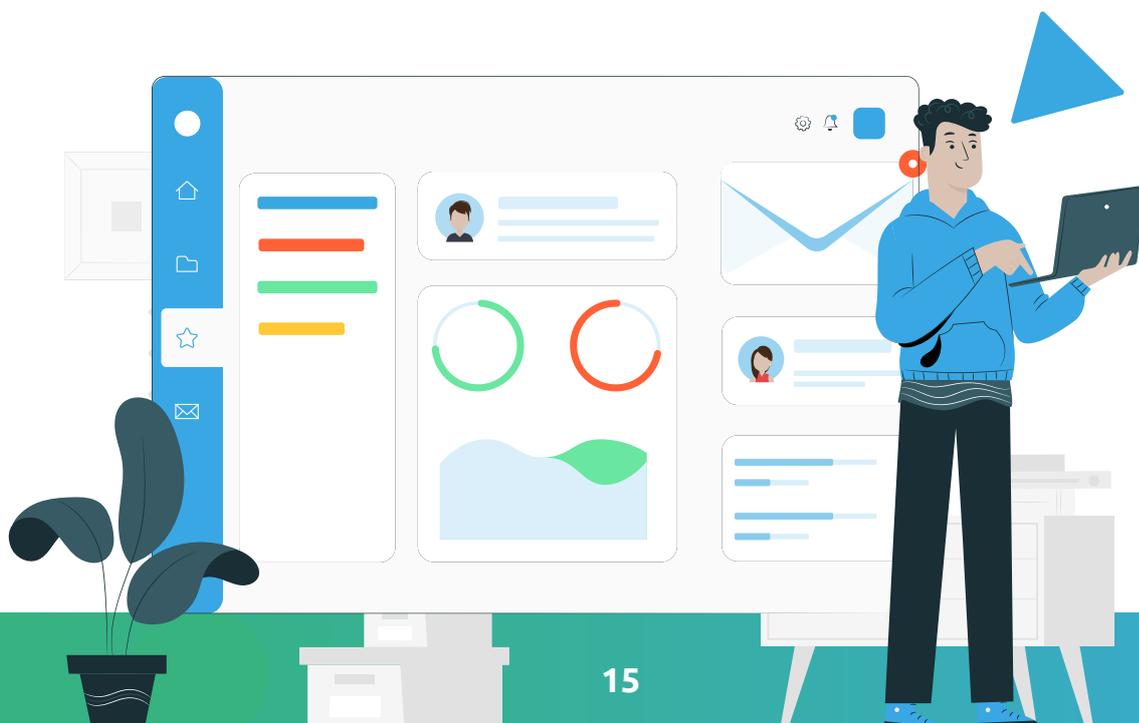
Übersichtliche Reportings mit den wichtigsten KPIs

Du möchtest wissen, welche deiner Vertriebskanäle am besten funktionieren? Oder wie gut dein Kundenservice arbeitet? Replyco gibt dir Einblick in die Performance deiner Mitarbeiter:innen, die meistverkauften Produkte, Marktkennzahlen und vieles mehr:

🗨️ **Team Performance:** Behalte den Überblick über die Aktivitäten deines Support-Teams mit Hilfe von Reports. Erhalte beispielsweise eine Übersicht über die Anzahl der bearbeiteten Tickets und den Ticketstatus (gelöst, unbeantwortet usw.) nach User:in. Nutze Metriken wie durchschnittliche Antwortzeit, durchschnittliche Lösungszeit, Tickets pro Marktplatz und vieles mehr, um die Leistung deines Teams zu bewerten.

🗨️ **Marktplatz / Produktperformance:** Welches sind die beliebtesten und rentabelsten Produkte? Welche Vertriebswege sind am erfolgreichsten? Für welche Produkte erhältst du die meisten Serviceanfragen? Wie hoch ist dein Gesamtumsatz? Die leicht verständlichen Reportings von Replyco schaffen Klarheit in all diesen Bereichen und helfen dir bei der strategischen Weiterentwicklung deines E-Commerce-Business.

Replyco bietet ein einfaches und übersichtliches Reporting, das Zugang zu den wichtigsten Metriken und E-Commerce-Daten bietet.



