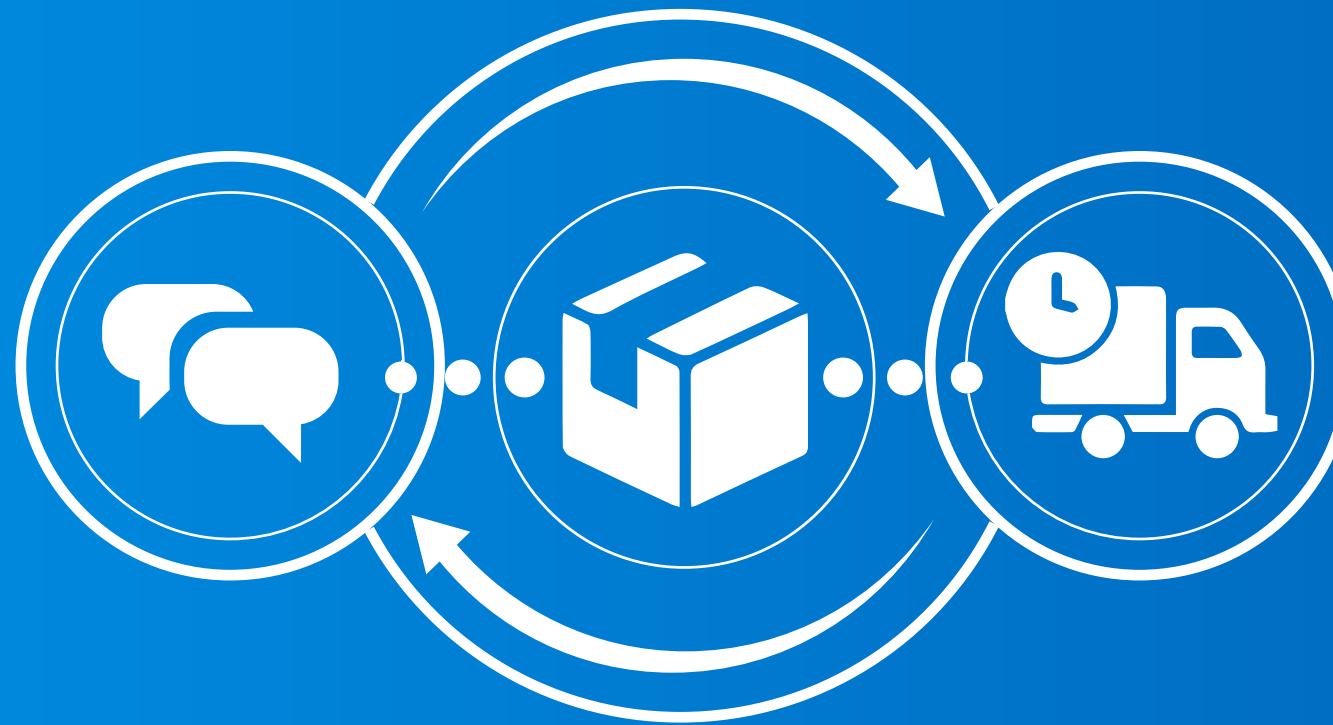


Hoge kosten voor e-commerce-retouren vermijden

Dit eBook onderzoekt waarom online bedrijven retouren inzetten als kritisch onderdeel van hun klantbetrokkenheid en hoe marktleiders met succes technologie gebruiken om de uitdagingen van retouren het hoofd te bieden.

Klik [hier](#) om te beginnen.
Of gebruik het menu aan de rechterkant.



