ms·direct

Der Brückenschlag zu Ihren Kunden

Inhaltsverzeichnis

Editorial	3
Wer wir sind, wie wir denken, was uns antreibt	5
Meilensteine zweier Familienunternehmen	8
Vielfältige Services und Lösungen aus einer Hand	10
Unsere Leistungsbereiche	**11**
CRM Solutions – für massgeschneiderte Kontakte	15
Customer Services – mit Ihren Kunden im Dialog	17
Direct Marketing Services – damit Ihre Botschaften ankommen	19
E-Commerce Solutions – für positive Kauferlebnisse	23
Logistic Services – zur rechten Zeit am rechten Ort	25
Entlastung durch ganzheitlichen Service	26
Auszug aus unseren vielseitigen Leistungen	28
Zertifizierte Qualität	29
Wir sind für Sie und Ihre Kunden da	30

Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser

Sie halten die Essenz von MS Direct in Ihren Händen: das, was uns ausmacht, prägt, wichtig ist. Wir sind ein traditionsreiches Familienunternehmen, das unterschiedliche Wurzeln, aber nur eine Mission und ein Selbstverständnis hat: Die Kunden unserer Auftraggeber als Menschen wahrzunehmen, zu verstehen und zu gewinnen – über sämtliche direkten Kontaktpunkte hinweg.

Kunden zu begeistern, setzt voraus, dass der Funke der Begeisterung in jedem einzelnen Mitarbeitenden brennt, dass sie bzw. er sich wertgeschätzt fühlt und über spezifisches Wissen und spezifische Fähigkeiten verfügt. Genau das zeichnet uns seit jeher aus. Die unternehmerischen Werte und Tugenden wie Wertschätzung, Vertrauen und Verlässlichkeit, die unsere Gründer Peter Stössel und Heinz Rohrer vorgelebt haben, begleiten uns tagtäglich. Kundenorientierung ist für uns die Maxime, Ihre Wünsche und Ziele sind der Massstab für unsere Arbeit. Sie zu erfüllen bzw. zu erreichen oder gar zu übertreffen – dafür setzen wir uns ein. Dafür gehen wir auch immer wieder neue Wege. Daran wachsen wir.

Wir sind stolz auf unsere engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und dankbar für die vielen wertvollen Kundenbeziehungen, die wir während unserer bald 40-jährigen Geschichte aufbauen und pflegen durften. Sie ermöglichten es uns, stetig zu wachsen und zu dem zu werden, was wir heute sind: Schweizer Marktführerin im Kundenbeziehungsmanagement und E-Commerce.

Wir wünschen Ihnen einen inspirierenden Einblick in unser Schaffen.

Milo Stössel
Group CEO

Wer wir sind, wie wir denken, was uns antreibt

Der Kontakt zu den Kunden unserer Auftraggeber ist unsere Kernkompetenz. Jeden einzelnen Menschen im täglichen Kontakt zu begeistern, darin liegt unsere Leidenschaft. Dafür setzen wir uns mit unseren massgeschneiderten und ganzheitlichen Lösungen und Services ein. Dafür bilden wir uns weiter. Und dafür investieren wir stetig in unsere Infrastruktur.

Voraussetzung für das Gelingen der Projekte ist eine partnerschaftliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Auftraggebern. Dazu gehört zum Beispiel, dass wir mitdenken und jederzeit transparent über den Stand der Projekte informieren. Hürden sehen wir nicht als Hindernisse, sondern als Herausforderung und Ansporn dafür, uns weiterzuentwickeln.

Dass uns der Mensch am Herzen liegt, spüren auch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Wir schätzen ihr Schaffen, ihr Mitdenken und ihr persönliches Engagement. Wir drücken dies aus, indem wir sie respektieren und fördern, involvieren und empowern. Wir bieten unseren Mitarbeitenden zudem klare Standards und Fixlöhne.

Seit bald 40 Jahren haben wir uns dem Dialog verschrieben. Dank unserer erfahrenen und qualifizierten Mitarbeitenden verfügen wir über eine hohe Expertise bei sämtlichen direkten Kontaktpunkten zwischen Anbieter und Kunden – und bei der Entwicklung der Lösungen im Hintergrund. Dies birgt für unsere Auftraggeber einen grossen Nutzen: Sie haben einen einzigen Ansprechpartner für sämtliche kundenbezogenen Prozesse und können dennoch darauf vertrauen, dass sich in den jeweiligen Teilgebieten erfahrene Spezialistinnen und Spezialisten um ihre Anliegen kümmern. Das schafft für unsere Auftraggeber Freiräume, in denen sie sich dem eigentlichen Kerngeschäft widmen können.

Die schnelle technologische Entwicklung und, damit verbunden, das veränderte Kommunikations-, Informations- und Kaufverhalten der Kunden bescheren uns ein spannendes und herausforderndes Umfeld. Dieses entspricht unserer «can do»-Mentalität und spornt uns dazu an, immer wieder neue Wege zu gehen. Bei der Umsetzung hingegen ist unsere Vorgehensweise pragmatisch und strukturiert, damit die gesteckten Ziele möglichst effizient erreicht werden.

Die Eckdaten der MS Direct AG

Gründungsjahr	1978
Mitarbeiterzahl	rund 900
Umsatz	CHF 100 Mio.
Hauptsitz	St. Gallen
Standorte	Meilen, Muttenz, Wittenbach, Adligenswil und Lauterach (AT)
Leistungsbereiche	CRM Solutions Customer Services Direct Marketing Services E-Commerce Solutions Logistic Services
Kundenkontakte	über 700’000 pro Monat
Paketversände	rund 200’000 pro Monat
Lagerfläche	30’000 m^2
VR-Präsident und Group CEO	Milo Stössel
CEO	Tobie Witzig

Die MS Direct AG gehört zusammen mit der MS Direct GmbH, der Quickmail AG und der Swiss E-Commerce Academy zur MS Direct Group.

Weil der Kontakt zu Ihren Kunden unsere Kernkompetenz darstellt.

Weil Kunden-orientierung für uns kein Schlag-wort, sondern eine Maxime ist.

Wir begeistern Ihre Kunden Tag für Tag über alle Kanäle und bei jedem Kontakt.

Weil Kunden für uns weder Daten noch Nummern, sondern einfach Menschen sind.

