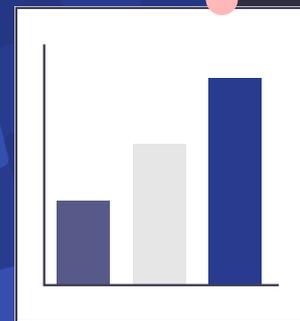


WHITEPAPER

# Retouren als Zünglein an der Waage

So sorgen Marktplätze für bessere Kundenbindung und Händlerperformance.



**TRUSTED  
RETURNS**

better returns. more revenue.

## Retouren als Zünglein an der Waage

### **So sorgen Marktplätze für bessere Kundenbindung und Händlerperformance**

Im voll digitalisierten Business von Internet-Marktplätzen existiert vielerorts ein eklatanter Bruch: Die Retourenprozesse der angeschlossenen Händler sind nicht ganzheitlich digital integriert. Sie als Marktplatzbetreiber riskieren damit nicht nur den Verlust von Endkunden, sondern lassen Optimierungspotenziale ungenutzt.

Erfahren Sie in diesem Whitepaper, wie ein softwarebasierter Retourenprozess nahtlos in den Marktplatzbetrieb integriert wird, um Kundenzentrierung und Händlerbindung auf ein neues Niveau zu heben.



## INHALT

Kundenzentrierung im After-Sales: Wenn nicht jetzt, wann dann?	3
Die digitalen Lücken im Retourenprozess schließen!	5
Mit returns.cloud erlangen Sie Kontrolle über den Retourenprozess	9
Die Vorteile der Retourenprozess-Steuerung mit returns.cloud	11
Win-Win-Win durch die Anbindung von returns.cloud	12
Bye bye Beileger! Hello digitaler Retourenprozess!	12

# Kundenzentrierung im After-Sales: Wenn nicht jetzt, wann dann?

Für den Konsumenten ist der Marktplatz Lieferant, Kummerkasten und Ansprechpartner zugleich. Damit diese Customer Experience funktioniert, unterwerfen sich die angeschlossenen Händler einem vom Betreiber vorgegebenen Regelwerk. Dieses regelt interne Abläufe und sorgt zugleich für einen einheitlichen Auftritt gegenüber dem Endverbraucher.

Für den Retourenprozess ist die vorgegebene Customer Experience jedoch nicht durchsetzbar.

## **Fehlende Transparenz**

Denn: Ist ein Händler selbst für die Logistik einschließlich der Reverselogistik verantwortlich, entsteht ein Bruch in der Kommunikation. Der Marktplatz hat keine Kontrolle über die Logistik des Händlers, da dieser einen eigenen Carrier für Outbound und Rebound verwendet. Weil es keinen digitalen Datenfluss zwischen Marktplatz und Händler gibt, fehlt die Sichtbarkeit der retourenbezogenen Vorgänge zum Zeitpunkt der Umsetzung.

Weitreichende negative Auswirkungen sind die Folge:

## **Das Dilemma für den Endkunden:**

### **Er wird nach der Kaufentscheidung auf dem Marktplatz allein gelassen**

Möchte der Konsument eine Ware zurückgeben, verweist der Marktplatz an den liefernden Händler. Der Endkunde hat es nun mit einem neuen Ansprechpartner und einem weiteren Kommunikationskanal zu tun. Der Marktplatzanbieter vermittelt damit ein uneinheitliches Bild und schafft eine Quelle für Frustration, denn Retourenmanagement wird vom Endkunden als Service wahrgenommen. Misslingt die damit verbundene Kommunikation, führt dies erwiesenermaßen zu Umsatzverlusten: 82 % der Online-Verbraucher bestellen aufgrund einer negativen Erfahrung mit Retouren nicht wieder beim selben Händler oder Marktplatz<sup>1</sup>.

Kundenbindung erfolgt heute zunehmend über einen perfekten Kundenservice und immer weniger über die Markenstrahlkraft. Diese befindet sich auf einem historischen Tiefststand – 71 % der Konsumenten haben wenig Vertrauen, dass Marken ihre Versprechen einhalten werden<sup>2</sup>.

