



impacx
individuelle CX-Lösungen



Steigern Sie Ihren Umsatz:

**5 Gründe, warum Sie als
E-Commerce-Händler
im Jahresendgeschäft Ihren
Kundenservice auslagern sollten**

Mit dem Anbruch des letzten Quartals des Jahres beginnt für die meisten E-Commerce-Händler die umsatzstärkste Zeit des Jahres. Denn nicht nur der stationäre Handel, sondern vor allem der Online-Handel wird durch mehrere Verkaufsevents wie Black Friday, Cyber Week und das Weihnachtsgeschäft gepusht. Das Bestellvolumen steigt in einem kurzen Zeitraum stark an. Daher sind die Lagerbestände meistens zu dem Zeitpunkt gut gefüllt und die Händler sind stark in Vorkasse gegangen, um eine schnelle Warenlieferung zu gewährleisten. Gesteckte Jahresumsatzziele werden oft nur mit einem erfolgreichen letzten Quartal erreicht.

Herausforderung Kundenservice: Starker Umsatz zulasten der Kundenzufriedenheit?

Jedoch geraten Händler aufgrund des steigenden Kontaktvolumens in Kürze in diesem Zeitraum durch Bestellungen, allgemeine Anfragen zur Produktwelt, Lieferanfragen, Retouren und Reklamationen in Schwierigkeiten. Die internen Serviceeinheiten können das entsprechende Auftragsvolumen nicht mehr in den definierten Zeitfenstern bedienen und es entsteht ein Backlog von unterschiedlichen Vorgängen.

Folgende Negativ-Szenarien entstehen dann schnell für den Händler:

- Bestellungen können teilweise gar nicht angekommen werden. Umsatzverlust droht!
- Kundenanfragen können teilweise nicht oder nur mit einem starken zeitlichen Versatz beantwortet werden. Dadurch entsteht schnell ein negatives Kundenerlebnis und das Kontaktvolumen steigt durch Mehrfachanrufe oder erneute Nachfragen per E-Mail weiter an.
- Der interne Customer Service kommt bei nicht ausreichenden Kapazitäten schnell an seine Belastungsgrenze. Einzelne Mitarbeitende fallen aus und verursachen damit einen weiteren Anstieg des Backlogs von offenen Bestellungen und Kundenanfragen.
- Händler können die von den Marktplätzen vorgegebenen Servicestandards und Level nicht mehr einhalten. Abmahnungen, Vertragsstrafen und eine mögliche Sperrung des Händlers auf der Plattform drohen.

Daher ist die Auslagerung des Kundenservices gerade für E-Commerce-Händler im Jahresendgeschäft die beste Lösung, um flexibel auf das stark ansteigende Kontaktvolumen zu reagieren.

5 Gründe, warum sich die Auslagerung des Kundenservices im Jahresendgeschäft für Sie lohnt

2. Kosten- und Zeitersparnis

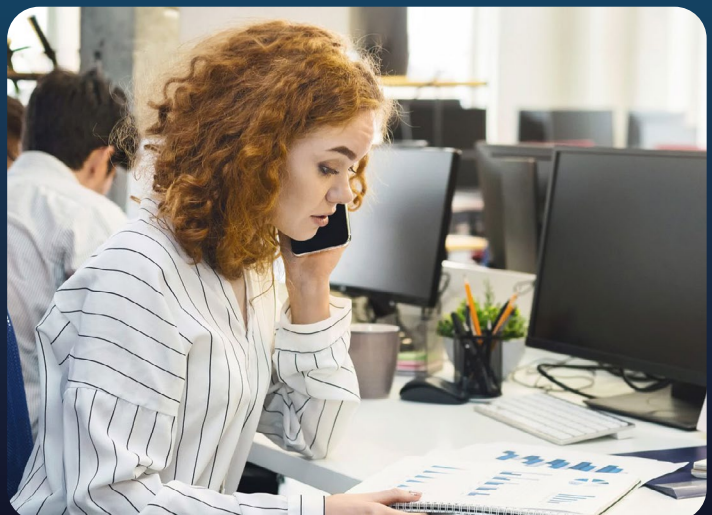
Die Auslagerung der Kundenkommunikation ermöglicht es zudem, Fixkosten in variable Kosten umzuwandeln. Anstatt fest angestellte Mitarbeitende für saisonale Peaks zu beschäftigen, können E-Commerce-Händler externe Dienstleistungsunternehmen mit einem erfahrenen Serviceteam befristet beauftragen. Dadurch sparen sie Kosten in Bezug auf Gehälter, Schulungen und Arbeitsplatzbereitstellung.