Weil wir als traditionsreiches Familienunter-nehmen eine hohe Expertise auf-gebaut haben.

Weil wir lösungs-orientiert denken und handeln und dafür auch gerne neue Wege gehen.

Meilensteine zweier Familienunternehmen

Eine Occasions-Kuvertiermaschine bildete den Anfang, aus dem sich die heutige MS Direct AG zur Schweizer Marktführerin im Kundenbeziehungsmanagement und im E-Commerce entwickelt hat. Ein Wurzelstrang der Geschichte von MS Direct ist die bisherige St. Galler MS Mail Service AG, welche sich auf Direktmarketing, Versandhandel und später auch auf E-Commerce-Services wie Logistik- und Callcenter-Dienstleistungen konzentrierte. Den zweiten Wurzelstrang stellt die ehemalige rbc Solutions in Meilen dar, welche sich zur führenden Gesamtanbieterin im Contact- und Leadmanagement entwickelte. Während mehrerer Jahrzehnte bauten die Gründer Peter Stössel und Heinz Rohrer ihre Unternehmen zu angesehenen und namhaften Dienstleistern auf. Im Jahr 2007 rückten die beiden Familienbetriebe näher zusammen. Seither intensivierte sich die Zusammenarbeit stetig und mündete per 1. Juni 2015 in der heutigen MS Direct AG. Das Unternehmen beschäftigt an seinen Standorten in St. Gallen, Meilen, Muttenz, Wittenbach, Adligenswil und Lauterach rund 900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erwirtschaftet einen durchschnittlichen Jahresumsatz von rund 100 Millionen Schweizer Franken.

1978 – Gründung
Peter Stössel gründet in St. Gallen die MS Mail Service AG mit einer Occasions-Kuvertiermaschine.

1985 – Neubau mit Bahnanschluss
Das Unternehmen realisiert für die Paketlogistik und den Versand einen Neubau mit Bahnanschluss in St. Gallen.

1985 – Umstellung auf elektronische Datenverarbeitung und Aufbau des Kundendiensts
Neu werden die Waren IT-gestützt ausgezeichnet und eingelagert. Zahlreiche Versandunternehmen lagern das Callcenter an MS Mail Service aus.

1988 – Gründung
Heinz Rohrer gründet in Meilen ein Beratungsunternehmen für Direct Marketing.

1992 – Verkauf
Verkauf von MS Mail Service an die Karstadt-Quelle Gruppe

1993 – Gründung der MS Mail Service GmbH in Lauterach, Österreich
Mit der Gründung der 100%igen Tochtergesellschaft in Lauterach setzt MS Mail Service zahlreiche Dienstleistungen auch in Österreich und Deutschland um.

1994 – Leistungsausbau: Callcenter Services
Mit den Call Center Services – Inbound und Outbound – kommt ein weiterer Kernbereich hinzu. Damit steht das Unternehmen erstmals im direkten Kontakt mit den Kunden der Auftraggeber.

2000 – Erschliessung der elektronischen Kanäle
Mit der sukzessiven Erschliessung der elektronischen Kanäle wird rbc zur Gesamtanbieterin für Contact Management und Dialogmarketing.

2001 – Rückkehr von MS Mail Service in den Familienbesitz
Der Rückkauf ist ein klares Bekenntnis der Familie Stössel, das Unternehmen weiterentwickeln und erfolgreich in die Zukunft führen zu wollen.

2003 – Leistungsausbau: Cloud-Lösungen
Als eines der ersten Unternehmen überhaupt bietet rbc ihre Leistungen nicht nur im Outsourcing, sondern auch beim Kunden vor Ort an – heute Cloud Computing, SaaS (software as a service) oder XaaS (everything as a service) genannt.

2004 – Führungswechsel
Heinz Rohrer übergibt die operative Führung des Unternehmens an Tobie Witzig. Mittlerweile erwirtschaftet rbc über 10 Millionen Schweizer Franken Jahresumsatz und beschäftigt ungefähr 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

2005 – Schweizer Dialogmarketingpreis
Der Schweizer Direktmarketing Verband (SDV) zeichnet rbc für ihre Onlinelösung adressenplus.ch mit dem SDV-Award aus.

2006 – Infrastrukturausbau
Umstellung auf die CRM-Lösung Microsoft Dynamics, mit der sich Kampagnen und Kontaktdaten lückenlos historisieren sowie ganzheitlich und integriert abbilden lassen.

2007 – Schulterschluss mit MS Mail Service
Heinz Rohrer verkauft rbc an MS Mail Service. Unter der Führung von Tobie Witzig wird das Unternehmen autonom weitergeführt.

2007 – Schulterschluss mit rbc
MS Mail Service wird Mehrheitsaktionärin der Contact-Management-Spezialistin rbc. Die Dienstleistungspalette vergrössert sich; beide Unternehmen werden jedoch autonom weitergeführt.

2008 – Führungswechsel
Milo Stössel übernimmt in zweiter Generation die Geschäftsführung und treibt das E-Commerce-Business voran.

2008–2010 – Zertifizierungen
Innerhalb von drei Jahren erhält rbc alle branchenrelevanten Gütesiegel wie das SQS-Zertifikat «Gütesiegel DirektMarketing TeleMarketing», das SQS-Datenschutzgütesiegel «GoodPriv@cy®» und den PCI Data Security Standard (PCI DSS) – den Datenschutzstandard der Kreditkartenindustrie – für Sicherheit im Kreditkarten-Zahlungsverkehr. Seither finden laufend Audits und Re-Zertifizierungen statt. Darüber hinaus erwirbt rbc als Microsoft-Partnerin eine Silber-Kompetenz.

2009 – Gründung der Quickmail AG
Mit dem Tochterunternehmen Quickmail gründet MS Mail Services das erste private Zustellunternehmen der Schweiz.

2012 – Übernahme der Arvato Services, Schweiz
Mit der Übernahme der Arvato Services Schweiz erweitert die MS Mail Service ihre Kompetenzen im Bereich des E-Commerce Fulfillment, übernimmt sämtliche Mitarbeitende und setzt mit dem Standort Muttenz bei Basel einen neuen strategischen Pfeiler für Logistik und Callcenter Services.

2013 – Milo Stössel übernimmt die Führung der Gruppe
Am 26. Dezember 2013 verstirbt der Unternehmensgründer Peter Stössel nach kurzer und schwerer Krankheit. Milo Stössel übernimmt die Führung der Unternehmensgruppe.