Zentralisiere deinen Kundenservice

Integrationen für deinen Multichannel Kundensupport

Über den zentralen Posteingang von Replyco findest du alle E-Mails an einem Ort. Dabei können die Anfragen aus verschiedenen Kanälen kommen, z.B. von

- ☰ Marktplätze (Amazon, eBay, Etsy, etc.)
- ☰ Shopsysteme (Shopify, Kaufland, WooCommerce, uvm.)
- ☰ Social Media Plattformen (Facebook, Instagram, uvm.)
- ☰ Instant-Messaging-Dienste (WhatsApp, Telegram)
- ☰ E-Mail (Gmail, uvm.)

Um noch gezielter auf Anfragen reagieren zu können, können Kundenanfragen direkt mit Bestelldaten aus dem Warenwirtschaftssystem (wie z.B. Billbee und ChannelAdvisor) verknüpft werden. Automatisierte Prozesse sorgen für eine effiziente und individuelle Kundenbetreuung. Mit Replyco als Tool für deine Kundenkommunikation revolutionierst du deinen Kundensupport.



Darum solltest du Replyco nutzen!

Den Durchblick im Tool-Dschungel zu behalten, ist gar nicht mal so einfach. Doch warum solltest du dich für Replyco als Tool für deinen Kundensupport entscheiden?

Replyco erleichtert dein Ticketmanagement: Mit Replyco wird der Durchblick im Chaos des Ticketmanagements zum Kinderspiel. Durch die zentrale Verwaltung von Kundenanfragen behält man den Überblick über offene, bearbeitete und abgeschlossene Tickets. Effizienz steigern, Antwortzeiten verkürzen - ganz einfach mit Replyco.

Replyco automatisiert Routineaufgaben: Keine Sorge, wenn du keine IT-Kenntnisse hast! Replyco bietet als Self-Service-Lösung umfassende Automatisierungsmöglichkeiten. Von der Kategorisierung von Tickets bis hin zu standardisierten Antworten kannst du zeitraubende Aufgaben automatisieren und dich auf komplexe Anfragen konzentrieren.

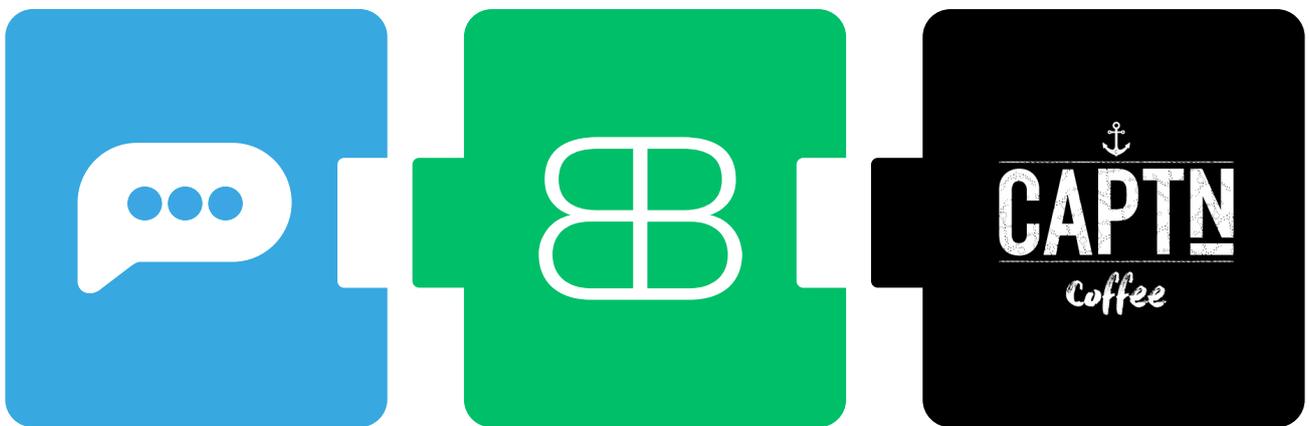
Replyco integriert all deine Kommunikationskanäle: Bei Replyco verschmelzen E-Mail, Chat und Social Media zu einer nahtlosen Kommunikationseinheit. Alle Kundenanfragen an einem Ort verwalten und konsistenten Support über verschiedene Plattformen hinweg bieten - das ist Replyco. Deine Kund:innen werden die durchdachte Integration zu schätzen wissen.

Replyco bietet detaillierte Analyse- und Reporting-Funktionen: Mit umfassenden Analyse- und Reporting-Tools bietet Replyco Einblicke in die Leistung deines Support-Teams. Überprüfe wichtige Kennzahlen, erkenne Trends und passe deine Supportstrategie an. Mit der Datenvisualisierung wird die Bewertung der Servicequalität zum Kinderspiel - kontinuierliche Verbesserung inklusive.

