

# Retouren effizient managen

**Um Retouren effizient zu verarbeiten und das Aufkommen der Rücksendungen zu senken, bieten Warehouse Management Systeme vielfältige Instrumente. Davon profitieren nicht nur Großunternehmen.**

**Mit dem Wachstum im Online-Handel** sind die Anforderungen an Online-Händler weiter gestiegen. Kunden erwarten eine schnelle Lieferung unversehrter Artikel. Parallel dazu muss sich fast jeder E-Commerce-Händler mit der Retourenquote auseinandersetzen. In Deutschland wird durchschnittlich jedes achte bis fünfte online-bestellte Paket zurückgeschickt. So kam im Vorjahr eine Retourenmenge von rund 280 Millionen Paketen mit etwa 487 Millionen Artikeln zusammen, wie die Macher des 2020 erschienenen „bevh-Retourenkompendiums“ errechnet haben. Bei einer angenommenen Länge von je 40 cm pro Paket würden sie aneinandergelegt eine Strecke von 112.000 Kilometern ergeben. Das entspricht etwa 2,8 Erdumrundungen. Nach Ermittlung der Forschungsgruppe Retourenmanagement der Universität Bamberg entstanden durch Retouren Gesamtkosten von mehr als 5,46 Milliarden Euros. Eine Retourensending, so die Autoren des Retourenkompendiums, verursacht im Schnitt Kosten von fast zwanzig Euros – davon die Hälfte durch den Transport. Zudem entsteht, laut einer Untersuchung der Fachhochschule Wedel, pro Rücksendung etwa 265 Gramm CO<sub>2</sub>. Nach ökologischen wie ökonomischen Aspekten betrachtet muss es daher eines der wichtigsten Ziele im E-Commerce sein, das Retourenaufkommen zu senken.

## Retourenquote reduzieren

Um dieses Ziel zu erreichen, lohnt es sich auf Warehouse Management Systeme (WMS) wie beispielsweise PSiLwms von PSI Logistics zu setzen. Sie sind nicht nur die effiziente Abwicklung von Lager- und Kommissionier-Prozessen wichtig, sondern bieten viel Potenzial, die Retourenquote zu senken.

Der bevh beschreibt im Retourenkompendium drei Bereiche, in denen die Rücksendequote gesenkt werden kann. Dazu gehören Produktdarstellung, Service und Analyse. Als effektivste Maßnahmen, um Retouren zu vermeiden, listet der Verband folgende Punkte auf (Die Daten stammen von Eitel auf Basis von EHI):



### ÜBER ...

Rüdiger Stauch ist Leiter Vertrieb PSI Logistics GmbH in Berlin.

[www.psilogistics.com](http://www.psilogistics.com)  
Urheber/Copyright: PSI Logistics

- Detaillierte Produktbeschreibung (83 % der Nennungen)
- Kontaktmöglichkeit für persönliche Beratung (48 %)
- Schneller Versand (44 %)
- Sichere Verpackungen (38 %)
- Online-Beratungsdienstleistungen (34 %)
- Adressprüfungen (34 %)
- Reale Kundenbewertungen anzeigen (33 %)
- Ware auf Vollständigkeit und Unversehrtheit prüfen (32 %)
- Gründe für Retouren analysieren (30 %)
- Sortimentsbereinigung (28 %)
- Bestätigung nach Bestellung (25 %)
- Sicherstellung hoher Kommissionierqualität (22 %)
- Kein Beilegen des Retourenscheins (13 %)
- Beilage kleiner Geschenke (11 %)

Die gute Nachricht: Warehouse Management Systeme decken das Gros der Maßnahmen in der Regel ab. Doch trotzdem wird sich Auswahlbestellung nicht vermeiden lassen. Gerade beim Online-Shopping von Mode und Schuhen bestellen Kunden gerne Artikel in anderen Größen. Retouren sind damit vorprogrammiert. Doch durch eine umfassende Analyse der Retouren-Gründe werden strukturelle Probleme etwa bei Produktbeschreibungen sichtbar und können behoben werden.

Das beginnt bereits mit der Chargen- und/oder Seriennummernverwaltung für eine durchgängige Rückverfolgbarkeit aller Wareneingänge im Logistikzentrum. Und zieht sich hin bis zur Kennzeichnung von Retouren mit einer eigenen Avis-Klasse sowie einer auftragsbezogenen und auf den jeweiligen Artikel konkret zugeschnittenen Erfassung der Retourengründe. Diese Informationen sind wichtig, um im Web-Shop entsprechende Maßnahmen zu ergreifen – beispielsweise Vermessungsmethoden optimieren, um die richtige Kleidergröße zu ermitteln, virtuelle Umkleidekabinen anbieten, Produktfotos und -beschreibungen, Zoom-Ansichten, Videos sowie Online-Beratungsdienstleistungen verbessern. Zudem bieten die Daten eine belastbare Grundlage für ABC-Analysen, Sortimentsbereinigung und Pflege der Kunden- und Adressdateien.

## Optimierungspotenzial zur Senkung der Retourenquote

Mit ihren Prozesssteuerungs- und Optimierungsfunktionen sichern WMS zudem die Qualität der Kommissionierung, die



Vollständigkeit der Auftragsfertigung und steuern intralogistische Prozesse für einen schnellen Versand. Das PSIWms bietet außerdem eine integrierte Case Calculation. Auf Basis der hinterlegten Artikelstammdaten ermittelt sie die sicherste volumenoptimierte Verpackungsgröße und gibt den Mitarbeitenden an den Packstationen via Bildschirmdialog entsprechende Vorgaben. Das senkt Versandkosten und CO2-Emissionen gleichermaßen. Zwar zeigen Untersuchungen der Fachhochschule Wedel und des EHI Retail Instituts, dass die Prozesskosten pro Retoure sinken, je mehr Retouren zu bearbeiten sind. Doch kleinere Online-Anbieter mit wenigen Retouren müssen tendenziell höhere Kosten tragen als Großunternehmen.

### Lösung für KMU

Im Spannungsfeld von Sortimentsbreite, Artikelmenge und Durchsatz halten sich kleinere Versandhändler bei der In-

vestition in komplexe Warehouse Management Systeme verständlicher Weise zurück. Vor diesem Hintergrund wurde PSIWms in einer branchenspezifisch vorkonfigurierten E-Commerce-Lösung aufgelegt.

Die Lösung wird dem Fachpublikum erstmals auf der LogiMAT 2022 (Halle 8, Stand D70) vorgestellt. Sie ist auf die Prozesse des E-Commerce ausgerichtet und mit branchenspezifisch ausgelegten Arbeitsdialogen und Prozessen wie etwa Retourenabwicklung, Batch-Bildung und Pick & Packprozesse vorkonfiguriert. Die cloudbasierte Branchenlösung erfordert keinen zusätzlichen Programmieraufwand und ermöglicht kurze Projektlauf- und Implementierungszeiten.

Damit stehen auch kleineren Versandhändler die Tore für effiziente intralogistische Prozesse und proaktives Retourenmanagement offen. //