

# Schnellservices – Ein wichtiges Instrument im Kundenkontakt

Wie sich Schnellservices gleichermaßen positiv auf interne Prozesse und Kundenzufriedenheit auswirken.

# Schnellservices...?

# schlütersche



*Login-Daten vergessen?*

*Geänderte oder neue  
Öffnungszeiten?*

*Fragen zu Verträgen?*

*Ein Problem mit einer Bestellung?*

In der Vergangenheit standen Kunden nur unspezifische Kontakt-Kanäle zur Verfügung. So mussten sie selbst in ganz konkreten Fällen zum Telefonhörer greifen, SMS schreiben oder eine E-Mail senden.

Diesen Missstand haben wir nun behoben: mit Schnellservices.

# So funktioniert's:

Schnellservices sind im Kern Web-basierte Formulare. Sie ermöglichen Kunden die Übermittlung konkreter Anfragen, Aufträge oder Servicemitteilungen – und das zu jeder Zeit und an jedem Tag.

Jeder Schnellservice ist auf einen bestimmten Zweck zugeschnitten. Das erleichtert die Nutzung enorm und ermöglicht maximale Datensparsamkeit.

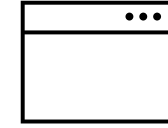
Alle Daten gehen direkt an die zuständigen Stakeholder im Unternehmen, so dass die Arbeit sofort beginnen kann.

Zukünftig werden Schnellservices weiter integriert, automatisiert und mit unseren System verbunden.

**Haben Sie neue Öffnungszeiten oder möchten Sie nur eine vorübergehende Änderung anlegen?** (erforderlich)

Sie können hier Ihre Öffnungszeiten komplett ändern bzw. aktualisieren. Sie haben auch die Möglichkeit vorübergehende Sonderöffnungszeiten anzugeben, die dann nur innerhalb eines von Ihnen genannten Zeitraums gelten.

- Dauerhafte Änderung
- Es handelt sich um vorübergehende Öffnungszeiten



## Wochentage

### Montag

Geschlossen

### Dienstag

Geschlossen

### Mittwoch

Geschlossen

### Donnerstag

Geschlossen

### Freitag

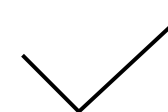
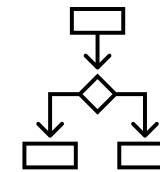
Geschlossen

### Samstag

Geschlossen

### Sonntag

Geschlossen



# Qualität und Geschwindigkeit

Servicezeiten verringern sich drastisch durch die Verwendung strukturierter Daten in Verbindung mit der direkten Verbindung zu den jeweils zuständigen Teams. Kundenanfragen werden zu digitalen Services.

Nachfragen entfallen, da alle für die Bearbeitung notwendigen Informationen beim Eintreffen der Anfrage vorhanden sind.

Für Kunden erhöhen sich die wahrgenommene Bearbeitungsgeschwindigkeit und Servicequalität drastisch. Der Kunde muss nur einmal kontaktiert werden, nach erfolgreichem Abschluss der Bearbeitung.

Das alles wirkt sich positiv auf die Kundenzufriedenheit aus.

**Ihre Kundennummer (erforderlich)**  **Postleitzahl (erforderlich)**

Sie finden Ihre Kundennummer z. B. auf Ihrer Auftragsbestätigung oder der letzten Rechnung.

**Ihr Name (erforderlich)**

Bitte sagen Sie uns Ihren Namen, damit wir Ihre Anfrage stellen können.

Vorname  Nachname

**Welche Zugangsdaten benötigen Sie? (erforderlich)**

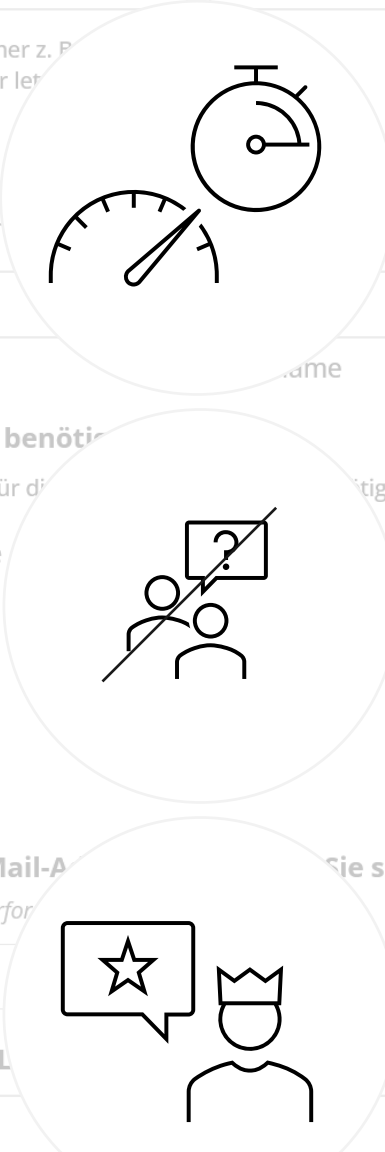
Wählen Sie die Konten aus, für die Sie sich anmelden möchten.

- Service Center Online
- Webseite
- E-Mail-Konto
- Facebook-Seite
- Instagram-Profil

**Bitte geben Sie die E-Mail-Adresse an, zu der Sie sich zukünftig anmelden möchten. (erforderlich)**

**Bitte geben Sie die URL an, zu der Sie sich zukünftig anmelden möchten. (erforderlich)**

**Bitte geben Sie die Adresse des E-Mail-Kontos an (erforderlich)**



# Wie es jetzt weitergeht

schlütersche

Schnellservices entwickeln sich zu einem bevorzugten Kontaktweg für Kunden – und auch für eigene Mitarbeiter in Sales und Service.

Wir verbessern das Nutzererlebnis weiter und planen die tiefere Integration in unsere Prozess- und Software-Landschaft.

Dies wird weitere positive Effekte für Kundenzufriedenheit und interne Abläufe mit sich bringen.

**Wir nehmen Kundenservice wichtig – von Anfang bis Ende.**

## UNSERE SCHNELLSERVICES (WEITERE FOLGEN)



Zugangs-  
daten  
vergessen



Öffnungs-  
zeiten



Google-  
Fonts-Tester



Auftrags-  
übersicht  
anfordern



Bestand-  
ung  
übermitteln

# Das sagen Kunden und Mitarbeiter

schlütersche

Viel besser, als Kunden mit Rückfragen belästigen zu müssen. Und auch schneller. Der neue Workflow mit Schnellservices erlaubt mehr Zeit für Dinge, von denen Kunden wirklich profitieren.



**Dolores**  
Online Marketing Services  
#teamschluetersche

Es ist einfach praktisch, wenn ich meine Anfrage dann loswerden kann, wenn *ich* die Zeit dazu habe. Es ist eine schöne Ergänzung zum Chat und funktioniert auch mobil sehr gut.



**Werner**  
Tischler, Hildesheim  
#happycustomer