Hoge kosten voor retouren vermijden

Introductie

De kosten van retouren

Pijnpunten

Informatiemanagement

Dispositiemanagement

Casestudy Lumens

Uw eigen organisatie evalueren

Conclusie

Over Descartes

Hoge kosten voor e-commerce-retouren vermijden

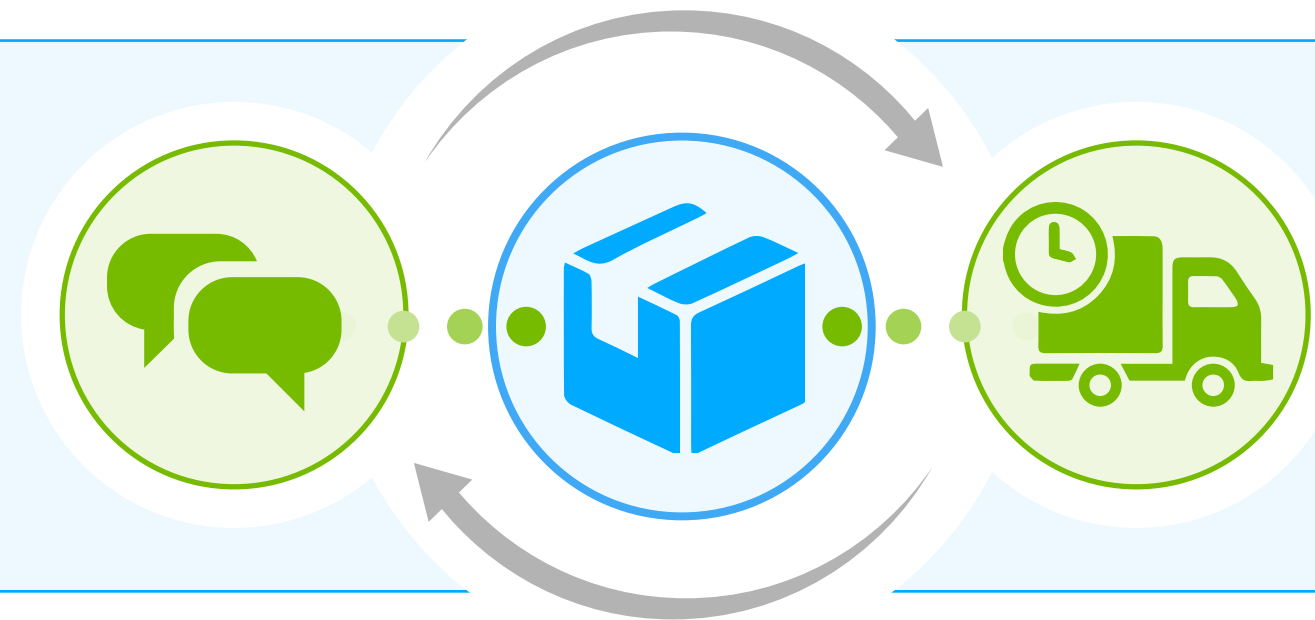
Informatie inzetten voor lagere kosten en betere service

Retouren zijn een gegeven binnen e-commerce. Veel online bedrijven zetten retouren in als kritisch onderdeel van hun proces om klantbetrokkenheid en concurrentievoordeel te vergroten. Gezien de hoge retourenpercentages voor zowel grote als kleine e-commerce-aanbieders is de beheersing van retouren essentieel voor het behoud van klanten en winst.

Vooruitstrevende bedrijven optimaliseren de fysieke goederenstroom en gegevensuitwisseling van retouren om tot een excellent *Supply Chain*-proces te komen. Marktleiders implementeren een tweeledige strategie voor het beheersen van retouren:

Systemconnectiviteit

Integratie van e-commerce-platforms en bedrijfstoepassingen om de communicatie te vereenvoudigen



Vervoerdersconnectiviteit

Effectieve communicatie met vervoerders om *pick-ups* te stroomlijnen en lage tarieven te handhaven

Deze twee factoren helpen online retailers om een naadloos proces in te richten voor retouren dat de klantbeleving verbetert.