2015 – Zusammenlegung von MS Mail Service und rbc
MS Mail Service und rbc werden endgültig zusammengelegt und agieren neu unter dem Namen MS Direct AG. Das Unternehmen ist führende Gesamtanbieterin im Kundenbeziehungsmanagement und E-Commerce. Tobie Witzig, bisheriger CEO von rbc, leitet das Unternehmen mit Hauptsitz in St. Gallen; Verwaltungsratspräsident und Group CEO ist Milo Stössel.

MS Direct AG

Vielfältige Services und Lösungen aus einer Hand

Kunden zu begeistern und langfristige Beziehungen aufzubauen, ist entscheidend für den Erfolg jedes Unternehmens. Doch diese Aufgabe wird immer mehr zur Herausforderung. Gut, dass es Dienstleistungspartnerinnen wie MS Direct gibt. Denn wir verfügen über das Wissen, die Erfahrung und die Technologien, um potenziellen und bestehenden Kunden an sämtlichen Kontaktpunkten kompetent und informiert zu begegnen.

Kundenkontakte waren noch nie so vielfältig wie heute. Die Anzahl an Medien, Kanälen und Endgeräten nimmt ständig zu, und die Ansprüche der Kunden punkto Reaktionszeit und Kompetenz wachsen parallel mit den schneller und nutzerfreundlicher werdenden Technologien. Anbieter müssen an allen Berührungspunkten ein einheitliches Erlebnis inszenieren, um ihre Kunden nicht zu irritieren und ein positives Image aufzubauen. Gleichzeitig gilt es, die kanalspezifischen Vorteile zu nutzen und alle Kontaktinformationen zentral zu speichern. Diese Vernetzung und Integration sämtlicher Kanäle in Echtzeit gelingt heute den wenigsten Betrieben ohne externe Hilfe. Mit unserer schweizweit einzigartigen Vielfalt an Lösungen und Services für Kundenbeziehungsmanagement und E-Commerce sind wir eine interessante Dienstleistungspartnerin für kleine wie auch für grosse Unternehmen.

Es braucht spezifisches Know-how und stetige Investitionen in neueste Technologien, um Kunden über alle Kanäle hinweg kompetent und informiert zu begegnen.

Spezialisiert trotz breitem Angebot

Trotz unserer grossen Leistungsvielfalt arbeiten in jeder Disziplin ausgewiesene Spezialistinnen und Spezialisten, die durch den bereichsübergreifenden Austausch auch die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Disziplinen erkennen und verstehen. Unsere Account Manager verfügen über eine ausgeprägte Schnittstellenkompetenz, um in jeder Situation die Aktivitäten mit dem grössten Erfolgspotenzial vorschlagen zu können. Das gibt unseren Auftraggebern das gute Gefühl, mit der schnellen Entwicklung Schritt zu halten und die daraus entstehenden Chancen zu nutzen.

Flexibel dank Outsourcing- und Cloud-Leistungen

Manchmal ist unsere Leistungsvielfalt der Ausschlag für eine Zusammenarbeit, oft kommt der Nutzen daraus aber erst zum Tragen, wenn sich während eines Projekts der Bedarf an weiteren Leistungen herauskristallisiert. Dabei lässt sich bei uns vieles auch einfach als Service beziehen: von Personal über Know-how bis hin zur Technologie. Egal, ob intern oder extern – wir stimmen unsere Leistungen exakt auf die Bedürfnisse unserer Auftraggeber ab und integrieren sie nahtlos in deren Prozesslandschaft.

Unsere Leistungsbereiche

CRM Solutions

Mit Know-how und massgeschneiderten Lösungen unterstützen wir unsere Auftraggeber dabei, Daten über ihre Kunden zu generieren, zentral zu speichern und zu pflegen, wertvolles Wissen daraus zu schöpfen und mit Dialogmassnahmen zu nutzen. Darüber hinaus vervollständigen wir Daten aus unterschiedlichen Kanälen wie Social-Media-, Telefon-, E-Mail- oder SMS-Kampagnen und führen sie mit bestehenden Kundendaten zusammen.

Customer Services

Im Customer Interaction Center (CIC) oder auch bei unseren Auftraggebern vor Ort erfüllen wir an 365 Tagen im Jahr Wünsche, wecken Bedürfnisse, decken Bedarf – alles in Namen unserer Auftraggeber und in den wichtigsten Sprachen Europas. Dazu kommunizieren wir über alle relevanten Kanäle und stimmen Angebote und Gesprächsinhalte durch Direktzugriff auf die Systeme unserer Auftraggeber individuell auf unsere Dialogpartner ab.

Direct Marketing Services

Mit personalisierten und individualisierten Kampagnen begleiten wir die Kunden unserer Auftraggeber aktiv auf dem Weg zum Kauf. Zu unseren Leistungen zählen das Dialogdesign, die Selektion der Zielpersonen und die Beschaffung ihrer Kontaktdaten sowie die anschliessende Umsetzung der meist crossmedialen Kampagnen samt Responsebearbeitung, Fulfillment und Datenpflege.

E-Commerce Solutions

Über Jahrzehnte haben wir ein schweizweit einzigartiges Know-how im Distanzhandel und E-Commerce aufgebaut. Unsere Leistungen reichen vom individuellen Onlineshop über Kampagnenverwaltung, Auftragsabwicklung, Debitorenmanagement bis zum Retourenmanagement. Dabei ermöglichen wir mit unserer grossen Flexibilität, den modularen Leistungen und modernen Systemen Wachstum und sorgen für perfekt abgestimmte Omni-Channel-Lösungen.

Logistic Services

Nationale, internationale und ausländische Distanzhändler erhalten bei uns sämtliche Logistikleistungen aus einer Hand – von der Verzollung, über die Lagerhaltung und Konfektionierung bis hin zum Warenversand und zur Retourenverarbeitung. Den internationalen Markt beliefern wir aus einem zentralen Lager im grenznahen Ausland oder in der Schweiz. Ausländische Versender profitieren von einem Komplettangebot inklusive Zollrückerstattung und Fiskalvertretung in der Schweiz.

