

CUSTOMER SUCCESS STORY

Lieferexzellenz, Kunden- und Umweltfokus für Heute und Morgen

die Damen-Schuhmarke Tamaris setzt auf Seven Senders, um Internationalisierungs-, Customer Service- und Nachhaltigkeitsstrategie voranzutreiben.



Wer im internationalen E-Commerce Erfolge einfahren will, muss viele Bälle zeitgleich jonglieren. Zum einen geht es darum, Kunden bestmöglich zu unterstützen, zum anderen müssen Abläufe rationalisiert, Kosten eingespart, neue Märkte aufgetan und Nachhaltigkeitsziele vorangetrieben werden. **Tamaris, eine Marke der Detmolder Wortmann Gruppe vertraut diesbezüglich auf die Internationalisierungs- und Carrier-Expertise von Seven Senders.**

Internationalisierung durch Carrier-Netzwerk forcieren

Tamaris Schuhe, Kleidung und Accessoires werden online in 26 europäischen Ländern verkauft. Zu den stärksten Märkten des Unternehmens gehört die DACH-Region. Doch auch andere internationale Märkte spielen eine große Rolle. „Im Zuge unserer europaweiten Expansion definieren wir zunächst Kernmärkte, um einen optimalen Ansatz zu finden“, berichtet Marco Ziemski, Head of E-Commerce bei Tamaris. „Neben einem Onlineshop und Kundenservice in der jeweiligen Landessprache gehört für uns auch ein Last-Mile-Carrier dazu, der im jeweiligen Land führend ist“, erläutert Ziemski.

Vor diesem Hintergrund beendete Tamaris 2019 die Zusammenarbeit mit dem Fulfillment-Partner, der bis dahin

für das Carrier-Management zuständig war, und entschied sich für Seven Senders. Das umfangreiche internationale Carrier-Netzwerk dieses neuen Partners eröffnet hohe Flexibilität bei Sendungen, Retouren, Kundenbetreuung und Nachhaltigkeit. Hinzukommen Services wie Benachrichtigungen und Tracking sowie individuelle Zustelloptionen.

“**Wir konnten unsere Liefereffizienz im letzten Jahr deutlich steigern. Dieser Erfolg hängt zweifellos mit der Tatsache zusammen, dass wir Lieferqualität, -optionen und andere Faktoren, die für uns eine sehr wichtige Rolle spielen, laufend optimieren konnten.**”

Expansion beratend begleitet

Die Kooperation begann mit Frankreich, den Niederlanden und Österreich. Später folgten die Schweiz, Dänemark, Schweden und Tschechien. Auch nach Großbritannien versendet das Unternehmen seit Kurzem mit Seven Senders.

Wichtig war für Tamaris, für jedes Land genug Spielraum für individuelle Präferenzen zu haben: „Wir wollten zum Beispiel die Dienstleister La Poste und Mondial Relay für den Versand in Frankreich und Post AT in Österreich anbieten, um unseren Endkunden das gewohnte und gewünschte Zustellerlebnis zu bieten“, so Ziemski.

Durch die Zusammenarbeit mit Seven Senders und neuen Zustellern konnte Tamaris seine Lieferzeiten in Österreich und Frankreich um fast einen Tag verkürzen. In Österreich plant Tamaris gemeinsam mit Seven Senders, weitere Carrier an Bord zu holen, um die Bedürfnisse der Kunden noch besser zu erfüllen.

Vor allem in Frankreich und in den skandinavischen Ländern steigt die Nachfrage nach Alternativen zur Hauszustellung. Um Kunden zu ermöglichen, ihre Pakete flexibel an dafür vorgesehenen Pick-up- und Drop-off-Standorten (PUDO) abzuholen, bietet Tamaris diese Zustellvariante nun auch im Webshop an: „Nicht alle Versanddienstleister stellen alternative Lieferoptionen wie PUDO bereit. Mithilfe von Seven Senders können wir diesen Zusatzservice unkompliziert in unser System integrieren und so besser auf unterschiedliche Kundenpräferenzen eingehen“, ergänzt Ziemski.

Für Geschäfte in der Schweiz unterstützt Seven Senders Tamaris mit einer logistische Verzollungs- und Retourenlösung. „Ohne diese Option wäre der Versand in die Schweiz extrem kostspielig, möglicherweise sogar in weiten Teilen unrentabel für uns“, sagt Ziemski. Die Expansion in den britischen Markt ist nach dieser Erfahrung nun ebenfalls geplant.



