

# Commerce

## BPO-Lösungen für Ihren Markterfolg



### Multimediale Shopkonzepte lösen den klassischen Vertrieb zunehmend ab.

Internet und E-Commerce haben gravierende Auswirkungen auf das Informations- und Bestellverhalten von Kunden sowohl im B-2-B- als auch im B-2-C-Bereich. Durch die Kooperation mit einem Komplettanbieter für die gesamte Kundenwertschöpfungskette lassen sich Prozesse straffen und optimieren – in finanzieller, personeller und zeitökonomischer Hinsicht.

Im Fokus von walter services steht die Abwicklung aller Kundenprozesse. Über die Bestellhotline mit Cross- und Upselling und die Customer Care-Hotline mit qualifizierter Beratung hinaus kümmert sich walter services auch um das Fulfilment und Retourenmanagement sowie den Rechnungsversand und das Forderungsmanagement. So können Sie Ihrem Kunden den größtmöglichen Servicekomfort bieten: vor Ort, via Hotline oder bequem über das Internet. Denn ob Bestellkatalog, eShop, Kundenbindungsprogramme oder multimediale Shop-Konzepte in Kombination mit dem kompletten Debitorenmanagement – die reibungslose und effiziente Abwicklung der Kundenprozesse entscheidet über Differenzierungspotenziale am Markt.

#### Kundenkommunikation optimieren – Potenziale ausschöpfen

Bei walter services laufen alle Fäden der Kundenkommunikation zusammen: Im Bestellservice geben die Kundenbetreuer telefonisch oder per E-Mail Auskunft über einzelne Artikel, ihre Verfügbarkeit und Lieferzeiten. Geschulte Mitarbeiter sichern Ihren Kunden bei Bedarf eine hohe Erreichbarkeit rund um die Uhr. Mit Kundenaktivierungs- und Reaktivierungsaktionen im Outbound optimiert walter services Ihre Kundenbestände, erhöht die Aktivquoten, und generiert erhebliche Zusatzumsätze. So tragen Service Calls, wie

beispielsweise Nicht-Nachlieferungs (NINA)-Calls, zur Erhöhung der Dienstleistungs-Qualität bei. Services rund um das Kundenkartenmanagement steigern darüber hinaus die Identifikation der Kunden mit Ihrem Unternehmen und erhöhen nachweislich die Käuferloyalität.

#### Financial Services – Schutz vor Forderungsausfällen

walter services setzt moderne Online-Scoring-Methoden zur Ermittlung von Positiv- und Negativ-Score ein. So erhalten Sie Aufschluss über die potenzielle Zahlungsfähigkeit der Kunden. Die walter services-Mitarbeiter bieten beim Bestellvorgang entweder Zahlung per Rechnung, Nachnahme, Vorkasse oder die Zahlung per Kreditkarte an. Das Ausfallrisiko der Forderungen wird dadurch auf ein Minimum reduziert; zusätzlich wird die Retourenquote deutlich verringert. Eingehende Bestellungen werden umgehend an das walter services-Fulfilmentcenter weitergeben, konfektioniert und gemeinsam mit der Rechnung versandt. Daran anknüpfend bietet walter services als Mitglied des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU) mit Inkasso-Zulassung Financial Services-Dienstleistungen rund um das Forderungsmanagement an. Im persönlichen Dialog mit dem Kunden eruieren die Kundenbetreuer den Grund des Zahlungsverzögerungs, treffen direkte Zahlungsvereinbarungen oder klären Lieferdifferenzen und Gutschriften für Retouren.

Fundierte Branchenkenntnis, jahrzehntelange Erfahrung und strategische Weitsicht machen walter services zum Kommunikations- und Vertriebspezialisten für Handel und Versandhandel.