Ein einziger Ansprech-partner für alle kundenbezogenen Prozesse

Ganzheitliche Beratung über sämtliche Kontakt-punkte hinweg

MS Direct – Ihr Full Service Provider für Kundenbeziehungs-management und E-Commerce

Erarbeitung der bestmöglichen Lösung durch vernetztes, kanal-übergreifendes Denken statt Tunnelblick

Effizienz durch Nutzung von Synergien und sinkenden Koordi-nationsaufwand

Maximale Entlastung durch vertrauensvolle Zusammenarbeit

CRM Solutions – für massgeschneiderte Kontakte

Ein professionell aufgesetztes, analytisches Kundenbeziehungsmanagement («Customer Relationship Management», kurz CRM) wirkt sich sowohl beim Kunden als auch beim Anbieter positiv aus: Der Kunde fühlt sich ernst genommen und erhält Angebote, die ihn wirklich interessieren; der Anbieter kann seine Aktivitäten präzisieren und verfügt über eine hervorragende Grundlage für Entscheide – in Produktentwicklung, Marketing, Aftersales und Management. Beides erhöht im Endeffekt den Kundenwert und damit den Erfolg des Unternehmens.

«MS Direct ist eine zuverlässige, erfahrene und flexible Partnerin für das Outsourcing von Kundendialog-Massnahmen. Wir schätzen ihr verantwortungsbewusstes Handeln und die starke Identifikation mit unserer Marke. MS Direct wirkt nachhaltig und erfüllt unsere hohen Qualitätsanforderungen.»

René Rüdisühli, Marketing Manager Imaging, Nikon AG

Wir legen unseren Fokus auf sämtliche Teilbereiche des CRM – von Konzipierung und Realisation massgeschneiderter Lösungen über die Beschaffung, Pflege und Anreicherung von Daten bis hin zu umfassenden Kunden- und Warenkorbanalysen. Unsere Leistungen in den Bereichen Customer Services und Direct Marketing Services schliessen hier nahtlos an, damit nicht nur die Voraussetzungen für erfolgreiche Kontakte stimmen, sondern auch die Begegnungen selbst begeistern.

- **CRM-System**

  Unsere IT-Spezialisten konzipieren und realisieren individuelle CRM-Lösungen oder passen das bewährte CRM- und Kampagnenmanagementsystem Microsoft Dynamics an die Bedürfnisse unserer Auftraggeber an. Über Schnittstellen wird das System nahtlos in die Prozesslandschaft integriert. Möglich ist auch eine Anbindung an Kassensysteme, Onlineplattformen und weitere Systeme.

  Ihr Nutzen: Ob Eigenentwicklung oder Cloud-Lösung: Ein flexibles und auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes CRM-System ist die Wissensbasis für sämtliche Kundenkontakte und Marketingaktivitäten.

- **Datenmanagement**

  Mit Spezialprogrammen bereinigen, aktualisieren und vervollständigen wir Daten aus allen Kanälen und reichern sie bei Bedarf mit nützlichen Zusatzinformationen an. Auch eine Direktanbindung an das System des Auftraggebers ist möglich, um jederzeit aktuelle Adressdaten und Zusatzinformationen abrufen, Restpotenziale erkennen und Neukundenadressen beziehen zu können.

  Ihr Nutzen: Sie verfügen jederzeit über aktuelle und vollständige Daten, reduzieren dadurch Streuverluste und können künftige Aktivitäten präziser planen.

- **Datenanalysen**

  Datenanalysen wie die soziodemografische, psychografische oder geografische Verteilung von Kunden realisieren wir dank eigener Applikationen schnell und kostengünstig. Zudem führen unsere Analysten umfassende Kundenstamm- und Warenkorbanalysen, Geolokalisierungen und Kundenwertberechnungen durch oder entwickeln auf Basis des bisherigen Kundenverhaltens Prognosemodelle.

  Ihr Nutzen: Sie kennen das Profil Ihrer Kunden, können sie potenzial- und bedarfsorientiert ansprechen und verfügen über eine verlässliche Basis für zukunftsgerichtete Unternehmensentscheide.

Customer Services – mit Ihren Kunden im Dialog

Der persönlichen und kompetenten Betreuung von Kunden kommt heute eine grosse Bedeutung zu, denn Kunden bleiben jenen Anbietern treu, die nicht nur mit ihren Leistungen überzeugen, sondern sie wertschätzen, auf ihre Anliegen und Bedürfnisse eingehen und sie kompetent beraten. Dies über alle relevanten Kanäle hinweg zu tun, ist jedoch für viele Unternehmen eine grosse Herausforderung. Wer aber seine Kunden auf dem gesamten Weg zum Kauf zuvorkommend begleitet, hat gute Chancen, beim Kaufentscheid die Nase vorne zu haben.

«Für ÖKK bedeutet Partsourcing eine Minimierung des Risikos, eine Flexibilisierung von Personal- und Infrastrukturkosten und gleichzeitig eine deutliche Qualitätssteigerung.»

Saverio Cerra, Leiter Privatkunden, ÖKK

In unserem Customer Interaction Center stehen wir über sämtliche ein- und ausgehenden Kanäle mit den Kunden unserer Auftraggeber in Kontakt. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mehrsprachig und verstehen es, sich in die Situation des Kunden hineinzuversetzen, Bedürfnisse zu wecken und auf Kundenwünsche einzugehen. Eine moderne Infrastruktur und klar definierte Prozesse unterstützen sie dabei. So werden beispielsweise eingehende Social-Media-Posts über ein einziges Dashboard bearbeitet, telefonische Anfragen skillbasiert an die richtigen Personen durchgestellt, oder Websitebesucher via Live Chat oder Live Co-Browsing unterstützt. Damit die Qualität konstant hoch bleibt, schulen wir gezielt, coachen die Mitarbeitenden, monitoren regelmässig und überwachen laufend alle relevanten Kennzahlen.

- **Inbound**

  Von der Betreuung einzelner Kanäle wie Social Media, E-Mail, Blogs, Live Chats oder Hotlines bis hin zur Übernahme sämtlicher eingehender Anfragen und Bestellungen ist jede Form der Zusammenarbeit möglich. Dazu zählen auch die Einpflegung von Informationen ins CRM-System sowie der Versand von Rechnungen, Tickets oder Unterlagen. In unserem Customer Interaction Center «Tech + Telco» betreuen wir Projekte, die technisches Grundwissen erfordern.

