

EXPERT GUIDE

RETOURENMANAGEMENT



5 TIPPS FÜR DEINEN ERFOLG



Bis zu **50% Retourenquote** - wie aus einer Herausforderung eine Chance werden kann

Retouren gehören zu den größten Herausforderungen im modernen Handel. Insbesondere bei Retourenquoten von bis zu 50 % stehen Unternehmen vor einer Vielzahl an Problemen: Jede Rücksendung verursacht nicht nur zusätzliche Transportkosten, sondern auch erhebliche Prozesskosten für Prüfung, Aufbereitung und Wiedereinlagerung. Dazu kommt der erhöhte Bedarf an Ressourcen, wie Personal und Infrastruktur, der die Rentabilität zusätzlich belastet. Aber Retouren sind mehr als nur eine lästige Pflicht – sie sind auch eine Chance. Denn: Effizientes Retourenmanagement kann den Unterschied machen. Mit optimierten Prozessen, präziser Qualitätskontrolle und einer durchdachten Infrastruktur lassen sich nicht nur die Prozesskosten senken, sondern auch Wettbewerbsvorteile schaffen.

Herausforderungen lösen



Ein ineffizienter Rücksendeprozess kann nicht nur hohe Kosten verursachen, sondern auch zu unzufriedenen Kunden führen. Doch durch gezielte Maßnahmen lassen sich viele dieser Herausforderungen bewältigen. Ein zentraler Ansatzpunkt ist die Vermeidung von Retouren. Viele Rücksendungen lassen sich bereits im Vorfeld durch präzise Produktinformationen und kundenorientierte Maßnahmen minimieren.

Der logistische Teil des Retourenprozesses birgt ebenfalls viele Herausforderungen. Unternehmen sollten darauf achten, kundenfreundliche und effiziente Rücksendeoptionen anzubieten, wie etwa Drop-off-Punkte oder kostenfreie Rücksendeetiketten.

Ein weiterer wichtiger Schritt ist die Qualitätsprüfung der retournierten Ware. Hierbei sollten klare Standards zur Beurteilung des Zustands eingeführt werden, um den Prozess effizient zu gestalten und diese bilden die Grundlage die Ware schnell wieder in den verkaufbaren Bestand zu bringen. Automatisierte Lösungen wie Scanner oder Bildanalyse-Tools können die manuelle Prüfung unterstützen und Fehler reduzieren.

Mit einem optimierten Retourenprozess können Unternehmen nicht nur Kosten senken, sondern auch die Kundenzufriedenheit verbessern. Präventive Maßnahmen, Automatisierung und klare Standards sorgen dafür, dass Herausforderungen in der Retourenabwicklung gemeistert und Wettbewerbsvorteile gesichert werden können.





1

Retouren- vermeidung

Nutzen von historischen Verkaufs- und Retourendaten

Um Retouren effektiv zu managen, ist die Sicherstellung der Datenqualität entscheidend. Historische Verkaufs- und Retourendaten sollten regelmäßig bereinigt und strukturiert werden – etwa nach Kategorien, Zeiträumen und Regionen. Diese klare Datenbasis ermöglicht präzisere Analysen und zielgerichtete Maßnahmen.

Ein weiterer wichtiger Ansatz ist die Kundensegmentierung. Die Analyse bestimmter Kundengruppen kann zeigen, ob etwa Neukunden häufiger retournieren. Auf Basis dieser Erkenntnisse lassen sich gezielte Maßnahmen entwickeln, etwa durch verbesserte Produktinformationen oder umfassendere FAQs für Neukunden.

Schließlich kann das sogenannte Feature Engineering wichtige Merkmale wie die Retourenrate pro Produkt, Verkaufsvolumen, Saisonalität, Preisänderungen oder Produktbewertungen identifizieren. Diese Merkmale können Unternehmen nutzen, um Rücksendegründe besser zu verstehen und gezielte Optimierungen durchzuführen.

2

Moderne Technologien

Self Service Optionen für Kunden

Retourenprozesse können durch den Einsatz moderner Technologien und datenbasierter Lösungen erheblich verbessert werden. Insbesondere Self-Service-Optionen, automatisierte Kommunikation und eine automatisierte Retourenprüfung bieten enorme Potenziale zur Effizienzsteigerung und Verbesserung der Kundenerfahrung. Ein entscheidender Hebel zur Prozessoptimierung ist der Aufbau eines Retourenportals, das Kunden volle Kontrolle und Transparenz über den Rücksendeprozess bietet. Über das Portal können Kunden bequem Rücksendeanfragen stellen, Versandlabels generieren und den Status ihrer Rücksendung verfolgen. Um den Prozess noch benutzerfreundlicher zu gestalten, sollten Tutorials oder umfassende FAQs eingebunden werden, die Schritt-für-Schritt-Anleitungen bieten. Für eine nahtlose Bearbeitung von Kundenanfragen empfiehlt sich die Verknüpfung des Self-Service-Portals mit CRM-Systemen. Dadurch können Rückfragen und Anfragen automatisch bearbeitet werden, ohne dass manueller Aufwand entsteht.

Eine weitere Möglichkeit zur Effizienzsteigerung ist der Einsatz automatisierter Scanning-Systeme im Retourenlager. Diese Systeme beschleunigen die Prüfung zurückgesendeter Produkte erheblich und sorgen für eine schnelle Verarbeitung. Durch die Integration von KI und Sensoren können Artikelzustände effizient und präzise bewertet werden. So lassen sich Retouren automatisch in Kategorien wie „wiederverkaufsfähig“, „reparaturbedürftig“ oder „nicht weiterverwendbar“ einordnen. Diese automatisierte Kategorisierung spart Zeit und Kosten und erleichtert die Wiederaufnahme von Artikeln in den Verkauf.