Hoge kosten voor retouren vermijden

Introductie

De kosten van retouren

Pijnpunten

Informatiemanagement

Dispositiemanagement

Casestudy Lumens

Uw eigen organisatie evalueren

Conclusie

Over Descartes

De kosten van retouren

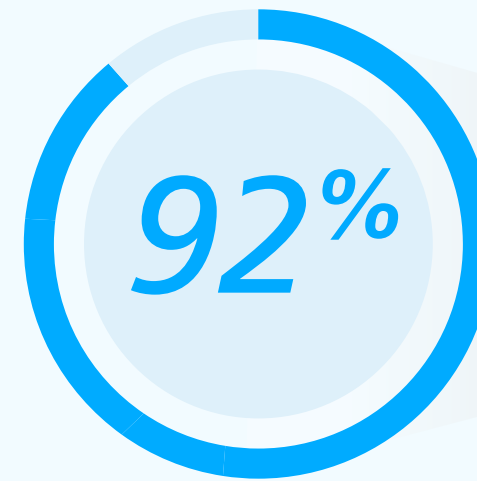
Een inefficiënt retourprogramma kan invloed hebben op zowel het bruto- als het nettoresultaat. Een ineffectieve afhandeling van retouren is niet alleen kostbaarder in de uitvoering, het kan ook van invloed zijn op de relatie met de klant en verkoop doen afnemen. Tijdens en onmiddellijk ná een piekperiode valt de meeste eer te behalen aan de retourenverwerking, aangezien dit het moment is waarop retailers het leeuwendeel van hun winst realiseren.

De figuur rechts maakt duidelijk dat kopers een naadloos retourproces willen zien. Wie geen gestroomlijnde ervaring weet te bieden, kan inkomsten verloren zien gaan.

OVERZICHT: RETOUREN IN GETALLEN

- 10%** van de retail-inkomsten gaat verloren als gevolg van retouren¹
- 50%** van de geretourneerde goederen wordt daarna nog verkocht tegen de volle prijs²
- 43%** van de gemiddelde productkosten gaat op aan de verwerking van retouren³
- 49%** van de retailers biedt gratis retourzending aan⁴
- 30%** van de online bestelde producten komt terug versus 9% van de in fysieke winkels gekochte producten⁵

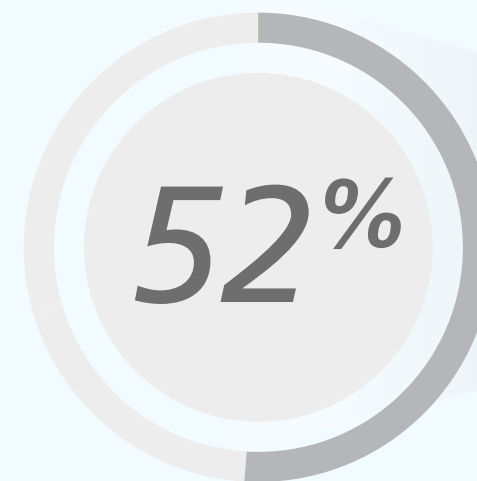
ONLINE KLANTEN WILLEN RETOURENGEMAK



van de consumenten zou opnieuw een artikel kopen als het online retourproces gemakkelijker zou zijn⁷



van de online shoppers leest de pagina met het retourbeleid voordat zij iets kopen⁸



