



Customer Service Operations

Das Sony DADC European Service Center am Standort Pilsen blickt auf über 15 Jahre Erfahrung im Bereich Global Business Services zurück.

Wir managen für unsere Kunden die Beziehungen zu Hunderten von Einzelhandelsgeschäften, Marktplätzen und Handelsketten und verfügen dadurch über tiefgehende Expertise darin, komplexe Lieferkettenherausforderungen zu lösen.

Unsere Expertinnen und Experten für Kundenservice bieten End-to-End-Lösungen in allen wichtigen europäischen Sprachen. Unsere modularen B2B Service-Pakete umfassen Auftragsverwaltung, Retourenabwicklung und Reklamationen.

Wir verarbeiten Ihre Bestellungen nach genauen Standards. Waren werden pünktlich und komplett ausgeliefert, ob an den Einzelhandel oder an Online-Marktplätze. Machen Sie uns zum festen Bindeglied zwischen Ihrem Unternehmen, Ihren Kunden und Ihren Partnern.

Für eine hervorragende B2B Customer Experience

Effizienz steigern - Wachstum ermöglichen

Wir übernehmen Ihre operativen Aufgaben. So können Sie sich auf Ihr Kerngeschäft fokussieren.

Vertrauen Sie unserer Expertise

Unsere Team-Mitglieder sind erfahrene Expert:innen mit Hochschulabschlüssen, die im Schnitt seit 6,5 Jahren bei uns im Unternehmen arbeiten.

Optimieren Sie Ihre Prozesse

Schnelle, flexible und skalierbare End-to-End-Prozesse, die eine länderübergreifende Harmonisierung ermöglichen.

Wir führen jährlich 90.000 Retail-Transaktionen durch

Bestellungen

Wir bearbeiten alle Arten von Bestellungen, einschließlich:

- Neuerscheinungen
- Backkatalog
- Direct-to-Retail
- Muster- / Mitarbeiterbestellungen
- Scrap-Aufträge

Wir kümmern uns um Ihr Auftragsmanagement:

- Erfassen von Bestellungen
- Auftragsvalidierung
- Rückstandsverwaltung
- Time-Slot-Buchung
- Berichterstellung

Retouren

Wir kümmern uns um Rücksendungen, darunter:

- Garantiefälle
- Fehlerhafte / beschädigte Waren
- Abgelehnte Lieferungen
- Mengenabweichungen

Wir gewährleisten, dass Retourenautorisationen entsprechend Ihrer Genehmigungs-Workflows verarbeitet werden. Jeder Schritt wird proaktiv überwacht – von der ersten Validierung über die Rücksendung bis zur Erstellung von Gutschriften.

Reklamationen

Wir lösen Reklamationsfälle, darunter:

- Fehlmengen
- Preisabweichungen
- Abverkaufsrabatte
- Transportschwund

Wir initiieren die Transaktion direkt in Ihrem System. Alle erforderlichen Prüfungen werden von uns reibungslos und im Einklang mit Ihren Freigabeprozessen und Compliance Standards durchgeführt.



European Service Centre

Unser European Service Center in Pilsen/Tschechien liefert maßgeschneiderte Supply-Chain-Lösungen. Ob Retail oder E-Commerce: Unsere Angebote sind exakt auf die Bedürfnisse unserer Kunden abgestimmt – ob aus den Bereichen Home Entertainment und Elektronik oder anderen Branchen. Zusätzlich unterstützen wir interne Prozesse bei Sony DADC.

Besonders stolz sind wir darauf, die Anforderungen des weltweit größten Online-Marketplatzes zu erfüllen, was zu einer erheblichen Reduzierung von Abzügen und Chargebacks führt.

Unsere Order-to-Cash-Services sind genau auf die Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten und unterstützen deren Geschäftswachstum. Unser Angebot umfasst B2B Customer Service Operations, Finance Operations und Vendor Central Services.

Unsere Expertise – Ihr Vorteil



15 Jahre Erfahrung im Bereich Global Business Services

Order-to-Cash-Outsourcing mit einem Netzwerk von 350+ Einzelhändlern



Umfassende Expertise in Vendor Central Prozessen

Rückforderung von Abzügen, Prozessoptimierung und -outsourcing



Abwicklung von signifikanten Auftragsmengen

Hunderttausende Retail Transaktionen



Komplexe Supply-Chain-Lösungen

Lieferplanung, Verpackungsdienstleistungen, Customer Service Operations, Kommissionierung, Verpackung und Versand, Finance Operations



Sony DADC Compliance

Qualität, Sicherheit, Nachhaltigkeit

Das sagen unsere Kundinnen und Kunden über uns

„Ein sehr lösungsorientierter, effizienter und gut organisierter Service. Wir sind sehr zufrieden mit der Kommunikation und der Zusammenarbeit. Das Team ist absolut großartig.“

Torgny Sjöö

Chief Operating Officer
Playground Music Scandinavia

„Die Atmosphäre ist durchgehend positiv und konstruktiv. Jedes Jahr stellen wir uns neuen Herausforderungen und werden jeden Tag besser. Die Zusammenarbeit mit diesem netten Team funktioniert sehr gut. Danke!“

Alice Talbert

Director, Sales Operations EMEA
Sony Interactive Entertainment

„Wir sind mit der Zusammenarbeit sehr zufrieden. Probleme werden sofort behandelt, Prozesse transparent überwacht und kontinuierlich verbessert.“

Christina N.

Account Director