### **Das Dilemma für den Marktplatz: Fehlende Kontrollmöglichkeiten**

Im Servicefall muss der Marktplatz-Kundendienst zunächst mit dem Händler in Kontakt treten, um sich von diesem die betreffenden Daten geben zu lassen. Erst dann kann die Anfrage des Konsumenten beantwortet werden.

Eventuell wird der Verbraucher an den Kundenservice des Händlers verwiesen. Patzt dieser, führt der Kunde die schlechte Käuferfahrung auf den Marktplatz zurück – besonders dann, wenn es sich um einen Retourenvorfall handelt.

Dem Marktplatz fehlt es im Retourenprozess an Transparenz: Der Betreiber hat keine Kontrolle darüber, wie der Händler die Physik der Retoure handhabt. Aufgrund fehlender Informationen ist zudem das automatisierte Monitoring des Händlers zum Zwecke der Qualitätskontrolle unmöglich.



### **Das Paradebeispiel für lückenbehaftete Retourenprozesse: Der Beileger**

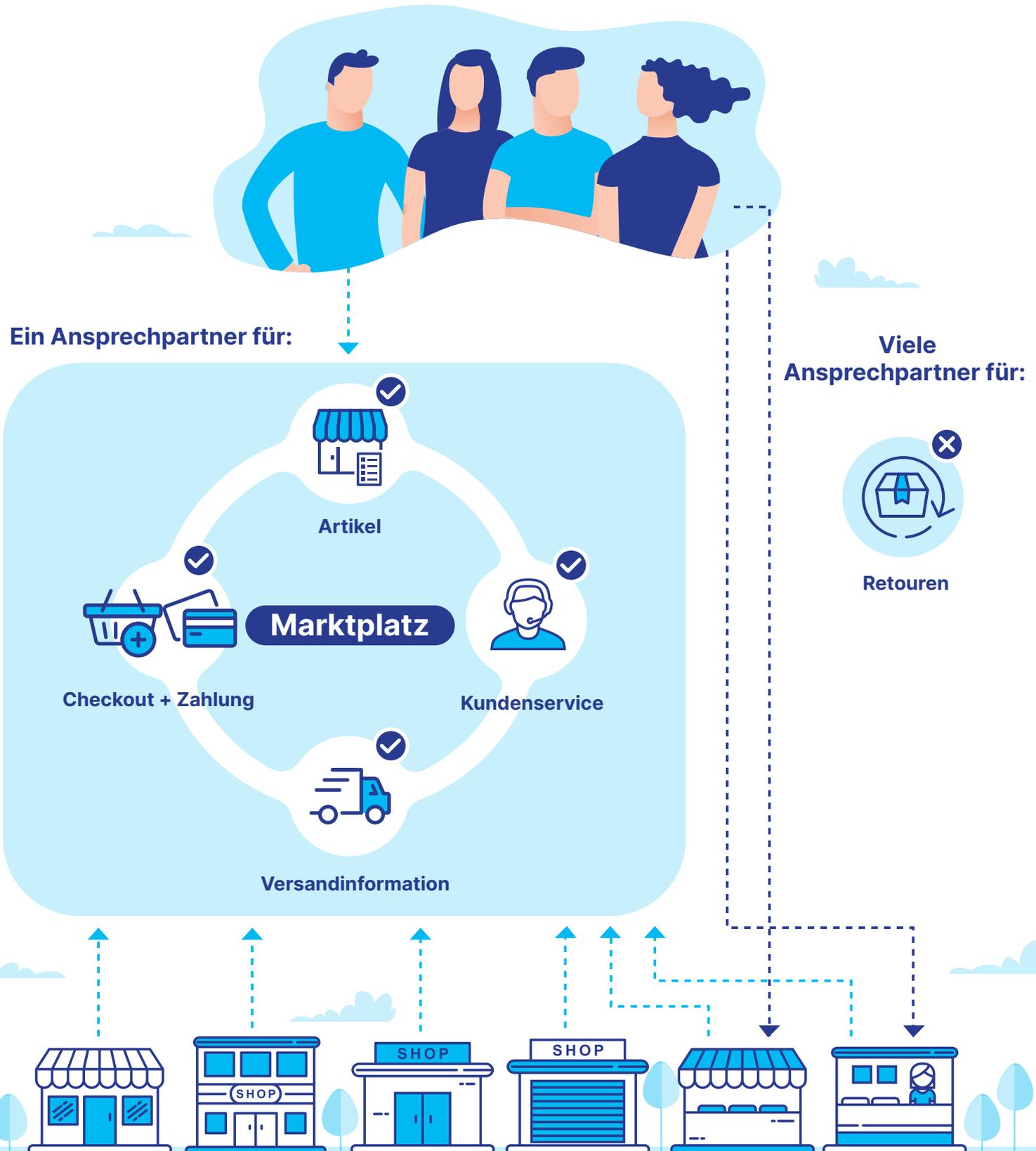
Hat der Marktplatz keine Kontrolle über die Logistik und infolgedessen über den Retourenprozess des Händlers, bleibt der Retouren-Beileger als einzige Möglichkeit, um einen reibungslosen Ablauf für den Kunden zu gewährleisten.