van de e-commerce-consumenten verwacht een retouretiket in de doos⁹

Klik op een item hieronder

Hoge kosten voor retouren vermijden

Introductie

De kosten van retouren

Pijnpunten

Informatiemanagement

Dispositiemanagement

Casestudy Lumens

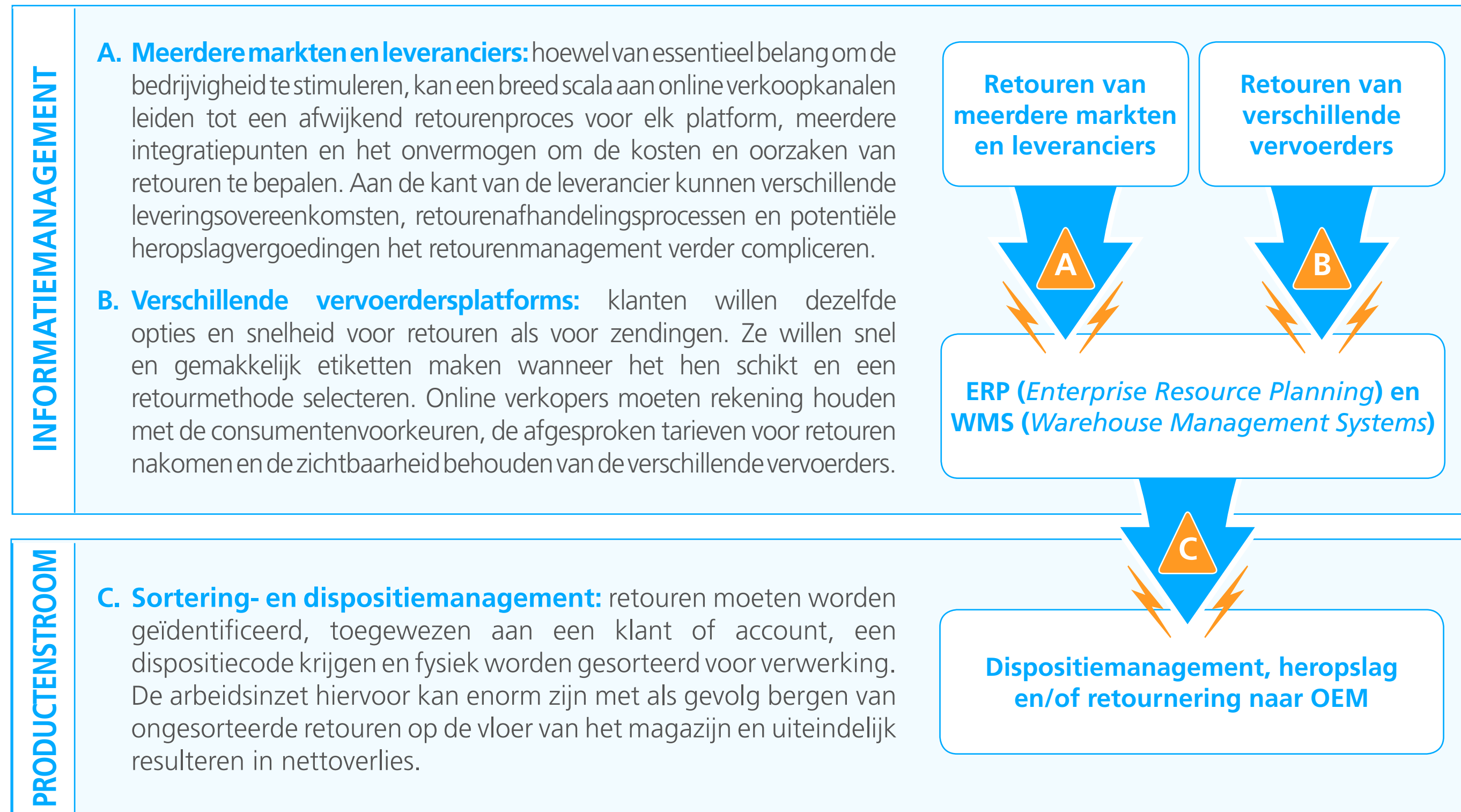
Uw eigen organisatie evalueren

Conclusie

Over Descartes

Pijnpunten: verwerking informatie en product

De voornaamste oorzaken van frictie in het retourproces zijn terug te leiden tot twee primaire categorieën: delen van informatie en verwerken van de fysieke stroom geretourneerde producten.



Hoge kosten voor retouren vermijden

Introductie

De kosten van retouren

Pijnpunten

Informatiemanagement

Dispositiemanagement

Casestudy Lumens

Uw eigen organisatie evalueren

Conclusie

Over Descartes

Op de goede weg: informatiemanagement

Voor “perfecte” retouren moeten magazijn, boekhouding, transportsystemen en e-commerce-platforms in eenzelfde tempo opereren. Platformneutrale oplossingen die retouren beter kunnen consolideren binnen **één systeem**, ongeacht het onderliggende e-commerce-kanaal, zijn cruciaal voor een goede afhandeling van retouren. Dit betekent dat retourenmanagement voor eBay, Amazon en Shopify bijvoorbeeld op zowel operationeel als systeemniveau identiek moet zijn.

