



KUNDENINTERVIEW

RECHNUNGSKAUF IM B2C FASHION RETAIL

KUNDENINTERVIEW

FashionDirect

Die FashionDirect GmbH aus Filderstadt betreibt seit fast 20 Jahren das Modelabel „0039 ITALY“ und setzt dabei insbesondere auf eine individuelle Kollektion von Blusen. Anstatt sich in einem breiten, austauschbaren Sortiment zu verlieren, wird hier lieber mit Farben, Mustern und auch Formen gespielt und kokettiert. Das Ergebnis? Liebenswerte Details, außergewöhnlich kreative Designs und das Ganze immer in überzeugender, anspruchsvoller Qualität „made in Europe“.

Wir haben uns mit Samantha Müldener aus dem Vertriebsteam von FashionDirect darüber unterhalten, wie ein deutsches Label erfolgreich im E-Commerce auftritt und welche Themen von besonderer Bedeutung dabei sind

Creditreform (CR): Vor welcher Herausforderung standen Sie bzw. welches Problem sollte gelöst werden, als Sie sich mit der Bezahlösung CrefoPay als mögliche Option für FashionDirect beschäftigt haben?

Samantha Müldener (SM): Mit unserer Marke „0039 ITALY“ sind wir schon seit beinahe 20 Jahre aktiv. Unser Schwerpunkt lag dabei zunächst auf dem stationären Geschäft und unseren eigenen Stores. Aber zunehmend spielt der ECommerce-Bereich eine starke Rolle in unserem Geschäft. In der Vergangenheit haben wir im Onlineshop nur wenige Zahlungsarten angeboten. Insbesondere

re den Rechnungskauf hatten wir nicht im Angebot, da mit dem Rechnungskauf zahlreiche Herausforderungen verbunden sind. Ich denke dabei vor allem an die Risikosteuerung, die Zahlungseingangskontrolle und die nachfolgenden Mahnholder Inkassoprozesse. Der Rechnungskauf ist aber gerade im Bereich Fashion als Zahlungsart von großer Bedeutung für die Erhöhung der Conversion-Rate im Onlineshop. Wir suchten daher einen Partner, der alle Prozesse für den Rechnungskauf automatisiert abbilden kann.

CR: Wie wurden die Anforderungen mit CrefoPay abgebildet?

SM: Mit CrefoPay steht uns eine zentrale Plattform für die Abwicklung aller relevanten Zahlungsarten zur Verfügung. Insbesondere die „unsicheren“ Zahlungsarten wie Rechnung und Lastschrift können wir mit dieser Plattform

eigenständig und individuell steuern. Zum einen haben wir jederzeit Einfluss auf das Risikomanagement, zum anderen sind alle Folgeprozesse von der Zahlungseingangskontrolle, über Mahnservice bis hin zum Inkasso vollständig integriert. Wir bekommen alles aus einer Hand. Besonders wichtig ist uns, dass wir im Risikomanagement selbst entscheiden können, welche Risikoparameter zur Akzeptanz oder Ablehnung des Rechnungsaufs führen. CrefoPay bietet uns hier eine sehr leistungsfähige Risk-Engine mit der wir jederzeit auf aktuelle Anforderungen reagieren und die Risikoparameter enger oder weiter definieren können, um direkte Einfluss auf die Conversion im Shop zu nehmen. Das ist bei anderen Anbietern so nicht möglich. Sofern einmal Zahlungen nicht fristgerecht eingehen, starten zudem die Mahnprozesse, ohne dass wir aufwändig Zahlungseingänge abgleichen müssen. Das System von CrefoPay arbeitet diesbezüglich vollständig automatisiert. Für uns ist das eine enorme Arbeitserleichterung.

CR: Wie erfolgte die Anbindung an CrefoPay und wie wurden Sie dabei unterstützt?

SM: Wir setzen Shopware als unsere Plattform für unseren Onlineshop ein. Für die technische Anbindung nutzen wir das vorgefertigte Plug-in von CrefoPay, mit dem alle Funktionalitäten direkt zur Verfügung stehen. Dieses Plug-in ist kostenfrei und im Rahmen des Anbin-

dungsprozesses wurden wir durch einen persönlichen Ansprechpartner bei der Konfiguration optimal unterstützt. Es ist sehr positiv zu werten, dass wir bei offenen Fragen immer den direkten Kontakt zu unseren Kundenberatern vor Ort nutzen können, um zu einer schnellen Lösung zu gelangen.

CR: Welchen Effekt können Sie seit der Nutzung von CrefoPay feststellen?

SM: Für uns ist der Einsatz von CrefoPay ein Gewinn, da wir im Tagesgeschäft vollständig unterstützt werden. Wir können unseren Kunden alle relevanten Zahlungsarten anbieten und haben dabei volle Transparenz in Sachen Risiko- und Forderungsmanagement. Die Abstimmung erfolgt dabei mit nur einem Partner, da alle Leistungen aus einer Hand und über eine Schnittstelle angebunden sind. Da wir das Risikomanagement selbst bestimmen und das Mahnwesen als White-Label-Lösung abgewickelt wird, stärken wir zudem unseren Markenauftritt gegenüber unseren Endkunden. Im Ergebnis hat dies schon jetzt zu signifikanten Umsatzsteigerungen und Wiederkaufsraten geführt.

FashionDirect GmbH
Echterdinger Str. 83
70794 Filderstadt

CrefoPay

Die FashionDirect GmbH nutzt das Produkt CrefoPay Online, um die Zahlungsprozesse im Onlineshop gewinnbringend zu steuern. Haben auch Sie Interesse an einer individuellen Steuerung Ihrer Prozesse und einer Steigerung der Conversion-Rate, dann kontaktieren Sie uns einfach via www.crefopay.de.

CrefoPayment GmbH & Co. KG

Schloßstr. 20

12163 Berlin

angebot@crefopay.de

www.crefopay.de