  Ihr Nutzen: Ihre Kunden fühlen sich kompetent betreut, was sich positiv auf ihre Loyalität auswirkt. Gleichzeitig werden Kapazitäten frei, weil Ihre Organisation entlastet wird. Bei technischen Fragen erhalten Ihre Kunden bereits beim ersten Kontakt die gewünschte Hilfe, ohne dass Sie im eigenen Betrieb technisches Wissen aufbauen müssten.

- **Outbound**

  Unsere Outbound-Dienstleistungen sind vielfältig: Wir generieren und qualifizieren Leads, vereinbaren Termine, gewinnen verlorene Kunden zurück oder führen Markt- und Kundenbefragungen durch. Ein Account Manager konzipiert die Kampagne, setzt das Projekt mit den geeigneten Fachkräften um und überwacht und optimiert laufend.

  Ihr Nutzen: Sie setzen die Ziele und ernten den Erfolg. Alles andere übernehmen wir. Dabei können Sie sich darauf verlassen, dass wir uns bei jedem Gespräch voll und ganz auf den Gesprächspartner einlassen, ohne dabei Ihre Vorgaben aus den Augen zu verlieren.

- **Inhouse Contact Center für In- und Outbound**

  Nicht immer ist es möglich oder sinnvoll, kundenbezogene Prozesse auszulagern, zum Beispiel dann, wenn strenge Datenschutzbestimmungen bestehen. In solchen Fällen bauen wir das Contact Center einfach beim Auftraggeber auf. Wir rekrutieren und schulen die Fachkräfte, stellen unsere Technologie gegen eine Lizenzgebühr zur Verfügung und begleiten das Team bei laufendem Betrieb.

  Ihr Nutzen: Sie kombinieren die Vorteile einer internen mit denen einer externen Lösung und profitieren so von unserem Know-how, variabilisierten Kosten, kurzen Kommunikationswegen und von einer einheitlichen Unternehmenskultur.

Direct Marketing Services – damit Ihre Botschaften ankommen

Direct Marketing findet heute über viele Kanäle statt: Printmailing, Beilagen, Telefon, E-Mail, Social Media. Das adressierte Mailing verliert mit dem Onlineboom zwar an Terrain, gewinnt aber gleichzeitig an neuer Wertigkeit, weil es mehr Sinne anspricht sowie verbindlicher und persönlicher ist als jede Onlinebotschaft. Die ganze Wirkung entfaltet aber auch das Mailing erst in Kombination mit ergänzenden Massnahmen wie Landingpages und telefonische oder elektronische Nachfassaktionen. Denn Kunden wechseln heute ständig zwischen Kanälen und Endgeräten, erwarten aber dennoch einheitliche Botschaften.

MS Direct ist ein flexibler General-unternehmer, der alle DM-relevanten Disziplinen abdeckt.»

Josua Walt, Berater Marketing-Kommunikation, Raiffeisen

Wir unterstützen unsere Auftraggeber im gesamten Dialogprozess. Gemeinsam planen wir die einzelnen Dialogschritte über verschiedene Direct-Marketing-Kanäle – von SMS-Gewinnspielen über E-Mail- oder Social-Media-Kampagnen bis hin zu adressierten Mailings und Nachfassaktionen. Wir definieren Zielgruppen, liefern die Kontaktdaten und planen, steuern und realisieren die Kampagnen – bei adressierten Mailings inklusive Druck, Lettershop-Dienstleistungen und Versand via Post oder über unser Partnerunternehmen Quickmail.

- **Beratung**

  Unser Wissen und unsere Erfahrung umfassen sämtliche direkten Kontaktkanäle wie Mailings, E-Mail, Social Media, Landingpages und andere mehr. Somit sind wir in der Lage, unsere Auftraggeber erfolgs- statt kanalorientiert zu beraten und für sie ein Dialogdesign zu entwerfen, das den Kunden möglichst effizient zum Kauf führt.

  Ihr Nutzen: Ihre Kunden und Interessenten erhalten Angebote, die sie interessieren, auf ihre Bedürfnisse abgestimmt sind und zur richtigen Zeit über den richtigen Kanal eintreffen.

- **Realisation**

  Aus rund 5,8 Millionen Privatadressen mit über 150 Qualitätsmerkmalen, einer Million E-Mail-Adressen und 700’000 Geschäftsadressen aus verschiedenen Adressuniversen der Schweiz selektieren wir die gewünschten Zielpersonen oder setzen Ihre eigenen Adressen ein. Darüber hinaus übernehmen wir auch Druck, Konfektionierung und Personalisierung Ihrer Mailings und übergeben sie für den Versand der Post oder an Quickmail.

  Ihr Nutzen: Sie erhalten sämtliche Leistungen rund um die Realisation Ihrer Mailings aus einer Hand, wodurch jeglicher Koordinationsaufwand entfällt.

- **Kampagnenmanagement**

  Über unsere webbasierte Plattform planen, steuern und realisieren wir mehrstufige, crossmediale Kampagnen mit dem Ziel, Ihre Kunden und Interessenten auf dem Weg zum Kauf möglichst nah zu begleiten. Um den Erfolg messen und Folgeaktionen noch präziser auf die Zielgruppe zuschneiden zu können, achten wir immer auf einen geschlossenen Kreislauf und binden dazu sogar Kassensysteme ans CRM-System an.

  Ihr Nutzen: Sie setzen Ihren Werbefranken gezielt ein, weil wir die Massnahmen effizient umsetzen und die relevanten Angebote bei Ihren Kunden auf hohe Resonanz stossen.

Unser Massstab ist, was Kunden erwarten.

«Mein Gesprächspartner soll die gleiche Sprache sprechen.»

Alle unsere Mitarbeitenden im Customer Interaction Center sind mehrsprachig. Deutschschweizer Kunden betreuen wir auf Schweizerdeutsch.

«Ich möchte die gewünschten Informationen beim ersten Kontakt erhalten.»

Wir schulen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter intensiv, damit sie kompetent auftreten und einen Grossteil der Anliegen Ihrer Kunden beim ersten Kontakt beantworten können.

«Ich möchte über meinen bevorzugten Kanal kontaktiert werden.»

Wir decken sämtliche direkten Kontaktkanäle ab und berücksichtigen die Vorlieben der Kunden durch einen entsprechenden Vermerk im CRM-System.