Unter dem Strich ist dieser Ansatz jedoch für alle Beteiligten nachteilig: Welchen Beileger verwendet ein ausländischer Händler, der über den Marktplatz auf dem deutschen Markt anbietet und von einem deutschen Konsumenten eine Retoure entgegennehmen muss? Darüber hinaus hat der Händler keinen Einfluss auf den Prozess und kann dem Kunden keine Optionen anbieten. Dem Marktplatz fehlt jede Transparenz und Flexibilität.

# Die digitale Lücke im Retourenprozess

Existiert kein durchgängiger, digitaler Retourenprozess über Marktplatz, Händler und Endkunde hinweg, kann der Umgang mit Retouren nicht zur Kundenzufriedenheit beitragen.

Als Konsequenz verliert der Marktplatzbetreiber nicht nur Endkunden und Umsatz, sondern schöpft vorhandene Potenziale nicht aus.



# Die digitalen Lücken im Retourenprozess schließen!

Die Einführung eines durchgängig softwarebasierten Retourenmanagements schafft Vorteile für Marktplatzbetreiber, Händler und Endkunden.

## Kontrolle übernehmen

Indem der gesamte Retourenprozess digital abgebildet und in das Marktplatz-Backend eingebunden wird, entstehen neue Möglichkeiten für Kontrolle und Steuerung.

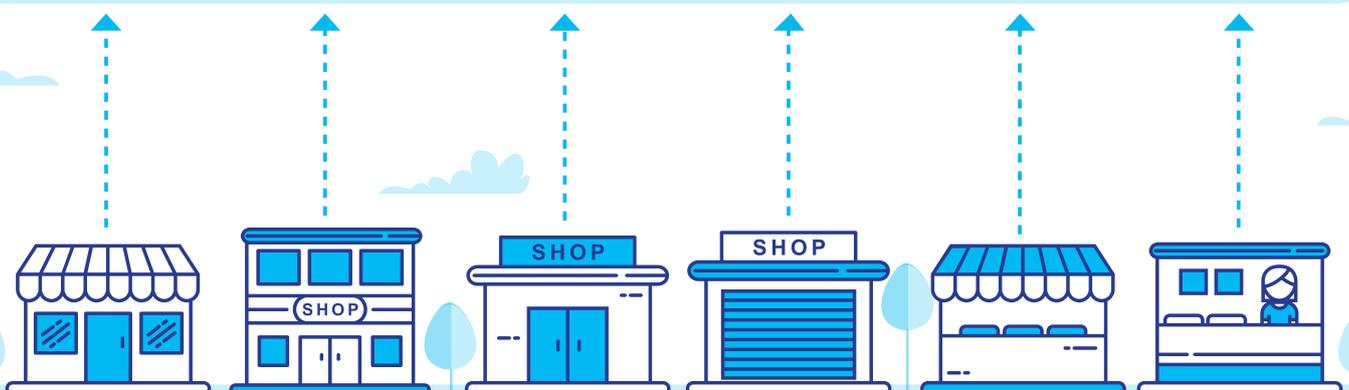
Die digitale Infrastruktur für den Retourenprozess wird vom Marktplatz den teilnehmenden Händlern zur Verfügung gestellt und nach Händlervorgaben konfiguriert.