Het besef dat alleen voorradige artikelen inkomsten kunnen genereren, krijgt ook de volle aandacht. Het magazijnbeheersysteem moet onmiddellijk actualiseren als producten weer in de rolatie komen en de informatie moet worden gecommuniceerd naar de webwinkel en alle verkoopkanalen.

Als gevolg van het volume aan retouren is synchronisatie van vervoerdersplatforms met krachtige ERP-systemen cruciaal voor veel bedrijven. Oplossingen zoals QuickBooks of NetSuite hebben soms een connector nodig voor effectieve communicatie met vervoerssystemen. Met de juiste extensie kunnen bedrijven de kosten van retouren minimaliseren door gebruik te maken van afgesproken tarieven, bedrijfsprocessen te automatiseren en keuzemogelijkheden voor klanten te verbeteren.

Voor het midden- en kleinbedrijf (MKB) is consolidatie van verschillende vervoerders binnen een onafhankelijk webplatform en het beheer van orders vanuit verschillende markten binnen één gateway mogelijk voldoende.



Hoge kosten voor retouren vermijden

Introductie

De kosten van retouren

Pijnpunten

Informatiemanagement

Dispositiemanagement

Casestudy Lumens

Uw eigen organisatie evalueren

Conclusie

Over Descartes

Op de goede weg: dispositiemanagement

Een substantiële hoeveelheid arbeid in het magazijn is toe te rekenen aan de fysieke verwerking van retouren. Medewerkers moeten de goederen lossen, de producten uitpakken en bepalen wat er met een artikel gebeurt. Ze moeten beslissen of een product meteen teruggaat in de voorraad, moet worden opgeknapt of teruggestuurd naar de fabrikant. Hier komt klantgestuurd dispositiemanagement om de hoek.

De oplossing is eenvoudig: stel de klant vragen over de staat van het product voordat het aankomt in het magazijn. Het vergaren van deze informatie verbetert niet alleen de service richting de klant, maar fungeert ook als waardevolle service voor het online bedrijf. **Klantdata zijn de basis voor besluitvorming en voorsortering van retouren.**

Het werkt zo:

Stel dat een klant een mobiele telefoon retourneert. Vraag aanvullende bijzonderheden over het product en de reden voor retourneren. Is het scherm gebarsten? Werkt het product nog? Wijs vervolgens op basis van deze criteria logica toe. Als het product bijvoorbeeld nog werkt, wijs het dan een dispositiecode toe die aangeeft dat het product kan worden gerepareerd.

Slimme retailers beschikken zelfs over een ingebouwde laag bedrijfslogica waarmee klanten een retourproduct onder bepaalde omstandigheden rechtstreeks kunnen teruggesturen naar de leverancier en/of fabrikant. Hiermee kunnen arbeid en verzendkosten substantieel worden gereduceerd en kan het crediteringsproces worden versneld.

KLANTGESTUURD DISPOSITIEMANAGEMENT



Vraag de klant
naar de staat van de goederen op basis van bedrijfsregels.

Scherf gebarsten?
Teruggesturen naar de OEM.

Hoge kosten voor retouren vermijden

Introductie

De kosten van retouren

Pijnpunten

Informatiemanagement

Dispositiemanagement

Casestudy Lumens

Uw eigen organisatie evalueren

Conclusie

Over Descartes

Casestudy Lumens: retouren verwerken op de goede manier

Toekomstgerichte, omni-channel-retailers als Lumens Light + Living, een onderneming in verlichting en interieurinrichting in San Francisco, zetten in op technologie voor de aanpak van retouren.

