

Auftragsabwicklung, Versand und Kundenservice

The Idle Man signiert mehrjährigen Vertrag, um Mode-Vorsprung zu halten



Für den Londoner Herrenmode-Einzelhändler The Idle Man sind die Geschäftsaussichten weiterhin rosig. Er erhielt eine Investition in siebenstelliger Höhe in Form von Werbezeit im Channel 4 Fernsehsender. The Idle Man startete seine allererste TV-Kampagne zur weiteren Unterstützung seiner Wachstums- und Expansionspläne.

The Idle Man wurde im Jahr 2014 von Oliver Tezcan gegründet, der zuvor bei Asos.com als Manager im Herrenmode-Einkauf tätig war. Mit der Gründung von The Idle Man sollte die Lücke geschlossen werden, die große Einzelhändler im Bereich der modischen Herrenkleidung zu erschwinglichen Preisen hinterlassen haben. The Idle Man entwickelte sich rasch zum drittgrößten Herrenmode-Anbieter in Großbritannien mit über 1,5 Millionen einzelnen Besuchen pro Monat. Das Unternehmen forciert weiterhin seine Wachstumsstrategie sowohl im In- als auch im Ausland.

Ein derart rasantes Wachstum bringt allerdings auch Herausforderungen mit sich. Im Jahr 2015, erwog The Idle Man die Einbeziehung von Radial als Anbieter ausgelagerter Handelsdienste. Dazu der Gründer und CEO von The Idle Man, Oliver Tezcan: „Wir haben erkannt, dass wir auf unserem ehrgeizigen Weg erfahrene Helfer brauchten. Wir wählten Radial, weil uns seine Erfahrungen auf internationalen Märkten und die Erfolgsbilanz bei der Unterstützung rasch wachsender Einzelhändler überzeugt haben.“ Nach gerade mal 3 Monaten hatte Radial bereits die Auftragsabwicklung, den internationalen Versand und den Kundenservice im Auftrag von The Idle Man übernommen, die Radial von seiner britischen Betriebszentrale in Manchester aus durchführt.

The Idle Man hat unlängst Live Chat in sein Kundendienstangebot aufgenommen und sucht weiter nach neuen, spannenden Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit seinen Kunden. 20 % aller Kontakte laufen jetzt über Live Chat, sodass Anfragen unserer Kunden binnen Minuten beim ersten Kontakt beantwortet werden können.

The Idle Man versendet mittlerweile in über 200 Länder weltweit und ist damit auch auf internationaler Ebene erfolgreich. Radial hat The Idle Man durch zahlreiche Initiativen zur Steigerung der Effizienz und Kundenzufriedenheit in Märkten mit starker Nachfrage unterstützt. Dazu gehört unter anderem die Einführung eines Sammelretouren-Programms in Deutschland, im Rahmen dessen deutsche Kunden Waren im Inland an das Lager von Radial in Deutschland retournieren können, bevor sie dann zum Vereinigten Königreich zurückgesandt werden. Zusätzlich hat Radial The Idle Man bei der Einführung von dessen US-amerikanischem Amazon-Shop unterstützt, indem es dem Händler eine automatisierte Retourenlösung innerhalb der USA bereitstellte.

„Radial hat bereits vom ersten Moment an verstanden, worum es bei uns geht und wie viel Leidenschaft wir für unsere Produkte und Kunden entwickeln. Radial hat es geschafft, unseren Betrieb auf eine höhere, ausgereifere Ebene zu bringen, was wir zuvor vergeblich versucht hatten. Dies hat das Kundenerlebnis durch schnellere Lieferzeiten, zuverlässigere Abwicklungsverfahren und Kundendienstleistungen verbessert. Sie arbeiten nahtlos als Erweiterung unserer eigenen Leidenschaft.“

Radial bietet The Idle Man folgende Leistungen und Vorteile:

- Globale Fulfillment-Dienstleistungen: Radial erledigt sämtliche Aspekte der Auftragsabwicklung, einschließlich Eingang, Ausgang, Retouren, Verpackung und Mehrwertdienstleistungen, von seinen Lagern in Vereinigtem Königreich und Deutschland aus.
- Skalierbarkeit und Einzelhandelskompetenz: Mit über 1,2 Millionen Quadratmetern Raum weltweit für die Auftragsabwicklung und jahrzehntelanger einschlägiger Erfahrung verfügt Radial über die nötige Größe und Kompetenz, um das rasche Wachstum von The Idle Man zu unterstützen.
- Führende internationale Speditionstarife: The Idle Man profitiert von Radials ermäßigten Versandkosten und Verwaltungsdienstleistungen. Durch den Zugang zu über 70 globalen Spediteuren kann The Idle Man seine Kunden in über 200 Ländern weltweit erreichen.
- Mehrsprachige Kundenbetreuung: Die Kunden von The Idle Man erhalten den gleichen hervorragenden Kundendienst sowohl per E-Mail oder Telefon als auch über Live-Chat-Dienste.



Radial sorgt für die Flexibilität und Skalierbarkeit ihrer Logistikketten und optimiert, wie, wann und wo ein Bestellwunsch zur Lieferung wird

27
Fulfillment Center
weltweit

Einzelhandelsabwicklung liegt uns im Blut. Wir verfügen über mehr als zwei Jahrzehnte an Erfahrung in diesem Bereich. Wir erstellen die beste Mischung aus effizienten Verfahren, automatisierten Technologien und Mehrwertdienstleistungen. Das verschafft Ihnen eine verlässliche Abwicklung und zufriedene Kunden, ganz egal, wo Sie sich auf der Welt befinden.

20%
Versand Services

Indem wir für unsere globalen Kunden Versanddienstleistungen verwalten, können wir Mengeneinsparungen an unsere neuen Kunden weitergeben. Im ersten Jahr der Zusammenarbeit mit Radials Versanddiensten sparten unsere Kunden im Durchschnitt 20 Prozent ihrer Kosten ein. Heute versenden wir Pakete weltweit, mittels mehr als 70 Zustelldiensten und mehr als 350 Dienstleistungsoptionen.

10+
Muttersprachler
in 10+ Sprachen

Die beliebtesten Marken der Welt vertrauen darauf, dass Radial ihre Marke auf ihre Weise repräsentiert. Engagierte, mehrsprachige Experten stehen Ihnen zur Seite, damit sie die Stoßzeiten bewältigen und die höchsten Zufriedenheitswerte erzielen können.