Lass' dich in deinem Alltag von Replyco unterstützen, um deine Kund:innen nachhaltig zu beeindrucken!

So kann's gehen

So setzt CAPTN Coffee Billbee & Replyco ein



Das Hamburger Unternehmen [CAPTN Coffee](#) setzt für ihren Erfolg Billbee und Replyco gemeinsam ein. Sie verkaufen Kaffeezubereitungszubehör und sind neben ihrem eigenen Shopify-Shop auch auf Amazon, eBay und kaufland.de unterwegs. Um dir einen besseren Eindruck der Toolkombination zu vermitteln, hat das Team von CAPTN Coffee uns ein paar Fragen beantwortet!

Warum sind Replyco & Billbee das perfekte Zusammenspiel für euer Unternehmen?

Für uns sind Replyco und Billbee die perfekte Kombination zur effizienten Bearbeitung von Supportanfragen und Aufträgen aus verschiedenen Kanälen. Beide Tools bieten uns die Möglichkeit, Anfragen und Aufträge übersichtlich an einem zentralen Ort zu bearbeiten. Durch die Integration von Billbee in Replyco erhalten wir zudem Informationen über den Auftrag oder das Ticket in dem jeweils anderen Tool. Insgesamt bieten uns sowohl Replyco als auch Billbee zahlreiche Möglichkeiten zur Automatisierung, wie z. B. das automatische Versenden von Trackingdetails und Rechnungen in Billbee sowie das Erstellen von Vorlagen für den Kundensupport in Replyco.

CAPTN Coffee über Billbee & Replyco

So funktionieren Billbee & Replyco im Alltag von CAPTN Coffee

Durch die Integration von Billbee bei Replyco werden bei einer Supportanfrage direkt alle Auftragsdetails auf einen Blick angezeigt, was uns das manuelle Suchen von Bestelldetails erspart. So können wir schneller das Kundenanliegen bearbeiten, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit und effizienteren Bearbeitung von Kundenanfragen sorgt. In Billbee wird zudem automatisch ein Replyco-Tag gesetzt, sobald wir eine Kundennachricht zu einer offenen Bestellung erhalten, sodass das Fulfillment vor Bearbeitung der Bestellung prüfen kann, ob die Nachricht Auswirkungen auf den Versand der Bestellung hat.

Was sind eure drei Lieblingsfunktionen von Replyco und Billbee?

- Bestelldetails aus Billbee werden direkt in Replyco im Ticket angezeigt
- Automatisierungsmöglichkeiten zur Arbeitserleichterung
- Das Tag „Replyco“ wird direkt bei Billbee bei der Bestellung hinterlegt, sodass die Logistik prüfen kann, ob der Kunde oder die Kundin eine Frage bzw. einen Wunsch zum Versand hat

Welchen Online-Händler:innen würdest du die Kombination aus Billbee und Replyco empfehlen?

Wir würden Billbee und Replyco allen Online-Händler:innen empfehlen, die ihre Produkte auf verschiedenen Plattformen anbieten.



#reviews

Das sagen andere Nutzer:innen über Replyco



„Mit Replyco erreichen uns unsere Kunden über verschiedene Kommunikationskanäle, ohne dass wir dadurch einen Mehraufwand haben. Replyco ist unsere Schnittstelle zwischen Kunden und dem Supportteam bei Happy Coffee. Kunden können uns über Replyco per E-Mail, Messenger, Instagram und Chat persönlich erreichen. Über vielfache Integrationen und Automatisierungsmöglichkeiten sind Antworten schnell formuliert, bzw. an die richtigen Stellen im Team weitergeleitet. Replyco ist nicht nur deutlich günstiger als unsere vorherige Lösung, sondern bietet vor allem durch die Integration mit Billbee Zugriff auf Bestelldaten, was uns einige Handgriffe erspart.“

- Christian, Gründer von Happy Coffee

„Replyco hat für Barista Royal das Kundenservice-Spiel verändert - mehr Effizienz, bessere Organisation und ein Top-Support-Erlebnis für unsere Kunden. Das alles zu einem unschlagbaren Preis! Replyco hat uns maßgeblich dabei unterstützt, die Effizienz unserer Kundenservice-Prozesse zu steigern. Indem es alle Kundeninteraktionen an einem Ort zusammenführt, können wir schnell auf Anfragen und Reklamationen reagieren, ohne zwischen verschiedenen Plattformen (E-Mail, Amazon ...) hin und her wechseln zu müssen. Die zentrale Sicht auf alle Kundenkommunikationen bedeutet auch, dass wir keine Nachrichten mehr übersehen und jedem Kunden das Gefühl geben können, bei uns in besten Händen zu sein. Für unser Team ist die klare Struktur und die einfache Bedienbarkeit der Software ein Segen.“



