arvato BERTELSMANN
Financial Solutions

CASE STUDY
Thalia

Erfolgsgeschichte Thalia

Sicherheit für Händler und Kunden mit risk solution services und dem Forderungsmanagement von Arvato Financial Solutions.

Die Herausforderung

Vor Zahlungsausfällen schützen, Liquidität erhöhen und Forderungsausfälle vermeiden

Unsere Lösung

Smarte Risikosteuerung und kontinuierliche Strategieanpassung für kundenfreundliches Forderungsmanagement

Das Ergebnis

Steigerung des Erfolges im Forderungsmanagement um mehr als 30 % innerhalb der letzten Jahre

01
8 Millionen Shop-Bestellungen dank langjähriger Partnerschaft

Gute Kundenbeziehungen sind in jedem E-Commerce-Unternehmen die Basis eines nachhaltigen Wirtschaftens. Das gilt für den Service für Verbraucher ebenso wie für Business-Partnerschaften. Nicht ohne Grund setzt Thalia seit über 15 Jahren auf die Lösungen von Arvato Financial Solutions. Diese langjährige Zusammenarbeit zahlt sich aus: Allein in den Jahren zwischen 2013 und 2019 verzeichnete Thalia ein Wachstum von drei auf deutlich über acht Millionen Shop-Bestellungen. Einer der Schlüssel ist der integrierte Ansatz mit intelligenter Datennutzung und automatisierten Prozessen, um vor Zahlungsausfällen zu schützen und die Liquidität zu erhöhen.

02
Die Lösung

Mit risk solution services (rss) setzt Thalia auf eine ganzheitliche Lösung zur Bewertung der Profitabilität eines Kaufabschlusses im Online-Shop durch die Identifikation von Bonitäts- und Betrugsrisiken. Dabei werden neben Bonitäts- und Debitoreninformationen auch das Kauf-, Bezahl- und Retourenverhalten der Kunden sowie offene Posten und bereits existierende Mahnverfahren berücksichtigt. Auf Grundlage dieser Informationen erhält der Kunde ein individuelles Risikoprofil und das online und in Echtzeit. Daraufhin wird das Angebot der Zahlarten dynamisch an das Profil des Kunden angepasst. Das garantiert höchste Endkundenzufriedenheit und vermeidet Bestellabbrüche. Das Risikomanagement wird gemeinsam mit dem Kunden kontinuierlich analysiert und an dessen Strategie angepasst.

03
Forderungsausfälle vermeiden und Endkundenbeziehungen sichern

Im Forderungsmanagement setzten wir auf Customer Convenience. Dadurch verbessern wir die Rückflussquote und sichern die Loyalität der Endkunden. Durch unseren Einblick leiten wir gemeinsam mit Thalia Bücher GmbH individuelle Lösungsansätze und Steuerungsmechanismen ab, um die Kundenzufriedenheit zu steigern und die Kundenbeziehung zu erhalten. Eine unserer digitalen Lösungen ist das Self-Service Inkassoportal mit vielfältigen Zahlungsmöglichkeiten.

Unsere Mahn- und Inkassoprozesse verstehen wir als Teil der Customer Experience und gehen auch in kritischen Situationen auf die individuellen Bedürfnisse des Thalia-Endkunden ein. Die Formulierung und der Zeitpunkt der Ansprache sowie Kommunikationskanäle passen wir den unterschiedlichen Charakteren der Endkunden an – sei es via E-Mail, SMS, Brief oder Telefon – wir begleiten den Endkunden im Bezahlprozess und sorgen gleichzeitig für das optimale Kundenerlebnis.

Über Thalia Mayersche:

Aus Thalia und Mayersche wurde 2019 Europas bedeutendstes familiengeführtes Buchhandelsunternehmen. Nach dem Zusammenschluss gehören heute rund 350 Buchhandlungen in Deutschland und Österreich, sowie 50% der Anteile an den mehr als 30 Buchhandlungen der Orell Füssli Thalia AG in der Schweiz, zum Unternehmen. Mit über 200 Jahren Mayersche und 100 Jahren Thalia verbindet die neue Gesellschaft buchhändlerische Tradition mit einem erfolgreichen Omni-Channel-Ansatz, der Kunden den Zugang zu Angeboten über alle denkbaren Kanäle hinweg ermöglicht. Mit rund 4.700 Veranstaltungen im Jahr ist Thalia zusammen mit Mayersche der wichtigste Lese- und Literaturförderer – und verfügt über die größte Buchcommunity im deutschsprachigen Raum.

Wünschen Sie weitere Informationen? Dann können Sie sich gerne an uns wenden.

Arvato Financial Solutions
E-Mail: ecom@arvato.com

finance.arvato.com

Your backbone for growth.