«Ich erwarte eine freundliche und kompetente Beratung.»

Sämtliche CIC-Mitarbeitenden durchlaufen eine solide Grundausbildung und werden ausführlich für die jeweiligen Projekte geschult. Zudem führen wir laufend Monitorings durch, um unsere Qualitätsanforderungen einzuhalten.

«Ich möchte als Kunde geschätzt werden.»

Der Mensch steht bei uns immer im Zentrum. Ihn zu verstehen, zu gewinnen und zu begeistern, ist unser oberstes Ziel.

«Ich möchte meine Produkte in einwand-freiem Zustand und schnell erhalten.»

Rund 350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich in unseren Logistikzentren darum, dass die Kunden ihre Produkte recht-zeitig und schön verpackt erhalten.

«Ich möchte die Produkte im Webshop schnell finden und einfach bestellen können.»

Mit unseren Shoplösungen bieten wir Ihren Kunden ein inspirierendes Einkaufserlebnis.

«Ich möchte auf Anhieb den richtigen Gesprächs-partner erreichen.»

Mit individuell aufgebauten Kampagnen-skripten und ausgeklügelten Schnittstellen-systemen mit Verbindung zum Auftraggeber, können wir Anliegen rasch und vor allem an die richtige Stelle weitergeben.

«Ich möchte zeitnah eine Antwort erhalten.»

Der Servicelevel ist eine der wichtigsten Kennzahlen bei unseren Projekten. Schnell zu reagieren, ist für uns eine Selbstverständlichkeit.

«Ich möchte nicht in der Warteschlange landen.»

Unser Workforce-Management-Team stellt mit einer laufenden und auf sämtliche Projekte abgestimmten Personalplanung sicher, dass stets ausreichend erfahrene und geschulte Mitarbeitende einsatzbereit sind, um selbst Spitzenzeiten gut abdecken zu können.

«Ich möchte Werbung erhalten, die mich wirklich interessiert.»

Mit personalisierten und individualisierten Kampagnen über alle direkten Kontaktkanäle begleiten wir Ihre Kunden aktiv auf dem Weg zum Kauf.

E-Commerce Solutions – für positive Kauferlebnisse

Virtuelle Einkaufskanäle etablieren sich zunehmend, das Betreiben eines Onlinehops wird für viele Unternehmen immer wichtiger. Ein guter Shop ist benutzerfreundlich, zeitgemäss gestaltet und ermöglicht ein positives Einkaufserlebnis. Wer das gewünschte Produkt einfach findet und sich im Bestellprozess zurechtfindet, wird mit grosser Wahrscheinlichkeit bestellen. Unternehmen können ihre Kunden aber erst dann wirklich begeistern, wenn sie auch alle nachgelagerten Prozesse zügig, fehlerfrei und kundenspezifisch abwickeln.

«MS Direct ist weit mehr als eine Logistik-Partnerin. Sie überzeugt durch einen top Full Service von A bis Z.»

Niels Degen, Geschäftsführer
Madeleine Schweiz, Österreich

Als E-Commerce-Dienstleiter bieten wir sämtliche Leistungen, die Unternehmen für ein erfolgreiches E-Commerce-Geschäftsmodell benötigen – individuell auf deren Kunden zugeschnitten, flexibel skalierbar, zuverlässig und effizient. Besonderen Wert legen wir dabei auf ein einheitliches Kundenerlebnis über alle Massnahmen und Kanäle hinweg – für perfekt abgestimmte Omni-Channel-Konzepte. Wir stellen die entscheidenden Kennzahlen von Bestellverhalten bis Retourenquote in den Fokus und sorgen so für kontinuierliche Optimierung und profitables Wachstum der E-Commerce-Lösung.

- **Managed E-Commerce (Frontend)**
  Wir individualisieren Ihren Onlineshop und bauen Schnittstellen zu unserem leistungsstarken ERP-System oder zu kundeninternen Systemen. Weiter importieren und verwalten wir Produktdaten, binden zahlreiche Bezahlarten, Gutscheinmechanismen, Social Media und Newsletter ein. Dazu übernehmen wir auch das Shop-Hosting und das Reporting aller Geschäftsprozesse.

  Ihr Nutzen: Sie erhalten von uns alle technischen und operativen Leistungen zum Betreiben Ihres Onlineshops – exakt auf Ihre interne Logistik abgestimmt.

- **Einkauf und Fulfillment**
  Vom Bestellvorschlagswesen über die Verwaltung von Kreditoren bis zur Lager- und Bestandsführung übernehmen wir alle produktbezogenen Prozesse. Zudem kümmern wir uns um Fulfillment-Leistungen inklusive Verpackung, individuelle Beilagensteuerung, Versand und Retourenmanagement.

  Ihr Nutzen: Sie brauchen sich weder um Beschaffung noch um Lagerung oder Versand der Produkte zu kümmern, sondern können sich ganz auf die Entwicklung Ihres Shops konzentrieren.

- **Auftrags- und Aktionsverwaltung**
  Auch kundenbezogen übernehmen wir alle Aufgaben: Wir unterstützen Sie bei der Pflege der Kundendaten, verwalten Abonnemente, führen Rückstände und machen Teillieferungen. Wir übernehmen die Aktionssteuerung für Kampagnen, verwalten Lieferanten und realisieren Streckengeschäfte.

  Ihr Nutzen: Sie bieten Ihren Kunden einen individuellen, einheitlichen Service über alle Aktionen und Absatzkanäle hinweg bis hin zu persönlichen Grusskarten bei Geschenksendungen.

- **Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung**
  Wir übernehmen Finanzdienstleistungen rund um Rechnungskauf und Zahlungsfluss. Wir kontrollieren auf Wunsch die Bonität der Kunden, drucken Rechnungen, regeln Zahlungsläufe und übernehmen das Mahnwesen samt Inkassomanagement.

  Ihr Nutzen: Sie profitieren von unserer ausgereiften Infrastruktur und reduzieren Zahlungsausfälle auf ein Minimum.

Logistic Services – zur rechten Zeit am rechten Ort

Die logistischen Herausforderungen für Distanzhändler sind enorm, insbesondere, wenn die Volumina hoch sind, Produkte aus unterschiedlichen Quellen zusammengeführt und mehrere Märkte bearbeitet werden. Zudem steigen die Erwartungen der Kunden hinsichtlich schneller und kompletter Lieferung und einfacher Rücksendemöglichkeiten stetig. Diese Erwartungen zu erfüllen, ist entscheidend für jeden Versender; Flexibilität und Schnelligkeit wird somit zum kritischen Erfolgsfaktor.

