

MS MAIL SERVICE AG – Fullservice-Provider für Marketing und Versandhandel

Direkt zum Erfolg

Erfolgreiche Unternehmen haben eine Gemeinsamkeit: Sie tun nur das, was Sie selber am besten können und lagern die anderen Tätigkeiten aus. Das Auslagern von Dienstleistungen, das so genannte Outsourcing liegt im Trend und macht für beide Seiten Sinn: Jeder Betrieb kann sich auf seine Kernkompetenzen konzentrieren, das senkt die Fixkosten und steigert die Effizienz.

ke- Eine Firma, die dieses Prinzip schon früh erkannt und genutzt hat ist die MS MAIL SERVICE AG. Als eigentliche Pionierin auf dem Gebiet des Direktmarketings und Versandhandels in der Schweiz ist MS in den fast 30 Jahren ihres Bestehens zu einer geschätzten Partnerin verschiedener bekannter Unternehmen geworden. Mit rund 300 Beschäftigten am Standort St.Gallen ist der Betrieb ausserdem ein wichtiger Wirtschaftsfaktor für die Stadt.

Dienstleistung als Kerngeschäft

Das Dienstleistungsangebot ist vielseitig und wird laufend ausgebaut. MS MAIL SERVICE AG stellt Tools zur Neukundengewinnung, Kundenbindungssysteme, Database-management sowie Customer Care und Fulfillmentlösungen inklusive Verzollung zur Verfügung. Jede einzelne Dienstleistung kann modular – optimalerweise aber auch integriert – bezogen werden. Branchengerechte Lösungen und individuelle Marketing- und Vertriebsstrategien entstehen immer im intensiven Austausch mit den Kunden. Dabei bietet MS verschiedene Management- und Beratungsleistungen an. Dazu gehören unter anderem, Analyse der Zielgruppen, Marktforschung, kompetente Beratung bei der Lancierung von neuen Produkten und der Auswahl der richtigen Marketingmassnahmen (Multichannel-Marketing).

Der Mensch im Zentrum

Trotz aller Technik – im Zentrum jeder Kampagne steht der Mensch. MS MAIL SERVICE AG legt daher Wert auf konsequente Fortbildung ihrer Mitarbeiter. Durch Coaching, Produkt- und Systemschulungen wird eine Fluktuationsrate von unter drei Prozent erreicht. Denn nur zufriedene Mitarbeiter sind perfekte Dienstleister. Der persönliche Service auf allen Stufen wird gross geschrieben: Ob im Customer Care Center oder in der strategischen Beratung: Jeder Mitarbeiter soll sich für das Unternehmen verantwortlich fühlen und dem Kunden den bestmöglichen Service bieten.

Offenes Ohr

Vor 11 Jahren ging HSE24 als erster Shoppingsender in Deutschland «on Air». Das Münchner Unternehmen verbindet TV- und Internetshopping unter einem Dach. HSE24 sendet per Kabel und Satellit. Insgesamt erreicht das Fernsehkaufhaus über 39 Millionen Haushalte in Deutschland, Österreich und der Schweiz. MS MAIL SERVICE AG übernimmt den Bestelleingang im hauseigenen Customer Care Center und den termingerechten Versand der Waren für den Schweizer Markt. Im Customer Care Center schlägt das



Interessante Zahlen:

300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Standort St.Gallen
8'000 Telefonanrufe pro Tag
35'000 Kundenbestellungen werden bearbeitet und als Pakete ausgeliefert.
32'000 m² Lagerfläche mit direktem Bahnanschluss stehen zur Verfügung
80'000 Ink-Jet-Adressierungen pro Tag
250'000 Mailings werden maschinell gefalzt, kuvertiert und verschickt
350'000 MB Hauptspeicher sind auf dem EDV-System vorhanden
6'500'000 Privatadressen aus dem Prime-Address-Pool stehen zur Verfügung

Herz des Unternehmens – 24 Stunden am Tag.

MS MAIL SERVICE AG – Logistik-Lösungen nach Mass

Als Fulfillment-Profis versendet und verzollt MS MAIL SERVICE AG Waren termingerecht. Gleichzeitig kümmert sich die Firma um die Verzollung ihres gesamten Artikelsortiments. Eine stabile eigenentwickelte Versandhandelssoftware übernimmt sämtliche Dienstleistungen rund um den Versandhandel.

