

Rascher Aufbau eines zufriedenen Kundenstamms im Markt Schweiz

Das Outsourcing an einen lokalen Direktlogistik-Partner überzeugt



Die Ausgangslage.

Ein skandinavischer Modedesign-Händler betreibt attraktive E-Shops in mehreren Ländern Europas. Neu wurde für den Markteintritt Schweiz eine logistisch wie auch datentechnisch schlanke Lösung für die Belieferung der anspruchsvollen Kundschaft gesucht. Der Schweizer Logistikpartner sollte sich mit lokalen Marktgegebenheiten in Hinblick auf Kundenakquisition und Kundenbearbeitung auskennen und eine skalierbare, zukunftsfähige Lösung einbringen.

Die Zielsetzung.

Zur schnellstmöglichen Markterschliessung in der Schweiz sollte der Partner vor Ort in einer ersten Phase Lösungen für die komplette Zollabfertigung, Mehrwertsteuerverwaltung sowie das Retourenmanagement bereit stellen. Eine VPN basierte Versandhandels- und Datashare Back-up Lösung im ASP-Modell, ein umfassendes Datenanalyse- und Adressmanagement-Angebot gekoppelt an einen leistungsfähigen Lettershop sowie der tägliche Kundensupport durch ein Customer Care Center als weitere mögliche Anforderungsprofile sollten für die zukünftige Zusammenarbeit aus einer Hand aufgestellt werden können.

Innovative und auf den Kunden massgeschneiderte Lösungen sind unsere Leidenschaft.

Fordern Sie uns heraus.

Der Lösungsansatz/die Umsetzung.

Mit dem „Convenience-Paket“ und vorgezogenen Prozessschritten sorgt die MS Mail Service AG dafür, dass die Kundenpakete nach der Verzollung innerhalb von wenigen Stunden bei der Paketbasis für den Versand eingeliefert werden. Unsere Fiskalvertretung bearbeitet speditiv die umfassende Handhabung der Mehrwertsteuerbelange. Retourenpakete von Kunden werden zudem innert 24 Stunden an das Mutterhaus zurückgesandt.

Für die Neukundengewinnung soll eine Kundenstamm- und Warenkorbanalyse relevante Entscheidungshilfe bieten, so dass der Kunde anhand der Scorekarte zusätzlich qualifiziertes Adressmaterial mit bestmöglichen Responsewerten dazu kaufen kann. Diese Analysen liefern - in Kombination mit dem Webmining - die wichtigsten Hinweise zu den Kanallaffinitäten sowie zur Gestaltung der anstehenden Kampagnen-Mailings bzw. Verarbeitung durch den Lettershop.

Das Fazit.

Schneller Aufbau eines zufriedenen Kundenstammes durch eine Paketanlieferung, welche hinsichtlich Qualität und Geschwindigkeit die Erwartungen der Kunden übertrifft.

- Retouren werden innert kürzester Zeit erfasst, das Debitorenkonto entlastet und die Retourenware dem Zentrallager zur verbesserten Verfügbarkeit schnellstmöglich zugeführt.
- Kunden bestellen auf Basis der Warenkorbanalyse häufiger und in höheren Werten.
- Über eine einfache Remote-Lösung mit Schnittstellen kann der Kunde seine eigene Versandhandelslösung weiterhin nutzen und schafft so die Voraussetzungen für ein gemeinsames Daten Handling durch unser Account Management.
- Für die aus der Analyse gebildeten Segmente zur Neukundenakquisition werden zielgenaue Kampagnenunterlagen mit lokalen Vorlagen gemeinsam entwickelt.
- Nach dem Aufbau weiterer Dialogbrücken kann das gut geschulte und vorbereitete Customer Care Center (Anschlüsse, Script usw.) jederzeit aufgeschaltet werden.

Ihr Kontakt

Möchten auch Sie Ihren Verkaufserfolg erhöhen?
Kontaktieren Sie uns gleich heute.

■ MS Mail Service AG
Fürstenlandstrasse 35
CH - 9001 St.Gallen
+ 41 71 274 66 66

■ MS Mail Service AG
Scheibenstrasse 3
A - 6923 Lauterach

www.ms-direct.ch
msfeedback@ms-direct.ch