## **EXPERT GUIDE**

RETOURENMANAGEMENT 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.

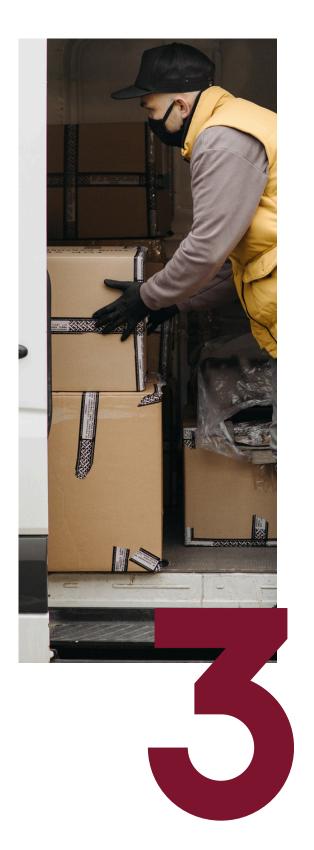
Der logistische Teil des Retourenprozesses birgt ebenfalls viele Herausforderungen. Unternehmen sollten darauf achten, kundenfreundliche und effiziente Rücksendeoptionen anzubieten, wie etwa Drop-off-Punkte oder kostenfreie Rücksendeetiketten. Ein weiterer wichtiger Schritt ist die Qualitätsprüfung der 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.





#### 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.



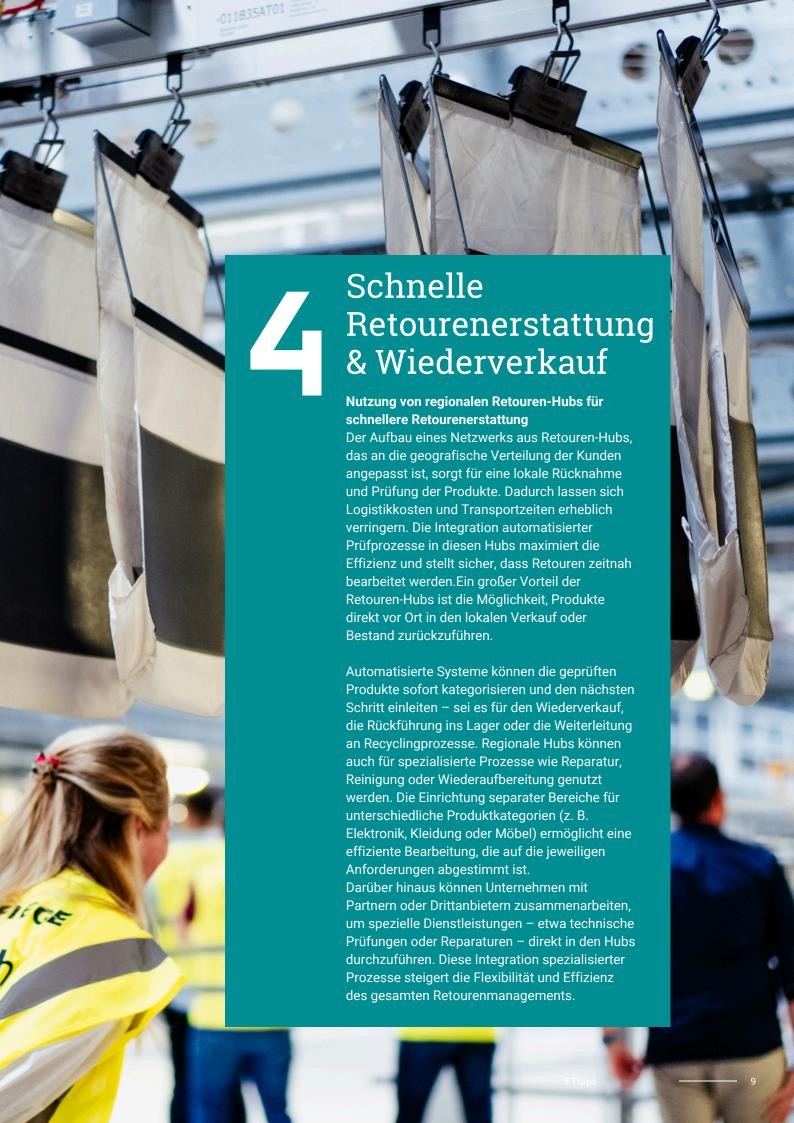
## Kosten reduzieren

#### 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.

5 Tipps \_\_\_\_\_ 8



#### Schnelle & effiziente Retourenbearbeitung

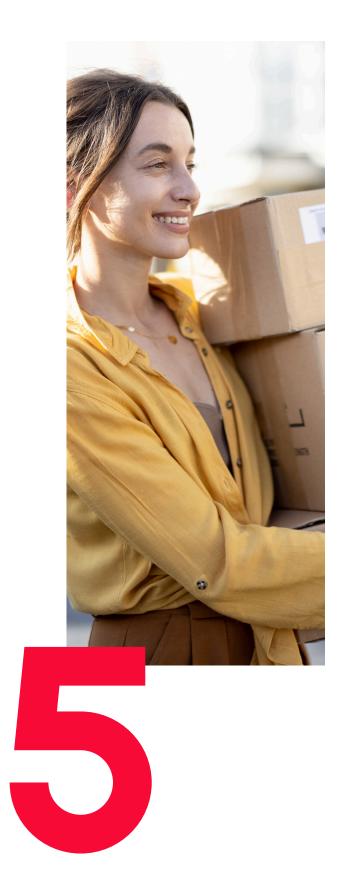
#### Implementierung eines Mehrstufigen Retourenprozesses

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.



## 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

Kontakt aufnehmen — 1