



**ZELLER+GMELIN**

# Status Customer Service

Sales Conference 2024

**EXPERTLY DONE.**

# Agenda

## 1. Kapitel 1

- + Wir stellen uns vor CS-Team
- + Länderverantwortung Export

## 2. Kapitel 2

- + Customer Service Rolle und Aufgaben
- + ZDF - Zahlen Daten Fakten

## 3. Kapitel 3

- + Aktuelle Themen

## 1. Chapter 1

- + We introduce ourselves CS-Team
- + Country responsibility

## 2. Chapter 2

- + Customer Service Role and Tasks
- + Figures Data Facts

## 3. Chapter 3

- + Current Topics

# Wir stellen uns vor

## We introduce ourselves

+ **Boriana Borissova** Head of Customer Service

+ **Customer Service TEAM**

+ **DACH**

+ **Julian Butz**

+ **Beate Wiedmann**

+ **Simone Weisl**

+ **Boriana Borissova** Head of Customer Service

+ **Customer Service TEAM**

+ **Export**

+ **Viviana Certo**

+ **Michael Sven Große**

+ **Wiebke Kaspar**

+ **Samah Mehari**

# Länderverantwortung

## Country responsibility

Länderverantwortung / Country responsibility				
CSA	<i>Samah Mehari</i>	<i>Viviana Certo</i>	<i>Michael Große</i>	<i>Wiebke Kaspar</i>
	Arab Republic Of Egypt	Australien	Denmark	Argentina
	Armenien	Bosnia-Herzegovina	Finland	Brazil
	Äthiopien	Bulgaria	France	Canada
	Azerbaidjan	Estonia	Great Britain	Cyprus
	Bangladesch	Georgien	Hong Kong	Czech Republic
	I.R. Of Iran	Indonesien	Hungary	Ecuador
	India	Italien	Ireland	Greece
	Jordan	Latvia	Israel	Mexico
	Katar	Lithuania	Japan	Niederlande
	Kazakhstan	Malaysia	Mongolei	Peru
	Kenya	Moldawien	P.R.China	Polen
	Kyrgyzstan	New Zealand	Singapore	Turkey
	Lebanon	Portugal	South Korea	USA
	Mauritius	Russian Federation		Venezuela
	Nigeria	Spanien		
	Pakistan	Taiwan		
	Saudi Arabia	Thailand		
	South Africa	Ukraine		
	Sri Lanka			
	Syrien			
	United Arab Emirates			

CSA	Kunden Customers
JBUTZ	104
BWIEDMANN	66
SWEISL	20
VCERTO	28
MIGROBE	21
WKASPAR	12
SMEHARI	13

# CS - Rolle und Aufgaben

## CS – Role and Tasks

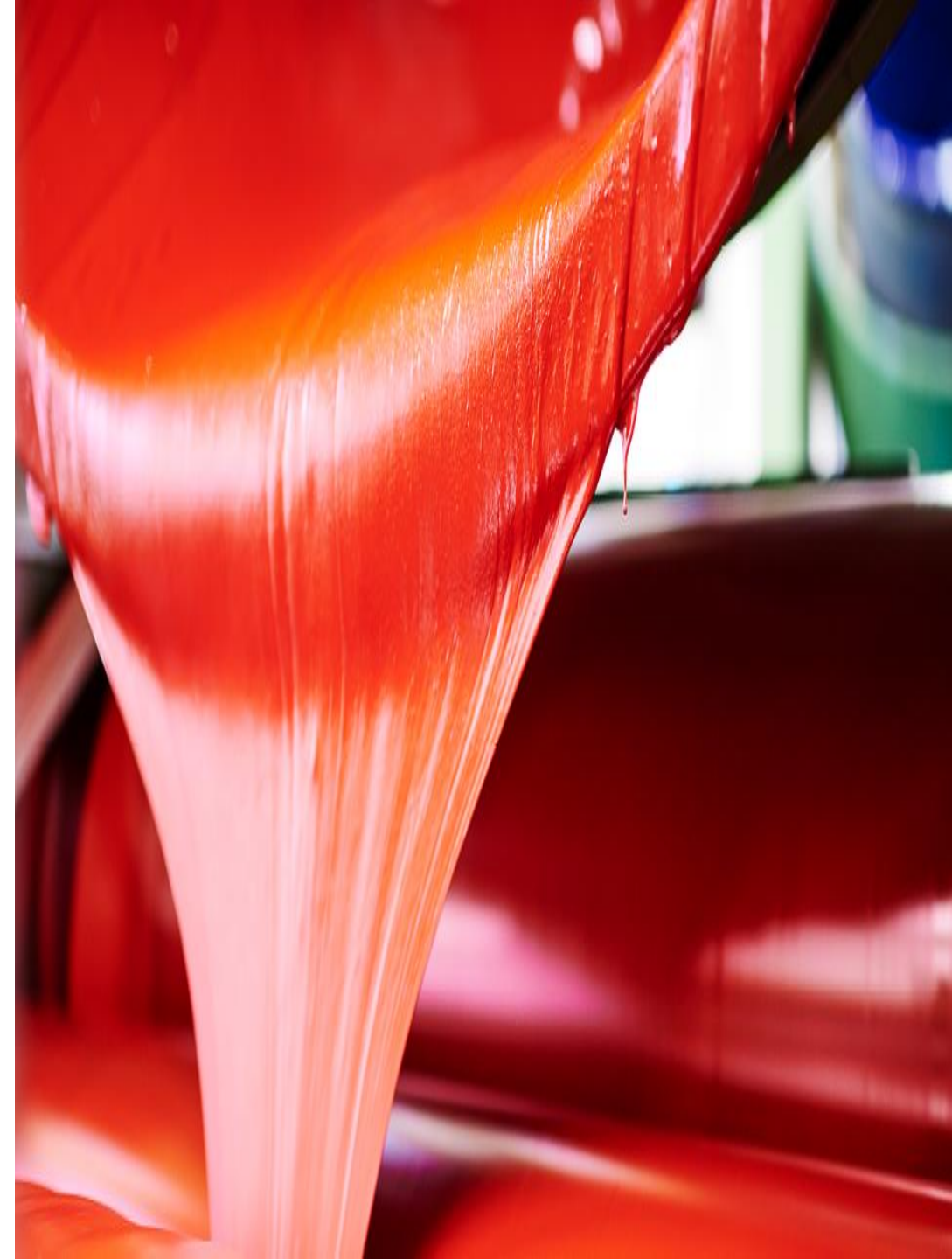
+ Innendienstleitung – Rolle und Aufgaben

