

Global fulfilment en customer care

Etailers die succesvol willen blijven doorgroeien zullen ook hun kansen buiten de landsgrenzen moeten verkennen en benutten. En mogelijk zelfs buiten hun eigen continent. Salesupply biedt etailers de mogelijkheid met een internationale netwerk voor retailers, producenten en merken om snel, schaalbaar en kostenefficiënt te groeien, wereldwijd. En wel door de combinatie te maken tussen global e-fulfilment met customer care. Hans Siebum van Salesupply vertelt ons meer over deze gedeelde visie. >>





”Door customer care én e-fulfilment te bundelen laat het systeem van Salesupply het toe om snel en eenvoudig je business te kunnen uitbreiden, wereldwijd”

Customer care en e-fulfilment worden vaak als in één adem genoemd, meent Siebum. “De techniek is echter meestal de vertragende factor, omdat er een koppeling gemaakt moet worden met óf het klantenservicysysteem óf het e-fulfilment-systeem. Wij hebben die koppelingen beschikbaar voor de grote platformen én de grote vervoerders en beschikken bovendien over wereldwijde fulfilmentcentra en customer care diensten in vijftien landen over drie continenten. Daarmee bieden we antwoord op twee belangrijke thema’s. Ten eerste hoe krijg je pakjes voor een normale prijs aan de andere kant van de wereld en ten tweede hoe ben ik er zeker van dat ook de telefoon wordt opgenomen door een native speaker of een mail wordt beantwoord op vragen uit die lokale markt?”

UNIEKE OPLOSSING

De unieke oplossing van Salesupply maakt het voor een etailer mogelijk om snel, schaalbaar en kostenvriendelijk te groeien in Europa, Verenigde Staten en Azië. Binnen Europa verzenden is in veel gevallen erg prijzig en het kan lang duren, wat je positie ten opzichte van je lokale concurrenten niet ten goede komt. Siebum: “Zo zijn we bijvoorbeeld onlangs voor een grote gestart met global fulfilment én cus-

tomer care van merchandising producten. Als een etailer de stap wil maken, zijn we binnen een paar weken live op drie continenten. Voor het koppelen aan ons fulfilment platform bieden wij interfaces met Shopify, Magento 1 en 2, Demandware, WooCommerce, Lightspeed en Prestashop. Ben je actief op een ander platform, dan is het mogelijk om als alternatief van een CSV up- en downloadservice gebruik te maken.”

Het fulfilment platform maakt het mogelijk plug & play wereldwijd lokaal goederen op te slaan en te verzenden. Momenteel heeft Salesupply magazijnen in Nederland, Duitsland, Italië, Frankrijk, Verenigd Koninkrijk, maar ook in de USA en in China. Later dit jaar worden ook andere Europese landen aangesloten. Het is volgens Siebum een echter ‘low risk’ oplossing voor dynamische distributie. “Ook met lage volumes kun je als partij prima aanhaken om vervolgens controle en inzicht te bewaren via één platform. Met daarbij de mogelijkheid voor native klantenservice in vijftien verschillende talen.”

CUSTOMER CARE

Het Salesupply Contactcenter is een flexibele oplossing voor iedere webwinkel om

over alle kanalen een kwalitatieve relatie met klanten te onderhouden via de mail, telefoon, chat en sociale media. Siebum: “We maken het verschil doordat onze agents gespecialiseerd zijn in e-commerce. We werken bovendien met native mensen in vijftien Europese landen, Rusland, de Verenigde Staten, Brazilië en China. Door het slimme, zelflerende systeem waarin wij werken, kunnen wij al binnen een maand 90% van al het klantcontact verzorgen. Alle vraagstukken die we tegenkomen, slaan we namelijk op in een eigen wiki. Onze klanten hebben bovendien 24/7 inzicht in onze prestaties en de kwesties die spelen in het klantcontact. Al het klantcontact splitsen wij in verschillende categorieën. Op basis hiervan rapporteren en adviseren wij de etailers over verbeterpunten. Zo zorgen we er samen voor dat de webshop elke dag slimmer wordt en het klantcontact wordt gereduceerd.”

Door customer care én e-fulfilment te bundelen laat het systeem van Salesupply het toe om snel en eenvoudig je business te kunnen uitbreiden, wereldwijd. Benieuwd naar jouw kansen? Onze consultants gaan graag het gesprek aan om de kansen voor internationalisering te bespreken. **I**