**Nutzeffekt: Der Kundenservice des Marktplatzes ist zu jeder Zeit gegenüber dem Konsumenten auskunftsfähig und kann damit die Kundenerfahrung erheblich verbessern.**



Ein Ansprechpartner für:



## Logistik aus einer Hand anbieten

Vollständig digitalisierte Retourenprozesse, welche auch die Logistik abdecken, bringen den entscheidenden Vorteil: Der Marktplatz bestimmt den physischen Kontakt zum Endverbraucher selbst. Er kann Regeln für die Logistik festlegen und durchsetzen.



**Nutzeffekt: Günstigere Kosten für den Rücktransport ergänzen digital überwachte SLAs für die Händlerlogistik, beispielsweise für den Freigabeprozess von Retouren durch den Händler. Am Ende profitiert der Endverbraucher, etwa weil die Gutschrift an ihn schneller erfolgt.**

---

## Kundenkommunikation vereinheitlichen

Etabliert der Marktplatz einen durchgängigen elektronischen Datenfluss, gewinnt der Betreiber Transparenz über alle Aspekte des Retourenprozesses. Die gesamte Kommunikation mit dem Konsumenten kann nun lückenlos beim Betreiber angesiedelt werden.



**Nutzeffekt: Der Kundenservice des Marktplatzes kann an jedem Punkt in den Prozess eingreifen und dem Konsumenten behilflich sein. Letzterer hat jederzeit Zugriff auf den Status seiner Anfrage bzw. Retoure. Das Vertrauen in den Marktplatz erhöht sich signifikant.**

---

**57%**

würden wahrscheinlich wieder bei einem Händler kaufen, der eine **bequeme** Retourenentwicklung anbietet.<sup>3</sup>

**69%**

lesen vor dem Kauf die **Retourenbedingungen** eines Händlers durch.<sup>3</sup>

**29%**

Die durchschnittliche Steigerung der Kunderentabiltät nach einer **effizienten Retourenabwicklung**.<sup>3</sup>

**57%**

kehren eher zu einem Händler mit **flexiblen Retourenbedingungen** zurück.<sup>3</sup>

**89%**

**sind nicht vollends zufrieden** mit den Retourenbedingungen von E-Commerce-Händlern.<sup>3</sup>

**38%**

haben Schwierigkeiten, die Retourenbedingungen eines Händlers **online zu finden**.<sup>3</sup>

*Online-Kunden sind anspruchsvoll und haben hohe Erwartungen an ihre Händler, einschließlich des Servicelevels bei Retouren. Die reine Markenstrahlkraft reicht als Kundenbindungsinstrument längst nicht mehr aus.*

### **Kontrollierte Regeln für den gesamten Prozess etablieren**

Die softwarebasierte Steuerung des gesamten Prozesses – auch zwischen Endkunde und Händler – ist die Voraussetzung dafür, dass der Marktplatz kundenzentrierte Regeln vorgeben und durchsetzen kann.

So möchte der Marktplatz beispielsweise vorschreiben, dass bei Schadensmeldungen aus dem Ausland nicht generell eine Retoure ausgelöst wird, da die Kosten für den Rückversand hoch sind. Vielmehr hat der Händler anhand von Fotos seitens des Endverbrauchers zu entscheiden, ob eine Retoure wirklich angebracht ist, beispielsweise, weil es sich um einen Transportschaden handelt. – Diese Regel durchzusetzen gelingt nur, wenn der Retourenprozess digital über den Marktplatz läuft.