+ CSA – Rolle und Aufgaben

+ Head of Customer Service – Role and Tasks

+ CSA – Role and Tasks

**EXPERTLY DONE.**



# Aufgabenübersicht

## Task Overview

- + Angebotserstellung
- + Auftragserfassung und Koordination mit AV und Logistik
- + Reklamationsbearbeitung
- + Stammdatenpflege XRM und NAV
- + Koordination von technischen Anfragen mit PM und TSC
- + Koordination von regulatorischen Anfragen mit Regulatorik
- + Koordination mit Finanzbuchhaltung
- + Quotation
- + Order entry and coordination with planning operation and logistics
- + Complaint processing
- + Master data maintenance XRM and NAV
- + Coordination of technical inquiries with PM and TSC
- + Coordination of regulatory inquiries with the Regulatory
- + Coordination with the Financial Accounting

# ZDF – Zahlen Daten Fakten

## Figures Data Facts



CSA	Anzahl Aufträge 2024 YTD Number of orders 2024 YTD	Anzahl Auftragszeilen 2024 YTD Number of order lines 2024 YTD	Ø Monat 2 Ø AT 43		Ø Monat 2 Ø AT 43	
			Ø Month 2 Ø BD 43	orders	orders	order lines
<b>DACH</b>						
BUTZ	636	1.544	318	15	772	36
WEISL	127	278	64	3	139	6
WIEDMANN	269	1.237	135	6	619	29
<b>EXPORT</b>						
CERTO	305	1.496	153	7	748	35
GROBE	262	1.989	131	6	995	46
KASPAR	347	1.976	174	8	988	46
MEHARI	53	342	27	1	171	8
<b>Gesamt/Total</b>	<b>1.999</b>	<b>8.862</b>	<b>1.000</b>	<b>32</b>	<b>4.431</b>	<b>206</b>

CSA	Anzahl Aufträge 2023 Number of orders 2023	Anzahl Auftragszeilen 2023 Number of order lines 2023	Ø Monat 1 Ø AT 249		Ø Monat 1 Ø AT 249	
			Ø Month 1 Ø BD 249	orders	orders	order lines
<b>DACH</b>						
BUTZ	2.763	7.302	230	29	609	29
WEISL	618	1.223	52	5	102	5
WIEDMANN	1.307	5.770	109	23	481	23
<b>EXPORT</b>						
CERTO	1.563	8.366	130	34	697	34
GROBE	1.388	10.099	116	41	842	41
KASPAR	1.109	7.046	92	28	587	28
MEHARI	335	2.147	28	9	179	9
<b>Gesamt/Total</b>	<b>9.083</b>	<b>41.953</b>	<b>757</b>	<b>168</b>	<b>3.496</b>	<b>168</b>

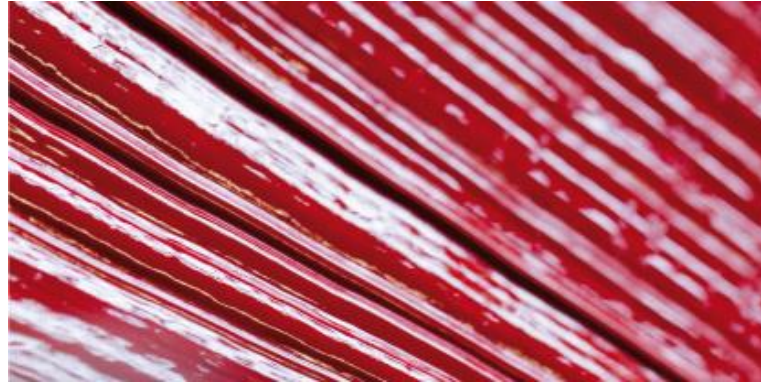
# Aktuelle Themen

## Current Topics



**Planung nach Artikelnummer**  
betrifft einzelne Artikelnummer

**Planning by item number**  
affects individual item numbers



**Das Bestellverhalten**

**The ordering behavior**



**Prozessoptimierung**  
Kundenbestellungen mit Hilfe von  
Excel hochladen

**Process Improvement**  
Customer order upload by Excel



**Vielen Dank! Thank you!**