Kosten reduzieren

Kosteneffiziente Standortauswahl

Die kosteneffiziente Standortwahl für das Outsourcing von Retourenmanagement bietet zahlreiche Vorteile. Zu den wichtigsten zählen niedrigere Arbeits-, Infrastruktur- und Betriebskosten im Vergleich zu anderen Regionen. Viele Länder verfügen über gut ausgebildete Fachkräfte mit Erfahrung in Logistik und Retourenmanagement. Eine günstige geografische Lage nahe den Kernabsatzmärkten ermöglicht schnelle Transportzeiten, während flexible Arbeitsmarktregelungen die Skalierbarkeit erleichtern.

Trotz dieser Vorteile gibt es auch Herausforderungen. Dazu zählen steigende Logistik- und Versandkosten, insbesondere bei grenzüberschreitendem Transport. Qualitätsrisiken können bei komplexeren Retourenprozessen auftreten, und der Koordinationsaufwand erhöht sich, wenn mehrere Standorte involviert sind. Unterschiedliche Datenschutz- und Verbraucherschutzvorschriften stellen ebenfalls Hürden dar. Kulturelle Unterschiede im Kundenservice sowie eine Abhängigkeit von Drittanbietern können weitere Herausforderungen sein. Zudem erfordern langfristige Investitionen in IT-Systeme und Schulungen hohe Anfangskosten.

3



4 Schnelle Retourenenerstattung & Wiederverkauf

Nutzung von regionalen Retouren-Hubs für schnellere Retourenenerstattung

Der Aufbau eines Netzwerks aus Retouren-Hubs, das an die geografische Verteilung der Kunden angepasst ist, sorgt für eine lokale Rücknahme und Prüfung der Produkte. Dadurch lassen sich Logistikkosten und Transportzeiten erheblich verringern. Die Integration automatisierter Prüfprozesse in diesen Hubs maximiert die Effizienz und stellt sicher, dass Retouren zeitnah bearbeitet werden. Ein großer Vorteil der Retouren-Hubs ist die Möglichkeit, Produkte direkt vor Ort in den lokalen Verkauf oder Bestand zurückzuführen.

Automatisierte Systeme können die geprüften Produkte sofort kategorisieren und den nächsten Schritt einleiten – sei es für den Wiederverkauf, die Rückführung ins Lager oder die Weiterleitung an Recyclingprozesse. Regionale Hubs können auch für spezialisierte Prozesse wie Reparatur, Reinigung oder Wiederaufbereitung genutzt werden. Die Einrichtung separater Bereiche für unterschiedliche Produktkategorien (z. B. Elektronik, Kleidung oder Möbel) ermöglicht eine effiziente Bearbeitung, die auf die jeweiligen Anforderungen abgestimmt ist. Darüber hinaus können Unternehmen mit Partnern oder Drittanbietern zusammenarbeiten, um spezielle Dienstleistungen – etwa technische Prüfungen oder Reparaturen – direkt in den Hubs durchzuführen. Diese Integration spezialisierter Prozesse steigert die Flexibilität und Effizienz des gesamten Retourenmanagements.

Schnelle & effiziente Retourenbearbeitung

Implementierung eines Mehrstufigen Retourenprozesses

Ein mehrstufiges Retourenmanagement mit klaren Prozessstufen ermöglicht eine effiziente Bearbeitung von Retouren, wobei jede Stufe auf die jeweilige Komplexität des Falls abgestimmt ist.

Die erste Stufe übernimmt die einfache Eingangsprüfung der Retouren. Hier erfolgt eine schnelle Erfassung und Annahme der Artikel durch Barcode-Scans und automatisierte Entscheidungshilfen. Auf dieser Ebene werden Standardfälle direkt bearbeitet oder zur weiteren Verarbeitung freigegeben.

Fälle mit mittlerer Komplexität, bei denen die automatisierte Verarbeitung keine klare Entscheidung treffen kann oder die Artikel vom Standardprozess abweichen, gelangen in die nächste Stufe des Prozesses. Hier erfolgt eine detailliertere Prüfung und eine präzisere Entscheidung über die weitere Bearbeitung der Retoure.

Für besonders anspruchsvolle Fälle, etwa hochpreisige oder schwer bewertbare Artikel wie Luxuswaren oder Spezialelektronik, ist eine dritte Stufe vorgesehen. Diese Ebene bearbeitet komplexe Fälle mit tiefgehenden Prüfungen und speziellen Bewertungsverfahren, um präzise Entscheidungen zu treffen.

Diese gestufte Struktur stellt sicher, dass Retouren je nach ihrer Komplexität effizient und zielgerichtet behandelt werden, wodurch eine optimale Bearbeitungsqualität erreicht wird.



5

Mehr als nur ein kostenintensives Must Do: **Retouren als Wettbewerbsvorteil**

Retourenmanagement bietet Unternehmen viele Chancen, die, wenn sie genutzt werden, einen echten Wettbewerbsvorteil bieten. Neben Kostenreduzierung und Prozessoptimierung kann ein gutes Retourenmanagement sogar positive Auswirkungen auf die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit haben. **Du möchtest noch mehr über das Thema erfahren? Kontaktiere uns noch heute.**



Kontakt aufnehmen

E-Mail:

sales@fiege.com