**Nutzeffekt: Der Anbieter spart Kosten ein und gewinnt Transparenz.**

### **Händler automatisiert kontrollieren**

Durch den softwarebasierten Retourenprozess werden diejenigen Händler automatisch identifiziert, die die Vorgaben des Marktplatzes vollständig erfüllen und damit dessen Reputation am Markt aktiv stärken. Zusätzlich werden Versanddienstleister transparent und für den Marktplatz und Händler bewertbar in Hinblick auf Serviceleistungen und Kosten. Denn schlechte Erfahrungen mit dem Transport führt der Endverbraucher auf den dahinterstehenden Marktplatz zurück.



**Nutzeffekt: Standardisierung dient als Basis zur Stärkung der Kundenzufriedenheit. Vertrauen und Nachvollziehbarkeit wird erhöht.**

# Mit returns.cloud erlangen Sie Kontrolle über den Retourenprozess

Trusted Returns ermöglicht es Ihnen als Marktplatzbetreiber, die Kontrolle über den gesamten Retourenprozess zu erlangen. Die Retoure wird auf Basis von Echtzeit-Informationen in einem ganzheitlichen Ansatz vom Händler abgewickelt.

returns.cloud ist die digitale Realtime-Retouren-Plattform für Marktplatzbetreiber. Die Standardsoftware von Trusted Returns fasst über technische wie kommerzielle Schnittstellen alle prozessualen und operativen Aspekte des Umgangs mit Retouren aus Sicht der Händler und Endkunden ganzheitlich zusammen.

Das Ergebnis ist ein durchgängiger, digitaler Retourenprozess. Der Marktplatz profitiert von zuvor nicht verfügbarer Transparenz und Flexibilität.

## **Nahtlose Integration in existierende Umgebungen**

returns.cloud ist eine Multihändler-fähige Plattform. Als Plug-and-Play-Lösung wird sie unter anderem über Widgets in das Marktplatz-Portal integriert. Mittels Standard-Schnittstellen wird die Cloud-Applikation mit Auftragsdaten sowie Retouren-bezogenen Informationen aus den vorhandenen Marktplatz-Applikationen versorgt.

## **Kontrolle durch Rundum-Sichtbarkeit**

Die Bereitstellung aller Retouren-Daten erfolgt im Referenzsystem des zentralen Marktplatz-Kundendienstes in Echtzeit. Dieser hat damit zu jeder Zeit Einblick in sämtliche Retourenvorgänge und kann dabei auf die händlerübergreifenden Trackinginformationen zugreifen. Die Transparenz für den Kundenservice ermöglicht die Kanalisierung sämtlicher Kommunikationskanäle und damit die volle Kontrolle über den After-Sales-Cycle.

Über diese Plattform haben alle Konsumenten jederzeit in Echtzeit auf die für sie relevanten Daten Zugriff. Die Präsentation erfolgt endgerätenabhängig und einheitlich im Branding des Marktplatzes. Die gewonnene Transparenz steigert das Vertrauen des Konsumenten. Der Selfservice-Ansatz minimiert zugleich Inbound-Calls im Kundenservice um bis zu 35 %.

## **Logistik mit neuen Optionen und Kostenvorteilen**

Mit returns.cloud schließt der Marktplatz die Lücken im Retourenprozess durch einen durchgängigen digitalen Datenfluss. Er kann den Prozess kontrolliert an den Händler abgeben und ihn gleichzeitig verpflichten, keine eigenen Carrier-Verträge zu nutzen, um an allen Vorteilen des Marktplatzes zu partizipieren. Alternativ kann mit Trusted Returns ein Paket von Carrier-Verträgen genutzt werden, um vorhandene Verträge adäquat und zu besseren Konditionen zu ersetzen.