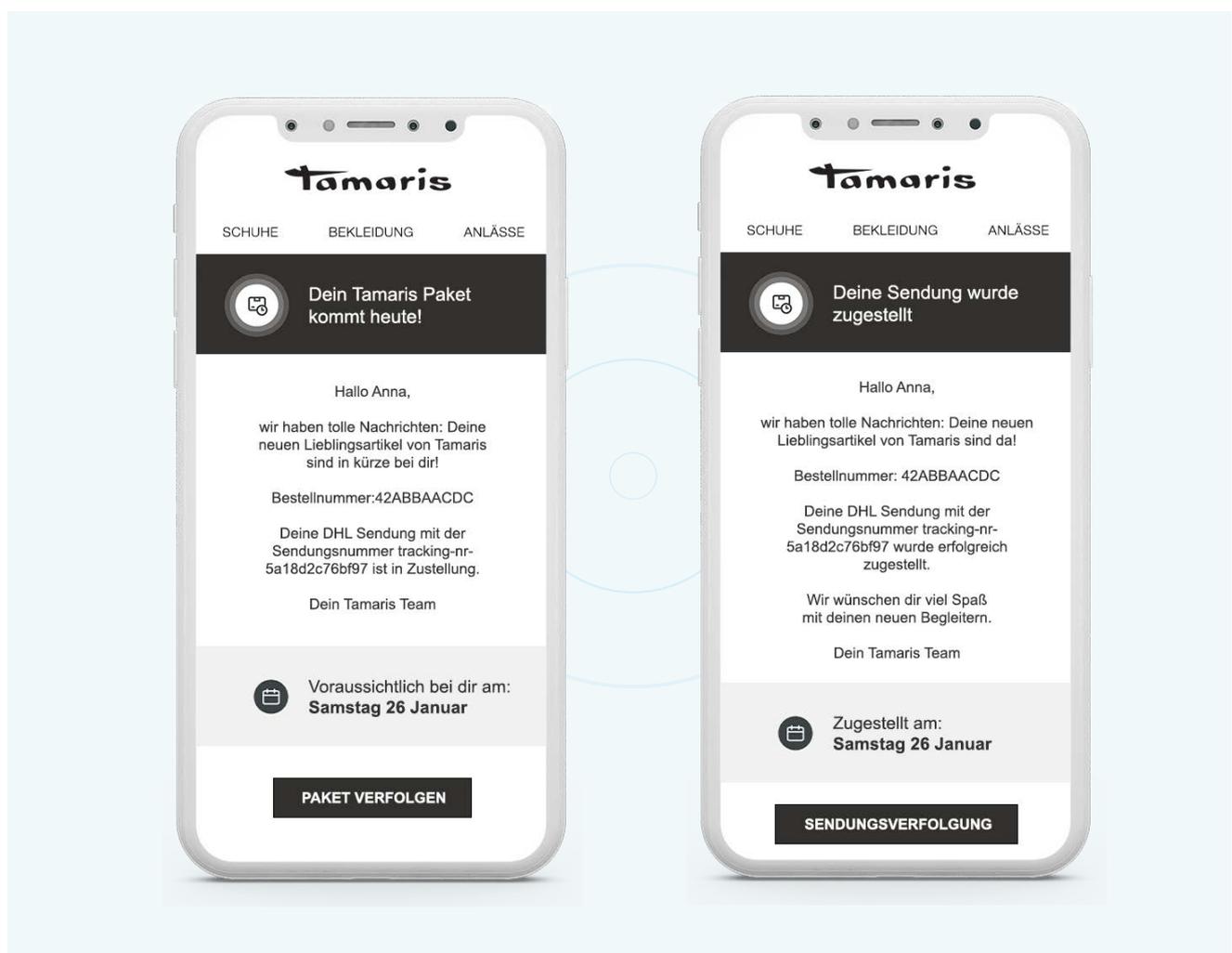
“ Wir können uns jeweils aussuchen, welcher Zusteller am besten funktioniert, welcher Service sinnvoll ist und vieles mehr. In der Beratung erfahren wir, welche Vorteile für unsere Endkunden entstehen. Diese internationale Expertise ist sehr wertvoll für uns. ”

– Marco Ziemski,
Head of E-Commerce bei Tamaris

Transparente Kundenkommunikation im Tamaris-Design

Ein weiterer wichtiger Bereich für das Unternehmen ist eine enge und personalisierte Kommunikation mit den Kunden, zentraler Pfeiler der Customer Services-Strategie, um die Zufriedenheit zu steigern. So sollen Kundinnen und Kunden etwa direkt und persönlich von Tamaris erfahren, wenn eine Sendung auf dem Weg ist oder bald ankommt und nicht per Link zur Seite des jeweiligen Carriers. Dies ermöglicht der Seven Senders-Service [Notifications](#).