«Pflichtbewusst, ehrlich und kompetent. Bei MS Direct steht der Kunde im Mittelpunkt.»

Wolfgang Lichti, Leiter Services, Betty Bossi

Für unsere Auftraggeber erbringen wir schlanke Einzelleistungen, oder wir übernehmen die komplette Logistik entlang des Warenstroms – von der Bewirtschaftung des Lagers über das Fulfillment bis hin zum Retourenmanagement. Ausländische Anbieter, die in die Schweiz expandieren möchten, erhalten von uns ein Rundum-Sorglos-Paket inklusive Warenabholung im Zentrallager des Kunden, Verzollung und physischer Abwicklung vor Ort. Für inländische Anbieter, die den internationalen Markt beliefern, versenden wir in die EU und in die ganze Welt. Rund 350 Mitarbeitende sorgen in unseren Logistikzentren verteilt in der ganzen Schweiz auf einer Fläche von rund 30’000 Quadratmetern täglich dafür, dass die Produkte kontrolliert, sorgfältig verpackt und rechtzeitig an Endzusteller wie die Post oder an unser Partnerunternehmen Quickmail übergeben werden.

- **Cross Border Solutions**

  Wir verzollen die Waren nach Deutschland und in die Schweiz gesammelt digital. Unsere ausländischen Auftraggeber profitieren von unseren umfassenden Marktkenntnissen, unserer Zollexpertise und vom Fullservice-Angebot samt Schweizer Adresse und Fiskalvertretung. Durch eine vorgeschobene Verzollung und standardisierte Schnittstellen sind die Lieferzeiten trotz Zentrallager beim Auftraggeber kurz. Im Auftrag unserer Schweizer Anbieter versenden wir über unser internationales Partnernetzwerk aus einem zentralen Lager in der Schweiz oder im grenznahen Gebiet in alle Länder der Welt. Bei Streckengeschäften (Drop-Shipping) lassen sich sowohl inländische als auch ausländische Partner und Lieferanten einbinden.

  Ihr Nutzen: Ausländische Versender: Sie erschliessen den Schweizer Markt mit wenig Aufwand und profitieren so von hoher Kaufkraft und tiefer Mehrwertsteuer. Schweizer Versender: Ihrer internationalen Expansion sind keine Grenzen gesetzt. Ihr Aufwand bleibt klein, weil wir die Verzollung samt internationalem Carrier Management übernehmen.

- **Fulfillment**

  Unsere Fulfillment-Leistungen reichen von der Lagerbewirtschaftung über Verpackung und Versand bis hin zur Retourenverarbeitung. Wir harmonisieren IT-Systeme, passen Lagerkapazitäten und Arbeitskräfte flexibel an die Bestellvolumina an und übernehmen im Rahmen von Cross-Docking-Konzepten die Qualitätskontrollen beim Wareneingang aus verschiedenen Quellen.

  Ihr Nutzen: Ihre Pakete kommen schnell und sorgfältig verpackt bei Ihren Kunden an, ohne dass Sie eine eigene Infrastruktur aufbauen müssten.

- **Retourenmanagement**

  Durch unsere grosse Expertise, u.a. im Fashion-Bereich, sind wir Spezialisten im Handling von Retouren. Wir kontrollieren Retouren, übernehmen Refreshing, Auszeichnung und Verpackung . Dank der digitalen Verzollung werden Zoll und Mehrwertsteuer rückvergütet.

  Ihr Nutzen: Durch die rasche Verarbeitung der Retouren werden die Debitorenkonti tagesaktuell entlastet und die Produkte schnell wieder eingelagert.

Entlastung durch ganzheitlichen Service

Für Unternehmen ist es eine enorme Entlastung, wenn der Servicepartner alle Disziplinen abdeckt und dabei sowohl über Spezialwissen als auch über ein breites Verständnis aller kundenbezogenen Prozesse hinweg verfügt. Denn es entstehen Synergien, und etwaiger Koordinationsaufwand wird hinfällig. Voraussetzung ist eine partnerschaftliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit. Genau darauf legen wir als traditionsreiches Unternehmen seit jeher grossen Wert.

Die Endkunden glücklich zu machen, ist eines unserer Anliegen. Dieses Ziel effizient zu erreichen, das andere.

Wirkungsebene Customer Lifecycle

Entlang des gesamten Kundenzyklus unterstützen wir unsere Auftraggeber mit unserem breiten Wissen und einer modernen Infrastruktur – vom Erstkontakt mit potenziellen Kunden bis hin zur Rückgewinnung verlorener Kunden.

Wirkungsebene Customer Journey

Dazwischen begleiten wir die Kunden immer wieder auf dem Weg zum Kauf und stützen unser Vorgehen auf das bisherige Verhalten, auf Erfahrungen und Prognosemodelle, um die Kanäle und Angebote möglichst exakt auf die Bedürfnisse der Kunden abzustimmen.

Wirkungsebene Kauferlebnis

Wir sorgen dafür, dass der Kauf via Telefon, Mobile oder Onlineshop immer wieder zum positiven Erlebnis wird. Am Telefon durch kompetente und freundliche Mitarbeitende und ausgereifte Systeme; im Shop durch schönes Layout, ausgereifte Produktpräsentationen, klare Navigation sowie durch einwandfrei funktionierende Beratungsangebote, Bezahl- und Checkout-Prozesse. Und schliesslich, indem die Produkte sorgfältig verpackt und schnell beim Kunden eintreffen.

Auszug aus unseren vielfältigen Leistungen

Zu unseren Auftraggebern zählen Unternehmen aus allen möglichen Branchen, von Start-ups über kleine und mittlere Unternehmen (KMU) bis hin zu internationalen Konzernen, darunter Non-Profit-Organisationen, Bildungsinstitute, Hersteller und Detaillisten, die in B2C-Märkten oder im Industriegütersektor tätig sind. Jede Branche hat ihre besonderen Bedürfnisse bei der Marktbearbeitung. Dank der langjährigen Zusammenarbeit mit Auftraggebern unterschiedlichster Herkunft verfügen wir in vielen Sparten über tiefes Wissen und wertvolle Erfahrungen. Nachstehende Aufstellung zeigt einen kleinen Auszug aus unseren Leistungen, die wir typischerweise für die jeweilige Branche erbringen.