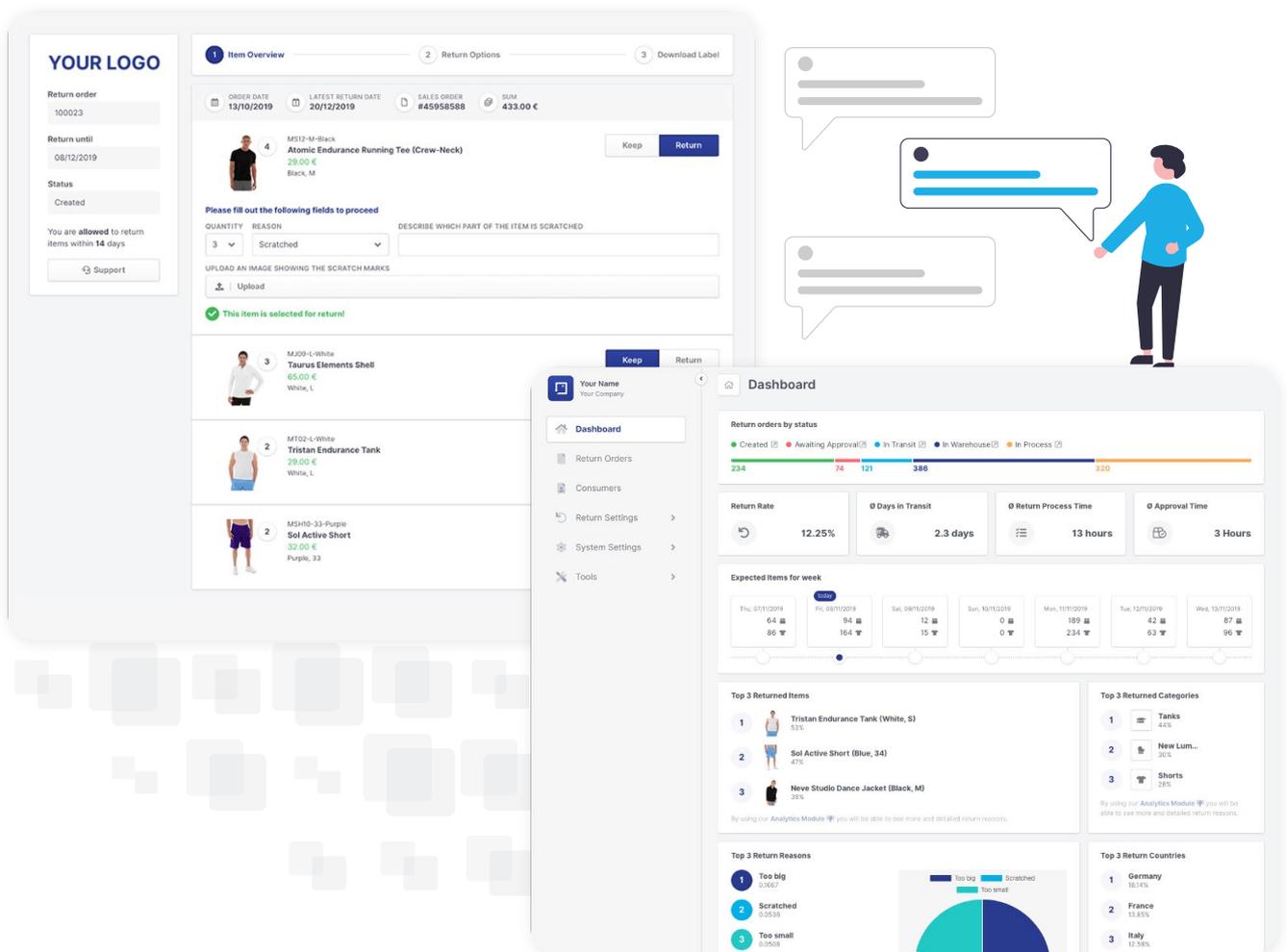
Als Marktplatzbetreiber definieren sie mit returns.cloud Ihre Regeln pro Land - globale oder eigene Carrier-Verträge sowie Vorgabe von Logistikern. Optional nutzen Sie die für den internationalen Versand optimierten Trusted Returns Carrier-Verträge. Retouren-Optionen wie Abgabe Paketshop/Poststelle, Abholung oder Tausch aktivieren Sie flexibel pro Land.

Jeder Prozessschritt wird im System automatisch erfasst und kann sofort ausgewertet werden. Neben den Händlern wird dabei die Performance der Logistikdienstleister gemessen.