Da der Kunde derartige Meldungen im Tamaris-Look erhält, lassen sich auch weitere Geschäftsoptionen vorantreiben, indem beispielsweise über interessante Produkte informiert wird. Der Endkunde bleibt in der Tamaris-Welt und wird nicht zu einem externen Unternehmen weitergeleitet. Tamaris nutzt Notifications derzeit für den deutschen Markt, um herauszufinden, wie der Service angenommen wird. Da die Klickraten sehr gut sind, sollen auch Kunden anderer Länder bald von dieser Option profitieren.



Nachhaltigkeit ist ein Prozess

Aber nicht nur in Sachen Kundenzufriedenheit erwies sich die Lieferplattform als Wachstumstreiber: Tamaris verfolgt eine dezidierte Nachhaltigkeitsstrategie, die durch die Zusammenarbeit mit Seven Senders ebenfalls unterstützt wird.

Eine mit Photovoltaik ausgestattete Firmenzentrale, umweltschonende Verpackungen und die Nutzung von neuen, nachhaltigen Werkstoffen sind nur einige Beispiele, mit denen das Unternehmen seine Nachhaltigkeitsstrategie untermauert.

Einen weiteren wichtigen Beitrag zur Ökobilanz liefert 7SGreen, ein Programm, das klimaneutrale Warensendungen ermöglicht: Gegen wenige Cent Aufschlag wird die exakte, nach einer DEKRA-

zertifizierten Berechnungsmethode ermittelte Menge an CO₂-Emissionen pro Paket kompensiert. Jährliche Zertifikate geben einen transparenten Überblick über die eingesparten Emissionen.

„Bekanntlich werden im E-Commerce durch Paketversand und Retouren viele Emissionen ausgestoßen. Das müssen und wollen wir ausgleichen. Deswegen ist es schön, dass wir jetzt in alle Länder mit 7SGreen klimaneutral versenden können“, sagt Ziemski.

Für Tamaris ist 7SGreen ein wichtiger Baustein in der grünen Versandstrategie. Zudem verzichtet das Unternehmen auf farbbedruckte Pakete und verwendet papier- statt kunststoffbasiertes Klebeband.

“ In unserer Zusammenarbeit mit Seven Senders entwickeln sich ständig neue Ansätze für Verbesserungen und Effizienzgewinne – ob wir nun über Versand, Retouren, Kundenservice oder Nachhaltigkeit sprechen. Deshalb ist dieser Dialog für uns von hohem Wert. ”

– Marco Ziemski,
Head of E-Commerce bei Tamaris



Über die Wortmann Gruppe

Die Wortmann Gruppe Detmold, bekannt durch ihre Marke Tamaris, Caprice, Jana, Marco Tozzi und S. Oliver Shoes, gehört zu den größten Schuhvertriebsunternehmen in Europa und gilt als eines der führenden Unternehmen für modische Damenschuhe. Die Kollektionen werden weltweit in über 70 Ländern und mehr als 15.000 Schuhgeschäften angeboten.. Dazu kommt die Novi Footwear International Co. Ltd. in Hongkong, die zahlreiche globale Handelsketten zu ihren Kunden zählt. International hat die Gruppe über 1.100 Mitarbeiter. Weltweit produzieren rund 30.000 Mitarbeiter für das Detmolder Unternehmen.

www.wortmann-group.com

www.tamaris.com

Über Seven Senders

Seven Senders ist die führende Delivery-Plattform für den Paketversand. Das im Jahr 2015 von Thomas Hagemann und Johannes Plehn gegründete Unternehmen verbindet Versender mit seinem Carrier-Netzwerk aus über 100 Paketzustellern in Europa, und ermöglicht so exzellenten, lokalen Versand als Wettbewerbsvorteil zu nutzen.

Mit zusätzlichen Versandservices, wie Claims Center, Versicherung, Retourenportal und Labels, macht Seven Senders den internationalen Versand zur einfachen Sache. Automatisierte Versandbenachrichtigungen, Tracking- und Monitoringlösungen sorgen für einen transparenten Versandprozess. Monatliche Reports und Analysen ermöglichen die datenbasierte Optimierung der internationalen Versandperformance. Versender erhalten alles aus einer Hand und reduzieren Komplexität.

www.sevensenders.com

**Bringen Sie Ihren internationalen Paketversand auf ein neues Level.
Fragen Sie uns nach der für Sie optimalen Bundle-Lösung.**

Felix Hasenzahl · VP Sales Europe · +49 176 81 203 205 · f.hasenzahl@sevensenders.com

Dircksenstrasse 4, 10179 Berlin · Copyright Seven Senders 2023 · www.sevensenders.com