

walter services auf dem Online-Handelskongress in Berlin

Ettlingen, 20.10.2010. Als Partner von Handel und Versandhandel und Vorreiter im Kundenbeziehungsmanagement seit drei Jahrzehnten präsentiert sich walter services am 27. und 28. Oktober 2010 auf dem zweiten Europäischen Online-Handelskongress. Dienstleistungen und Lösungen rund um die CRM-seitige Umsetzung von Online-Shops und eCommerce sowie Social Media stehen im Mittelpunkt der im InterContinental Hotel Berlin auf dem Stand Nr. 19 vorgestellten Services. „Ein wichtiger Schwerpunkt liegt im Aspekt der Globalisierung und im Umgang mit der rasanten Entwicklung und Veränderung der Kommunikationsansprüche in den unterschiedlichen Kundensegmenten“, bringt Direktor Klaus Beha, bei walter services verantwortlich für die Key-Branche „Commerce“, die aktuellen Herausforderungen für Handel und Versandhandel auf den Punkt.

Interessenten können sich auf dem Kongress über die Integration von Customer Care-Services von Pre- bis After Sales in alle Prozesse der Kundenwertschöpfungskette informieren. Hierzu zählt auch die Finanzabwicklung im Back Office inklusive Retourenmanagement. Im eigenen Logistik-Center wickelt walter services darüber hinaus Waren-, Retouren und Katalogversände ab. „In Zeiten, in denen die Produkte und damit die Logistik-Dienstleistungen austauschbarer werden, differenzieren sich eCommerce-Anbieter über Profil, Servicestrategien und Leistungen“, erklärt Beha. Eine Auslagerung von Prozessen bedeutete eine Professionalisierung und damit klar kalkulierbare Kosten und skalierbare Volumina. Im Auftrag führender Versandhändler betreut das Unternehmen bedarfsgerecht einzelne Prozesse oder das gesamte Kundenmanagement des Web-Auftritts.