Neben der Kostenersparnis schlägt auch die Zeitersparnis zu Buche. Die Auslagerung des Kundenservices kann dazu beitragen, Zeit zu sparen, da externe Dienstleister aufgrund ihrer Erfahrung die Verantwortung für die Abwicklung dieser Prozesse übernehmen. Eine kurze Anbindungsphase eines Dienstleisters im Kundenservice ohne große Vorlaufzeit sowie ein schneller Aufbau und Abbau von Kapazitäten im Jahresendgeschäft sind hier von entscheidendem Vorteil.

1. Skalierbarkeit & Flexibilität

Das Jahresendgeschäft ist oft von starken Nachfrageschwankungen geprägt, wie zum Beispiel dem Weihnachtsgeschäft oder dem Black Friday. Durch die Auslagerung von Geschäftsprozessen können Händler leichter auf eine erhöhte Nachfrage reagieren, indem sie temporär mehr Personal oder Ressourcen hinzufügen, ohne langfristige Verpflichtungen eingehen zu müssen. Denn oftmals wachsen Händler sehr schnell und können ihre Kapazitäten in unterschiedlichen Bereichen nicht so schnell nachziehen und ausbauen.

Besonders die Auslagerung des Kundenservices an einen externen Dienstleister ermöglicht es E-Commerce-Händlern, auch bei erhöhtem Kontaktvolumen rund um die Uhr für die Kund:innen erreichbar zu sein, Kundenanfragen jederzeit professionell bearbeiten zu können und somit die Abwicklung von Bestellprozessen so effizient wie möglich zu gestalten. Ein externer Dienstleister kann flexibel auf veränderte Marktanforderungen oder Trends reagieren.



3. Fokussierung auf Kerngeschäft

Dies führt dazu, dass Händler ihre Zeit und Ressourcen auf strategische Aufgaben oder die Logistik wie den Versand der Ware effizient verteilen können. Indem sie nicht-kerngeschäftliche Prozesse wie den Kundenservice auslagern, können E-Commerce-Händler sich stärker auf ihre Hauptgeschäftstätigkeiten fokussieren und somit den Umsatz nachhaltig steigern.

4. Expertise nutzen

Hoherfahrene Customer Service Dienstleister wie impacx, die auf die Auslagerung von Kundenserviceprozessen unter Einsatz hochmoderner Technologien spezialisiert sind, bringen ein großes Branchen-Knowhow und Expertise mit. Sie können Best Practices und branchenspezifisches Wissen einbringen, um die Qualität und Effizienz der geforderten Kundenserviceprozesse zu steigern. Gerade kleinere E-Commerce Händler verfügen oft nur über eher unerfahrene Serviceteams und sind in ihren Kundenprozessen nur ausreichend gut aufgestellt. Viele händische Prozesse machen die Bearbeitung der Kundenanliegen fehleranfällig und sehr aufwändig. Hier kommt es bei steigenden Volumen schnell zu einem Chaos und eine qualitative Bearbeitung der einzelnen Kundenvorgänge wird zur Herausforderung.