- **Automobil und Transport**
  CRM, Kampagnenmanagement, Leadmanagement, Terminvereinbarung, Vertriebsunterstützung, Inbound Overflow
- **Bildungswesen**
  Adressmanagement, Datamanagement, CRM
- **Dienstleistungsbetriebe**
  Adressmanagement, Terminvereinbarungen
- **Elektronik und Unterhaltung**
  CRM, Kampagnenmanagement, Cashback, Datamanagement
- **Energie**
  Leadgenerierung, Neukundengewinnung, technischer Support, CRM
- **Finanzen und Versicherungen**
  CRM, Cloud Services, Analysen, Terminvereinbarung, Nichtzahlerbearbeitung, Reaktivierung, Kundendienst, Overflow, Content Management, User-Helpdesk, Direct Marketing, Mailings
- **Industrie und Technologie**
  Customer Care, technischer Support, Leadgenerierung
- **IT und Telekommunikation**
  Customer Care, technischer Support, Winback
- **Lebensmittel**
  CRM, Overflow
- **Mode und Beauty**
  Logistik, Verzollung, Retourenmanagement, Fiskalvertretung, E-Commerce-Lösungen, Customer Care, CRM, Reaktivierungen
- **Medien und Verlage**
  Inbound-Abonnentendienst, Neukundengewinnung, Winback, Retention, Umwandlungen
- **Non-Profit-Organisationen**
  CRM, Reaktivierungen, Spendergewinnung, Kampagnenmanagement, Adressmanagement, Datamanagement
- **Öffentliche Institutionen**
  Leadgenerierung, CRM, Neukundengewinnung
- **Online- und Multichannel-Handel**
  Fulfillment, Logistik, Verzollung, Retourenmanagement, Fiskalvertretung, E-Commerce-Lösungen, Customer Care, CRM, Reaktivierungen
- **Pharma und Gesundheitswesen**
  Direct Marketing, Mailings
- **Tourismus**
  Fulfillment, Logistik
- **Veranstalter**
  Customer Care, Ticketing

Zertifizierte Qualität

Verschiedene Gütesiegel neutraler Prüfstellen dokumentieren unsere unermüdlichen Bestrebungen nach konstant hoher Qualität unserer Leistungen.

Als erste Dialogmarketing-Dienstleisterin erhielt die bisherige rbc im Jahr 2008 das SQS-Zertifikat «Gütesiegel DirektMarketing TeleMarketing». Im August 2014 hat die SQS das rbc Customer Interaction Center als eines der ersten der Schweiz nach der neuen **Norm EN 15838** zertifiziert, die strenge Richtlinien für die Betreuung aller ein- und ausgehenden Kanäle beinhaltet.

Seit 2010 trägt die bisherige rbc das **SQS Datenschutzgütesiegel «GoodPriv@cy®».** Es gibt unseren Konsumenten die Gewissheit, dass wir den Daten- und damit den Persönlichkeitsschutz zu jeder Zeit einhalten. Die Zertifizierung wird alle drei Jahre erneuert.

Seit 2009 erfüllt die bisherige rbc den **PCI Data Security Standard (PCI DSS)** – den Datenschutzstandard der Kreditkartenindustrie – für sicheren Zahlungsverkehr mit Kreditkarten. Viermal pro Jahr unterziehen wir uns einem Schwachstellenscan. Die Zertifizierung wird jährlich erneuert.

Mit der **Microsoft-Silver-Kompetenz** im Bereich Data-Plattform unterstreicht die bisherige rbc ihr SQL-Server- und Datenbank-Know-how. Unsere Kunden erhalten damit die Gewissheit, dass die Mitarbeitenden über das notwendige fachspezifische Data-Know-how zur Erfüllung ihrer Aufgaben verfügen.

Wir sind für Sie und Ihre Kunden da

Möchten Sie Ihre Kompetenzen vernetzen und sich verstärkt auf Ihre Kernaufgaben konzentrieren? Streben Sie Wachstum an, ohne dafür die Infrastruktur bei den kundenbezogenen Prozessen ausbauen zu müssen? Möchten Sie Ihren Kunden und Interessenten über sämtliche Kanäle hinweg informiert und kompetent begegnen und so den Kundenwert nachhaltig steigern? Dann nehmen Sie mit uns Kontakt auf. Wir beraten Sie unverbindlich oder senden Ihnen Best Practice Cases sowie Factsheets mit detaillierten Leistungsbeschrieben. Vertiefte Informationen finden Sie zudem auf unserer Website www.ms-direct.ch

Wir freuen uns auf Sie!
Ihre MS Direct AG

Hauptsitz:
MS Direct AG
Fürstenlandstrasse 35
CH-9001 St. Gallen
Telefon +41 71 274 66 66
contact@ms-direct.ch

Niederlassungen:
General Wille-Strasse 144
CH-8706 Meilen
Telefon +41 44 925 36 36
meilen@ms-direct.ch

Hofackerstrasse 40
CH-4132 Muttenz
Telefon +41 61 485 11 11
muttenz@ms-direct.ch

Industriestrasse 2
CH-9300 Wittenbach
Telefon +41 71 274 66 66
wittenbach@ms-direct.ch

Ebikonerstrasse 75
CH-6043 Adligenswil
Telefon +41 41 317 34 00
adligenswil@ms-direct.ch

Scheibenstraße 3
AT-6923 Lauterach
Telefon +43 5574 803 10
lauterach@ms-direct.at
www.ms-direct.at

Impressum

Herausgeberin:
MS Direct AG, St. Gallen

Konzept und Gestaltung:
Heads Corporate Branding AG, Zürich

Text:
Petra Hasler, KOMMA, Oberwil

Fotografie:
Simon Iannelli, Bern (Fotografie
Mitarbeitende der MS Direct AG)

Druck:
FO-Fotorotar, Egg

MS Direct AG
Fürstenlandstrasse 35
CH-9001 St. Gallen

Telefon +41 71 274 66 66
contact@ms-direct.ch
www.ms-direct.ch

CRM Solutions
Customer Services
Direct Marketing Services
E-Commerce Solutions
Logistic Services