

Professionelle, beschleunigte und kostengünstige Retourenbearbeitung – eine Herausforderung für die Reverse Logistics

Retouren sind ein ernstzunehmendes, wirtschaftliches Problem für den Distanzhandel: Schließlich bedeutet jede Retoure doppelte logistische Kosten für „Null“ Umsatz. Bei den logistischen Kosten sind nicht nur das Porto, sondern auch die mindestens gleichhohen internen Personalkosten zu betrachten. Darüber hinaus sind einige Retourenartikel nicht mehr einsetzbar: Verwertung mit deutlichen Preisabschlägen oder Vernichtung.

Während vor einigen Jahren die Distanzhändler sich diverse Maßnahmen einfielen ließen, ihren Kunden das Zurückschicken von Paketen zu erschweren, hat die Branche mittlerweile durchgängig erkannt: „Retouren sind ein fester Bestandteil des Distanzhandels – Ohne Retouren funktioniert kein eCommerce“.

Seither werden Retouren in das Dispositionsverhalten strategisch integriert - insbesondere im Fashion-Handel lebt das Geschäft zum Saisonende von den zurückgesandten Artikeln. Somit konzentrieren sich die logistischen Aktivitäten zunehmend darauf, die physischen Retourenbewegungen zu beschleunigen: Wenn schon Retoure, dann möglichst schnell! Im ungünstigsten Fall sind Retouren mehrere Wochen vom ursprünglichen Versand an den Kunden bis zur Rückbuchung in den fakturierfähigen Bestand unterwegs. Ein Paket kann infolge Abwesenheit des Kunden erst nach mehreren Zustellversuchen dem Kunden übergeben werden oder er holt es – bei der Gruppe der Berufstätigen oftmals zu erkennen – erst am Wochenende bei seiner Postfiliale ab. Die Rücksendung der Retoure erfolgt ebenfalls nicht umgehend, sondern erst nach mehreren Tagen: Eine lange Zeit, in der Retourenartikel „on the road“ sind und nicht für den Neuversand an den nächsten Kunden zur Verfügung stehen. Technische Entwicklungen zur beschleunigten Paketzustellung und auch Retourenrückgabe sind seit Jahren die Packstation oder aber auch die von DHL oder jüngst in Kooperation von Hermes, DPD und GLS offerierten Paketkästen an der Haustür. Der britische Versender ASOS testet in UK Paketabholpoints mit integrierter Umkleidekabine – Direkt nach Empfang des Paketes können die bestellten Fashion-Artikel in einer Umkleidekabine vor Ort anprobiert werden. Passt oder gefällt das bestellte Teil nicht, wird noch in dem Paketabholpoint retourniert - Dieses Verfahren beschleunigt die Rücksendung von Retourenartikeln deutlich.

Viel Zeit und Aufwand wird jedoch nicht nur „on the road“, sondern in der Logistik der Versender zur Retourenbearbeitung und Rücklagerung benötigt. Noch immer sind Bearbeitungszeiten vom Erhalt der Retourenpakete bis zur Rücklagerung in den Versandbetrieb und damit in den fakturierfähigen Zustand von mehreren Tagen keine Seltenheit – teure Zeit, in denen retournierte Artikel bereits wieder auf dem Weg zum nächsten Kunden sein könnten. Unabhängig von der Durchlaufzeit sind auch die intralogistischen Kosten von Retouren nicht zu unterschätzen – allein die Personalkosten der internen Retourenbearbeitung betragen etwa das 3- bis 5-fache gegenüber dem Versand eines Artikels. Hinzu kommen die Porti für Hin- und Rückversand.

Insofern sind die Logistiker unserer Branche gut beraten, den Retourenprozess ganzheitlich zu betrachten und deutlich beschleunigen. Eine Nutzung der verfügbaren Avisdaten der Paketdienstleister für die Retourenpakete (optimiert durch vom Kunden online zu nennende Retourengründe vor dem Ausdruck des Retourenlabels) lassen sich die Personalkapazitäten

prognostizieren und planen, so dass Retouren taggleich bearbeitet werden. Durch eine Optimierung der intralogistischen Prozessen sowie Integration neuer Technologien lassen sich darüber hinaus die Personalkosten signifikant senken. Ein neues Konzept mit innovativem technologischem Ansatz kombiniert die Prozesse „Picken“ und „Retouren-Rücklagern“ zeitlich miteinander und resultiert insbesondere in 3 wesentlichen Effekten: 1. beschleunigte Retourenverfügbarkeit für den erneuten Versand / 2. niedrigere Personalkosten der Intralogistik und 3. reduzierter Platzbedarf, bzw. höhere Lagerdichte.

Reverse-Logistics: Professionell schnell und kostengünstig – Die steigenden Herausforderungen für die Logistiker des Distanzhandels.



Bernd Kratz

Geschäftsführender Gesellschafter

EMA GmbH - Executive Management Advisors