### Flexibilität im Prozess

Der Kundenservice kann zu jeder Zeit in den Prozess eingreifen und dem Konsumenten behilflich sein. Dabei stehen flexible Optionen zur Verfügung:

- Retourenhandling mit oder ohne Freigabe
- Abweichungen bis auf Artekebene definieren
- Vorgabe von Retourenoptionen (z.B. bei Sperrgut) im Einzelfall
- Zustellzeitpunkt für den Beginn der Widerrufsfrist exakt ermitteln
- Landesspezifische Widerrufsfristen einrichten



## Die Vorteile der Retourenprozess-Steuerung mit returns.cloud



Mit returns.cloud steuern Marktplätze ihre Retourenprozesse vollständig beleglos. Der Abschied von der Beileger-Retoure sorgt für erheblich schnelleren Datenaustausch, direkte Kommunikation sowie umfassende Transparenz.



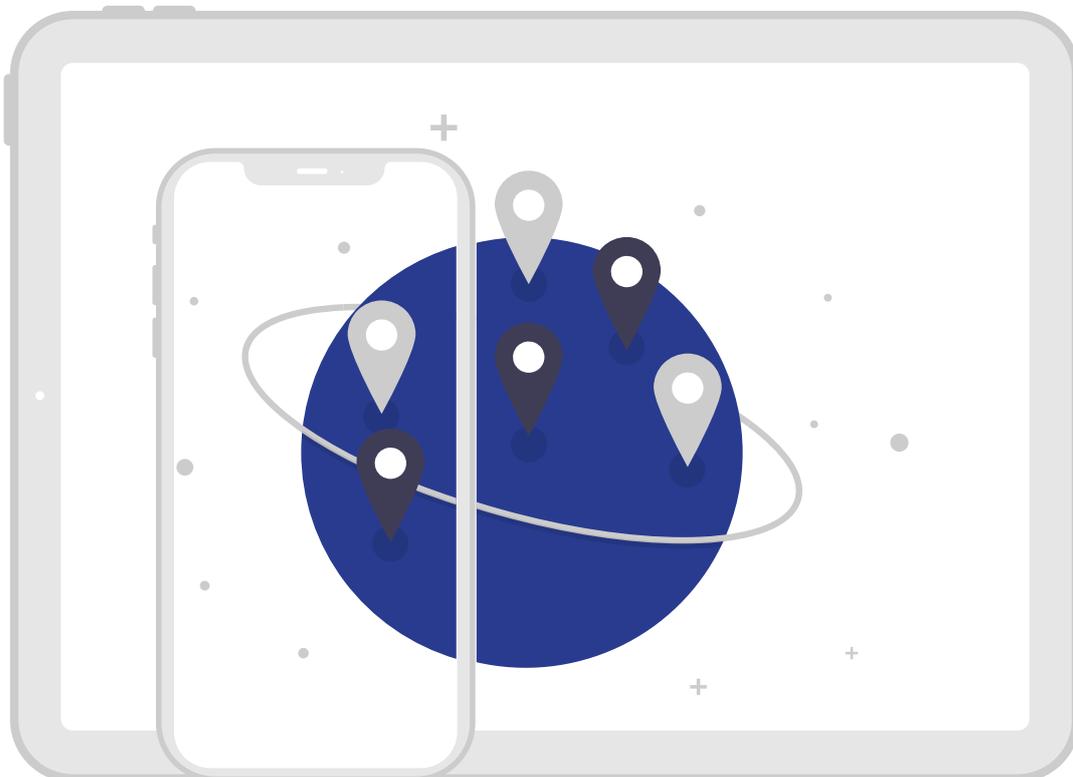
Das Marktplatz-Regelwerk für Retouren-Handling wie Freigaben und Rückzahlung wird auf Händlerebene transparent und somit kontrollierbar. Zugleich erhalten Händler sowie der Betreiber Einblicke, die vorher nicht verfügbar waren. So wird nun das Vorfiltern des Gradings von Retouren möglich. Statt Retouren ungeprüft gutzuschreiben, werden Kosten gespart.



