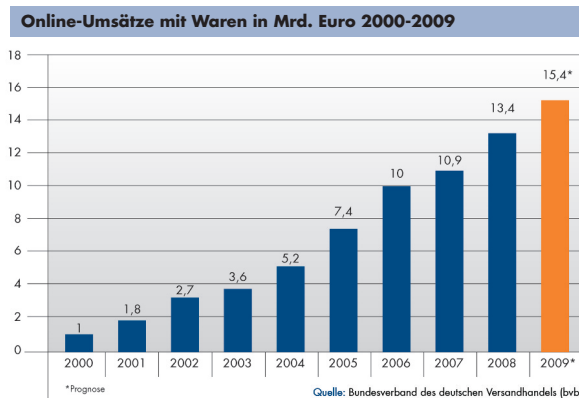


# Fullservice für eCommerce

## Wachstumsmotor Onlinehandel

2009 war das Rekordjahr für den Versand- und Onlinehandel. So lag der deutschlandweite Umsatz im Distanzhandel im Jahr 2009 bei 29,1 Mrd. €, davon wurden bereits 53,3% Online abgewickelt, das entspricht 15,5 Mrd. €.

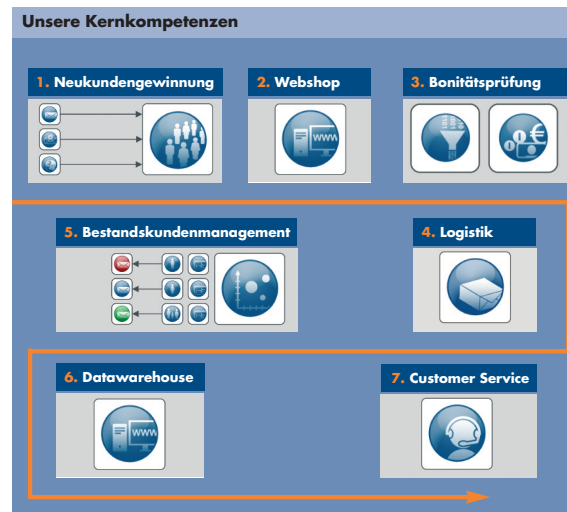


Steigerung 2009 gegenüber 2008: voraussichtlich 15 %

Der Bundesverband des Deutschen Versandhandels bvvh geht davon aus, dass sich die positive Branchenentwicklung aufgrund starker Zuwächse im eCommerce weiter fortsetzen wird. Innovationen wie die Bewegtbild-Technologie, Social Media-Plattformen und neue Angebotsformen, wie etwa iPhone-Applikationen, werden den Versandhandel weiter beflügeln. Insbesondere vom Mobile-Commerce werden weitere Wachstumsimpulse erwartet.

## Weborder Prozess

Die Abwicklungsprozesse für eine Weborder sind vielfältig, komplex und unterliegen einem stetigen Wandel, der aufgrund der sich verändernden Marktsituationen im eCommerce und Versandhandel, der IT-Landschaft sowie der Kundenerwartung und Endkonsumentenverhalten im allgemeinen einen hochflexiblen Partner erfordert.



Der Schwerpunkt von walter services als Komplettanbieter für den Webshop-Betreiber ist die Integration von Customer Care-, Finance- und Fulfillment Services in eine ganzheitliche Shoplösung. Hierzu zählen auch die Bereitstellung von etablierten Bezahlssystemen, Risikomanagement-Tools sowie einem Finanzservice für Debitoren und Kreditoren inklusive Mahnwesen und Inkasso. Im eigenen Fulfillmentcenter wickelt walter services darüber hinaus den gesamten Warenfluss end-2-end vom Lieferanten bis zum Konsumenten einschließlich eines effektiven Retourenmanagements ab.

## Unsere Projekterfahrungen

Im Auftrag führender Versandhändler betreut walter services bedarfsgerecht einzelne Prozesse oder das gesamte Kundenmanagement des Web-Auftritts. Operative Excellence ist jetzt mehr denn je die Grundlage für Ihre Wettbewerbsfähigkeit. In Zeiten, in denen die Produkte austauschbarer werden, differenzieren Sie sich über Profil, Servicestrategien und Leistungen.

Eine Auslagerung von Prozessen bedeutet eine Professionalisierung und damit klar kalkulierbare Kosten und skalierbare Volumina. Von unserem Know-how in den Bereichen Fulfillment und CRM-Services, sowie unserer Erfahrung im In- und Outbound für den Versandhandel können große Unternehmen ebenso wie Newcomer profitieren. So erhalten Sie alle Kundenprozesse von walter services aus einer Hand und können sich ganz Ihrem Kerngeschäft widmen.

Gerne zeigen wir Ihnen in einem persönlichen Gespräch die Vorteile und Möglichkeiten einer zukunftsorientierten Zusammenarbeit auf und freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

### Ihr Ansprechpartner



Christian Holtmann  
Direktor Vertrieb eCommerce  
walter services Cottbus/Emden GmbH

Tempelhofer Weg 63 · D-12347 Berlin

Tel.: 030/24301-313  
christian.holtmann@walterservices.com