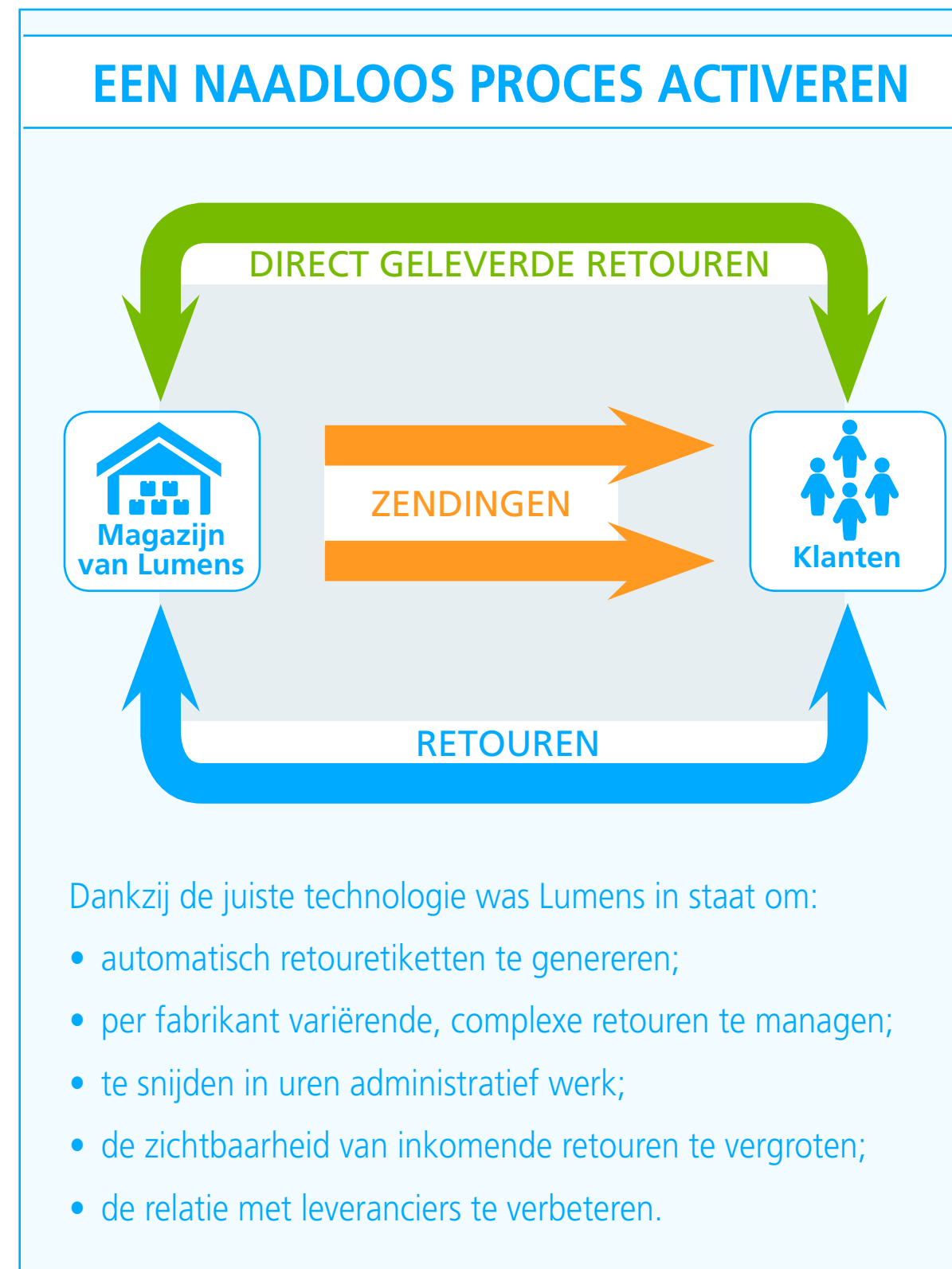


Zoals bij zoveel e-commerce-retailers was het RMA-proces (*Return Merchandise Authorization*) van Lumens niet geïntegreerd met de magazijnprocedures. Lumens kampte met verschillende leveringsovereenkomsten, leveranciersafhankelijke retourenafhandelingsprocessen en heropslagvergoedingen. Het bedrijf ondersteunt een breed scala aan leveranciers en 80% van de verkopen verloopt via directe levering.