MS MAIL SERVICE AG und Betty Bossi – ein bewährtes Team

Seit Ende der 70er-Jahre offeriert Betty Bossi ihren Abonentinnen und Abonenten exklusiv die so genannten Spezial-Angebote. Dabei handelt es sich um praktische Küchen- und Haushaltgeräte, welche die Arbeit in Küche und Haushalt erleichtern und dabei helfen sollten, Zeit zu sparen. Wer kennt sie nicht? Zum Beispiel der patente Täscher



oder der unentbehrliche Messlöffel. Die ersten Spezial-Angebote waren Käsebrett, Guetzlidosen, Teighölzer, Blechreinpapier und Ausstechförmli. Heute werden jährlich 40 bis 50 neue Produkte lanciert.

Von Anfang an mit von der Partie war MS MAIL SERVICE AG. Als zuverlässiger Logistik- und Vertriebspartner war MS nicht unwesentlich am Erfolg der Marke Betty Bossi beteiligt. Das ist bis heute so geblieben: Pro Tag verlassen mehrere Tausend schön konfektionierte Päckli das MS-Verpackungszentrum an der Oberstrasse in St.Gallen mittels

Bahnwagen. Ein prompter Service wird garantiert: Innerhalb von drei Tagen nach Bestelleingang sind die Päckli beim Besteller, der Bestellerin angelangt.



MS MAIL SERVICE AG

Fürstenlandstrasse 35
9001 St.Gallen
Fon 071 274 66 66
Fax 071 274 66 67
msfeedback@ms-direct.ch
www.ms-direct.ch

Schulterschluss von MS MAIL SERVICE AG und rbc-Gruppe

Zwei erfolgreiche Dialog- und Direktmarketing Dienstleister, MS MAIL SERVICE AG St. Gallen und die rbc-Gruppe Feldmeilen, werden künftig Schulter an Schulter agieren. Peter Stössel, Gründer, VR-Präsident und CEO der MS MAIL SERVICE AG, übernimmt von rbc Hauptaktionär Heinz Rohrer die Mehrheit der rbc Holding AG.

Ziel des Zusammenschlusses ist gemeinsames und gesamtheitliches Wachstum. Der Schulterschluss der in den letzten Jahren überdurchschnittlich gewachsenen Unternehmen mit einem gemeinsamen Umsatz von über 80 Millionen Franken ist die stärkste Kräftebündelung in diesem Wirtschaftsbereich. Die neue Organisation hat ihre Standorte in St. Gallen, Feldmeilen, Chur und Lauterach (Österreich).

Synergien nutzen

Für Peter Stössel sind für den Zusammenschluss sowohl persönliche als auch strategische Beweggründe ausschlaggebend. «Unsere Unternehmen wirken schon seit einiger Zeit in einem dauernden Wechselspiel zusammen. In punkto Marktleistungen bilden wir ein Ganzes, wobei wir uns unterstützen und in idealer Weise wie bei einem Puzzle ergänzen. Durch den Schulterschluss werden die Puzzleteile nun so zusammengeführt, dass sich im Markt ein vollständiges Bild ergibt».

Während die Marktleistung der MS MAIL SERVICE AG durch neue Serviceangebote – insbesondere in den Bereichen Telemarketing, Data Analysis, CRM, Multichanneling und IT-Services – ausgebaut wird, profitieren die rbc Kunden umgekehrt durch den Zugang zur MS MAIL SERVICE AG von den Optionen eines Full Service-Dienstleisters mit globaler Perspektive, komplexer Logistik sowie dem umfassenden Direktmarketing-Know-how des St. Galler Kompetenzzentrums.

Um für die gemeinsamen Kunden differenzierte Marktleistungen und wirksame Leistungssysteme herauszustellen, wurde das gesamte Management der beiden Unternehmen schon frühzeitig eingebunden. Peter Stössel, neu Haupt- bzw. Mehrheitsaktionär beider Unternehmen, wird zusammen mit seinem Sohn, Milo Stössel, und rbc-CEO Tobie Witzig für die marktgerichtete Umsetzung besorgt sein. Hinter der Marke rbc steht ein dynamisches Unternehmen, das mit seinen Ressourcen und den Subbereichen Consulting und Projektmanagement, CRM-, Data Intelligence-, Call Center- und IT-Services ein integriertes Gesamtangebot anbieten kann.
www.rbc.ch