- Michael und Chris, Gründer von Barista Royal

FAQ's

Die häufigsten Fragen

Wir haben die häufigsten Fragen von anderen Benutzer:innen zu Billbee und Replyco für dich beantwortet:

Welche Funktionen kann ich in der Testphase nutzen?

Alle - ohne Einschränkung! In der kostenlosen und unverbindlichen Testphase von Billbee gibt es keine Einschränkungen vom Funktionsumfang. Wir möchten, dass du Billbee genau so ausprobieren kannst, wie die Lösung bei dir auch nach der Testphase zum Einsatz kommen könnte.

Billbee ist ein Self-Service Tool. Das heißt, dass du die Einrichtung selbst vornimmst. Spare dir das Warten, denn mit Billbee kannst du direkt nach deiner Anmeldung loslegen und noch am selben Tag produktiv arbeiten! Erstelle bspw. die ersten Rechnungen noch heute. Bei Billbee schreiben wir Simplicity groß: Auch wenn du keine IT-Kenntnisse besitzt, ist Billbee die richtige Software für dich, denn sie ist einfach und intuitiv. Mit unseren zahlreichen Step-by-Step Anleitungen und Videos findest du dich schnell zurecht. Wenn du doch mal Hilfe brauchst, dann steht dir das Billbee Support-Team zur Seite oder du kannst die Einrichtung komplett von einem der externen Partner für Einrichtungsservices durchführen lassen.

Wie kann ich Billbee einrichten?

Was zählt als Ticket bei Replyco?

Nur Nachrichten, für die mindestens eine Antwort aus Replyco heraus erfolgt ist. Alle Newsletter, Spam, Bestellbestätigungen, Social Media Nachrichten, usw. zählen somit nicht als Ticket. Erst in dem Moment, wenn du eine dieser E-Mails beantwortest, zählt es als Ticket für die Abrechnung.

FAQ's

Welche Teile meines Kundensupports kann ich mit Replyco automatisieren?

Replyco optimiert & automatisiert den Kundensupportprozess auf verschiedene Weise. Labels können konfiguriert werden, um die Organisation von Nachrichten zu automatisieren. Du kannst verschiedenen Teammitgliedern unterschiedliche Verantwortlichkeiten zuweisen, um die Arbeitslast automatisch zu verteilen. Mit benutzerdefinierten Tags kannst du automatisch Informationen aus deinen Bestellungen in benutzerdefinierte E-Mail-Vorlagen einfügen. Und mit Auto-Responder-Regeln kannst du automatisch auf Kundenfragen mit personalisierten E-Mail-Antworten antworten. Außerdem kannst du automatische Antworten auf Live-Chat-Anfragen und E-Mails senden, wenn du nicht im Büro oder im Urlaub bist.

Hast du deinen Billbee-Account an Replyco angebunden, dann kannst du dir alle Daten aus Billbee in Replyco anzeigen lassen. In deinen Tickets kannst du selbst einstellen, welche Daten du sehen möchtest, u. A. die Rechnungsadresse, das Kaufdatum oder auch den Zahlungsstatus. Standardmäßig sind alle relevanten Daten aber bereits voreingestellt. Dazu zählt u. A. die Zahlungsmethode oder der Gesamtpreis der Bestellung.

Welche Daten aus Billbee sehe ich in Replyco?

Kann ich in Billbee sehen, ob es zur Bestellung ein Ticket gibt? Wenn ja, wie?

Ja, das kannst du direkt in deiner Bestellübersicht sehen. Bestellungen, zu denen ein Ticket vorhanden ist, werden in Billbee automatisch getagged, wenn du Billbee an Replyco angebunden hast. Dabei wird unterschieden zwischen dem Tag "replyco open ticket" für ein aktuell geöffnetes Ticket und "replyco resolved ticket" für ein bereits geschlossenes Ticket.

Worauf wartest du noch?

Lege noch heute los

**Billbee 30 Tage
kostenfrei testen**



**Replyco 7 Tage
kostenfrei testen**