Het bedrijf heeft zijn RMA-proces gestroomlijnd met gebruik van technologie die rechtstreeks kon worden verbonden met zijn NetSuite ERP. Het resultaat is dat Lumens dagelijks twee tot drie uur administratief werk aan de verwerking van retouren kon elimineren—een verbetering van 96%. Dankzij het stroomlijnen van het retourenproces heeft Lumens zijn klantenservice verbeterd en de zichtbaarheid van retouren vergroot.

Wanneer er nu een RMA wordt uitgegeven, kunnen klanten kiezen: een retouretiket ontvangen via e-mail, het product naar een UPS-vestiging brengen of het pakket door UPS laten ophalen.

Dankzij de integratie van zijn magazijn- en RMA-processen wist Lumens de tijd voor retouren te halveren en daarmee jaarlijks zo'n \$ 17.500 te besparen.



Hoge kosten voor retouren vermijden

Introductie

De kosten van retouren

Pijnpunten

Informatiemanagement

Dispositiemanagement

Casestudy Lumens

Uw eigen organisatie evalueren

Conclusie

Over Descartes

Uw eigen organisatie evalueren

Identificeren wanneer het tijd is voor meer geautomatiseerde methoden voor retourenmanagement, is essentieel om de kosten laag te houden en de klantenservice te verbeteren. De volgende vragen zijn de belangrijkste om te kunnen bepalen of een bedrijf er klaar voor is over te gaan naar een hoger niveau van retourenautomatisering:

- 1** *Kost het u de nodige moeite om de beste tarieven voor retouren te bepalen voor uw klanten?*
- 2** *Kunt u effectief de juiste vervoerder selecteren voor uw retouren?*
- 3** *Weet u wat een retourzending u kost?*
- 4** *Hebt u een afzonderlijk retourenmanagementproces voor elke markt of elk verkoopkanaal?*
- 5** *Liggen er ongesorteerde goederen zonder dispositiecode opgestapeld in het magazijn?*
- 6** *Hoe traceert u geretourneerde goederen en documenteert u de redenen voor retouren?*
- 7** *Is er een discrepantie tussen retouren die naar het magazijn gaan en de routing van producten voor reparatie of herverkoop?*
- 8** *Scant u barcodes bij de ontvangst van retouren of vertrouwt u op de warehouse-operatie om een artikel te identificeren?*

Hoge kosten voor retouren vermijden

Introductie

De kosten van retouren

Pijnpunten

Informatiemanagement

Dispositiemanagement

Casestudy Lumens

Uw eigen organisatie evalueren

Conclusie

Over Descartes

Conclusie

Online shoppers willen retouren gemak en nemen het retourbeleid als belangrijke beslisfactor mee in aanloop naar een aankoop. Vooruitstrevende bedrijven weten dat vervoerderssystemen, boekhoudoplossingen, e-commerce-platforms en het magazijn in eenzelfde tempo moeten opereren om een naadloze klantervaring te kunnen waarborgen en winst veilig te stellen.

Met de juiste oplossing kunnen e-commerce-bedrijven de benodigde tijd voor het sorteren van retouren verminderen, lagere vervoerstarieven voor retouren bedingen, inspelen op verschillende online markten, retourgoederen sneller weer in roulatie brengen, eisen van leveranciers beter managen en versnipperde activiteiten integreren. Marktleiders weten ook dat niet alles tegelijkertijd hoeft te worden ingevoerd en dat een effectieve retourstrategie in fasen kan worden geïmplementeerd.

Technologie om de informatiestroom en de retourgoederen te beheren, is van essentieel belang om de kosten te drukken, de loyaliteit van de klant veilig te stellen en de "perfecte retour" te realiseren.