5. Risikominderung

Durch die Auslagerung des Kundenservices an einen externen Dienstleister können E-Commerce-Händler das Risiko von Betriebsunterbrechungen wie mangelnde Erreichbarkeiten und Fehlern in der manuellen Bearbeitung von Kundenanliegen minimieren. Externe Dienstleister verfügen meist über eine hochmoderne Kommunikationsplattform und Technologien, die die Kundenkommunikation über die verschiedenen Kommunikationskanäle bündeln und mithilfe von Automatisierungen Kundenserviceprozesse optimieren. Zudem verfügen sie über das technische Knowhow wie Back-Up Systeme und organisatorische Maßnahmen zur Fehlerbehebung, um sicherzustellen, dass die Kundenserviceprozesse jederzeit reibungslos laufen.

Optimierung der Customer Experience durch individuelle CX-Lösungen von impacx

Die Abwicklung komplexer Kundenserviceprozesse für Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen zählt zur Kernkompetenz des externen Kundenservicedienstleisters impacx. Seit mehr als 25 Jahren stellt impacx nicht nur personelle Ressourcen in Form von flexibel agierenden Serviceteams zur Verfügung, sondern ist in der Lage durch die Bereitstellung hochmoderner technischer Infrastruktur die Kundenserviceprozesse weitestgehend zu automatisieren, damit eine qualitativ hochwertige Bearbeitung sämt-

licher Kundenanliegen über alle Kommunikationskanäle hinweg möglich ist. impacx kann Händler durch sein starkes internationales Netzwerk flexibel mit Customer Service Spezialisten ohne große Vorlaufzeit erfolgreich unterstützen.

Mit der langjährigen Erfahrung, nicht nur als operativer Partner im Kundenservice, sondern auch als Consultant, Trainer und Ideengeber, ist es das Ziel, die Customer Experience jedes einzelnen Händlers auf das nächste Level zu heben.

Erfahrung & Flexibilität als Alleinstellungsmerkmal

Mit den flexiblen Kapazitäten hält impacx die Kund:innen ihrer Auftraggeber über den Bestellstatus und eventuelle Verzögerungen auf dem Laufenden. Mit einer transparenten und proaktiven Kommunikation festigt das Serviceteam das Vertrauen der Kund:innen.

Die geschulten Servicespezialist:innen gewährleisten eine qualitativ hochwertige Bearbeitung von individuellen Anliegen und Fragen – bei Bedarf rund um die Uhr. Mit Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft erzielt impacx ein besonderes Kundenerlebnis und greift dabei auf eine hochmoderne technische Infrastruktur zurück,

die schnelle Reaktionszeiten und eine qualitative Bearbeitung der Kundenanliegen ermöglichen.

Die Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen zeigt: Egal, ob im Frühjahr die Grillsaison vor der Tür steht und die Zeit der Radfahrer beginnt, im Sommer die Gartenmöbel an Nachfrage gewinnen oder im Winter das Weihnachtsgeschäft ruft – bei steigendem Kontaktvolumen und saisonalen Schwankungen kann impacx mit Kompetenz, Erfahrung und Flexibilität überzeugen.

Auf einen Blick: Warum Sie impacx Ihren Kundenservice anvertrauen sollten.

- impacx löst Kapazitätsprobleme durch schnelle Bereitstellung von CX- Spezialist:innen.
- impacx unterstützt Händler bei der Einhaltung der vorgegebenen Servicestandards der einzelnen Marktplätze.
- impacx gewährleistet eine reibungslose Bestellaufnahme und sorgt für steigende Umsätze.
- impacx löst sprachliche Herausforderungen durch den Einsatz von multilingualem Personal.
- impacx unterstützt bei der Bearbeitung von aufkommen- den Backlogs mit einer qualitativ hochwertigen Kundenan- sprache und schafft damit ein gelungenes und nachhalti- ges Kundenerlebnis.
- impacx gewährleistet einen hochwertigen 24/7 Support.

Kontaktieren Sie uns:



Ihr
Ansprech-
partner:

Jens Müller

Sales Manager

+49 162 1319 336

jens.mueller@impacx.de



**Direkt Termin
vereinbaren.**

*Oder mehr Infos:
impacx individuelle
CX-Lösungen*