Dank returns.cloud entsteht auch physisch ein einheitlicher Retourenprozess für den Marktplatz und seine Händler, einschließlich der internationalen Logistik. Trusted Returns stellt hierfür Carrier-Verträge mit günstigen Konditionen für den Retourenversand aus einer Hand zur Verfügung.



Internationale Expansionen werden durch Multilingualität der Software und Zentralität der Daten deutlich vereinfacht.



# Win-Win-Win durch die Anbindung von returns.cloud

## Für den Marktplatz

- Kontrolle über den gesamten Retouren-Prozess.
- Einheitliche Retouren-Vorgaben für alle Händler.
- Der Marktplatz nimmt auch international zu günstigen Konditionen zurück, mit einheitlichen Regeln. Dadurch einfachere internationale Expansion.
- Mehr Umsatz durch weniger Kundenschwund.
- Die Integration ist dank Plug-and-Play einfach.

## Für den Händler

- Definition von individuellen Retouren-Optionen, auch pro Land.
- Detaillierte KPIs zur Qualitätssicherung.
- Zugang zu Logistikverträgen und physischen Konsolidierungsoptionen für internationale Retouren.

## Für den Verbraucher

- Vertrauen durch Transparenz.
- Höchste Convenience.
- Deutlich besserer Service, weil der Marktplatz zentraler Ansprechpartner für Retouren ist und bleibt.



# Bye bye Beileger! Hello digitaler Retourenprozess!

Die Entscheidung, wie eine Retoure abläuft, muss beim Marktplatz liegen, nicht beim Händler. Erst dann wird der Prozess einheitlich gesteuert und das One-Face-To-The-Customer-Prinzip umfassend manifestiert.

Der Schlüssel liegt darin, den gesamten Retourenprozess mittels einer durchgängigen Retourenplattform zu digitalisieren. Mit returns.cloud werden alle Händler im Marktplatz nahtlos in den Retourenprozess integriert.

Der Retourenprozess wird dadurch zu einem weiteren Touchpoint mit dem Kunden, der die Markenerfahrung nachhaltig positiv prägt. Vom Chat über das Call Center bis hin zur Kundenführung durch das Online-Portal – viele Aspekte beeinflussen das Kundenerlebnis auch in diesem Prozess maßgeblich. Zudem ergeben sich vor allem im Personaleinsatz umfangreiche Kosteneinsparungen aus dem optimierten Retourenprozess – unter anderem durch bessere Organisation und geringeren Schulungsaufwand.

## **Ganzheitliches Retourenmanagement mit Trusted Returns**

Trusted Returns ist eine ganzheitliche Retourenmanagement-Lösung für optimierte Retourenprozesse. Im Plattformansatz wandelt sie Erfahrungen mit Retouren in eine durchgängige Customer Experience. Durch zufriedene Kunden generieren Sie nachhaltig Umsatz und sparen durch Automatisierung gleichzeitig Kosten.

Verbessern Sie mit Trusted Returns die Kundenbindung, stärken Sie Ihre Wettbewerbsposition und realisieren Sie neue Umsatzpotenziale. Machen Sie Ihr Retourenmanagement intelligent!

### **Expertengespräch - kostenlos, zeitnah!**

Investieren Sie mit uns 30 bis 45 Minuten. Wir sind kurzfristig für Sie da. Hinterlassen Sie Ihre Kontaktdaten, um einen Individualtermin in den kommenden 10 Werktagen zu reservieren.



**Trusted Returns GmbH**  
+49 214 33 01 67 20  
[info@trustedreturns.com](mailto:info@trustedreturns.com)  
[www.trustedreturns.com](http://www.trustedreturns.com)

## Quellenverzeichnis

<sup>1</sup> <https://chainstoreage.com/news/report-online-returns-are-big-problem>

<sup>2</sup> <https://www.havasmedia.de/mx/meaningful-brands/>

<sup>3</sup> MetaPack Whitepaper Erfolgsstrategie für Retourenmanagement 2021



**TRUSTED  
RETURNS**

**better returns. more revenue.**