Descartes' e-commerce en retouren

Door ERP-oplossingen (*Enterprise Resource Planning*), *Supply Chain*-platforms en vervoerderssystemen met e-commerce-kanalen te verbinden, helpt Descartes klanten het retourproces te stroomlijnen. Onze intelligente oplossingen voor magazijnbeheer, retourverwerking op basis van barcodes, redenanalyse en vervaardiging van retouretiketten helpen online bedrijven de activiteiten te vereenvoudigen en zich aan te passen aan seizoensgebonden fluctuaties in retouren.

We bieden een scala aan mogelijkheden om te kunnen voldoen aan de bedrijfsbehoeften, waaronder een onafhankelijk platform voor het beheer van orders en retouren vanuit 75+ winkelwagentjes, markten en systemen via één enkel dashboard.

Met onze oplossingen kunnen bedrijven retourartikelen sneller weer toevoegen aan de voorraad, retouren vanuit verschillende verkoopkanalen consolideren, klanten beter van dienst zijn en zo verkoop een impuls geven.

Klik hier als u wilt weten hoe Descartes uw operatie kan transformeren.

 Klik op een item hieronder

Hoge kosten voor retouren vermijden

Introductie

De kosten van retouren

Pijnpunten

Informatiemanagement

Dispositiemanagement

Casestudy Lumens

Uw eigen organisatie evalueren

Conclusie

Over Descartes

Over Descartes

Descartes (Nasdaq:DSGX) (TSX:DSG) is de wereldwijde leider op het gebied van on-demand, SaaS-oplossingen (Software-as-a-Service) die bijdragen aan de verbetering van de productiviteit, prestaties en zekerheid voor ondernemingen waarbij logistiek een belangrijke rol speelt.

Klanten gebruiken de Descartes' modulaire SaaS-oplossingen voor de stroomlijning, controle en meting van verschillende logistieke processen zoals de planning en uitvoering van distributie-activiteiten, de validatie en betaling van logistieke facturen, de toegang tot mondiale handelsgegevens, de aangifte van im- en exportdocumenten en de uitvoering van talrijke andere logistieke processen door hun deelname aan de grootste, samenwerkende, multi-modale logistieke gemeenschap ter wereld.

Descartes' hoofdkantoor is gevestigd in Waterloo, Ontario, Canada en de onderneming heeft daarnaast vestigingen en partners verspreid over de hele wereld.

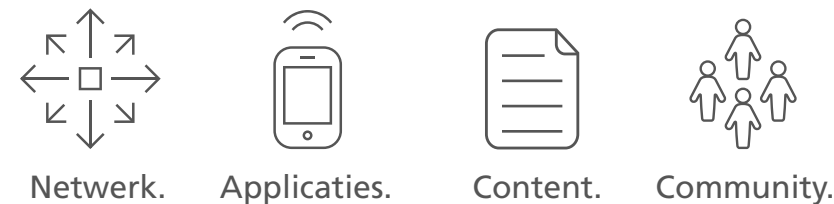
U vindt meer informatie op www.descartes.com/nl of neem contact met ons op via [LinkedIn](#) en [Twitter](#).

Klik [hier](#) als u wilt weten hoe Descartes uw operatie kan transformeren om kosten van retouren te verminderen.


DESCARTES™

The Descartes Systems Group Inc.
Duwijkstraat 17, 2500 Lier, België.
Tel. +32 3 800 06 00
Uraniumweg 44, 3812 RK Amersfoort, Nederland.
Tel. +31 33 460 62 00
www.descartes.com/nl | info@descartes.com

Uniting the People & Technology
That Move the World.



© 2017, The Descartes Systems Group Inc. Alle rechten voorbehouden.

 Klik op een item hieronder

Hoge kosten voor retouren vermijden

Introductie

De kosten van retouren

Pijnpunten

Informatiemanagement

Dispositiemanagement

Casestudy Lumens

Uw eigen organisatie evalueren

Conclusie

Over Descartes