

HET TOENEMEND AANTAL RETOURZENDINGEN MET SUCCES BEHEREN

Wanneer bedrijven de omgekeerde logistiek aankunnen, heeft dit gevolgen en creëert het nieuwe mogelijkheden.. Een van de gevolgen is het toenemende aandeel retourzendingen binnen de e-commerce. Sommige bedrijven proberen zelfs te profiteren van bedrijfsmodellen die gebaseerd zijn op frequente retourzendingen als onderdeel van hun engagement naar de klanten toe.

De uitdaging van deze nieuwe omgeving is om de klanten niet alleen een grote terugzendingservaring te bieden, maar ook om de winst te beschermen. Dit whitepaper bekijkt hoe marktleiders de nieuwe uitdagingen van vandaag aangaan door innovatieve oplossingen te gebruiken om het aantal retourzendingen te beperken en de afhandeling van de retourzendingen efficiënter te laten verlopen.

HOOFDSTUKKEN

[Inzicht in de kosten van retourzendingen](#)[De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen](#)[Winnende strategie voor dispositiemanagement](#)[Verwachtingen van de "perfecte terugzending"](#)[Retourzendingen actief voorkomen](#)[Casestudy: MASKWORLD](#)[Casestudy: McCombs Supply Company Inc.](#)[Werkblad zelfevaluatie](#)[Conclusie](#)[Hoe kan Descartes helpen?](#)

Inzicht in de kosten van retourzendingen

40% van alle retailers kent de werkelijke kosten van de retourzendingen niet¹.

Volgens UPS bedroeg het aandeel retourzendingen tijdens de eindejaarsperiode 2019-2020 26%. Dit is het zevende opeenvolgende recordaandeel retourzendingen voor het bedrijf, wat illustreert hoe e-commerce de winkelpatronen blijft veranderen. Tijdens het hoogseizoen is de verwerking van retourzendingen van cruciaal belang, aangezien de retailers op dat moment het grootste deel van hun winst maken. Een ondoeltreffend en inefficiënt terugzendprogramma kan een impact hebben op de boven- en ondergrens. Slechte terugzendprocessen kunnen de klantenrelaties beïnvloeden en de verkoop doen dalen.

Overzicht: retourzendingen in cijfers



Veranderingen in het gedrag van de e-commerceklant wat retourzendingen betreft⁶



HOOFDSTUKKEN

Inzicht in de kosten van retourzendingen

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Winnende strategie voor dispositiemanagement

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

Retourzendingen actief voorkomen

Casestudy: MASKWORLD

Casestudy: McCombs Supply Company Inc.

Werkblad zelfevaluatie

Conclusie

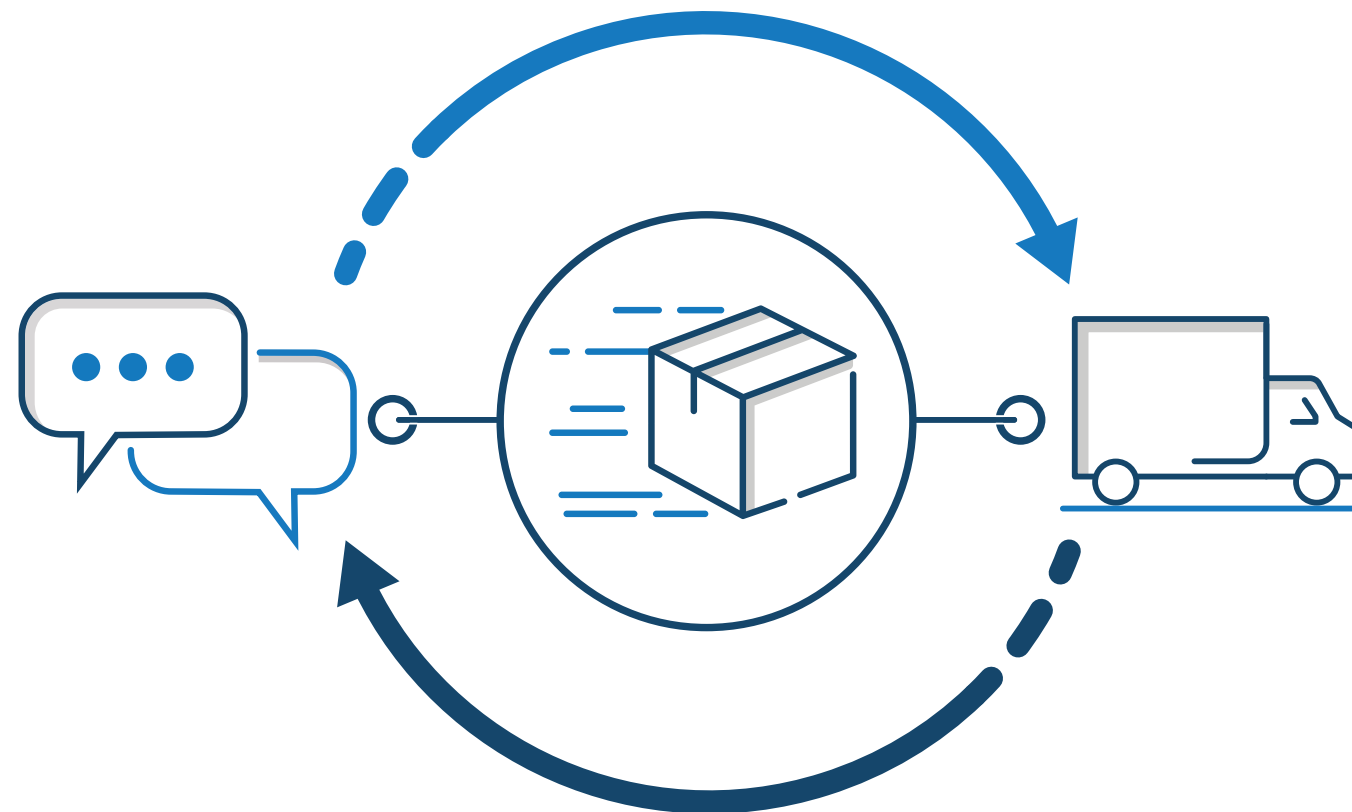
Hoe kan Descartes helpen?

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Vandaag zijn retourzendingen veel ingewikkelder aangezien verschillende handelaars online verkopen vanop verschillende marktplaatsen en verzenden naar heel wat geografische regio's. De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen beheersen, is van cruciaal belang. Topbedrijven optimaliseren de fysieke beweging van teruggestuurde goederen en de overdracht van gegevens. Marktleiders maken gebruik van een tweeledige managementstrategie voor retourzendingen die volgende aspecten omvat:

Connectiviteit van systemen

Integratie van e-commerceplatformen en bedrijfstoepassingen om de communicatie te vereenvoudigen



Connectiviteit van vervoerders

Een efficiënte communicatie met vervoerders om het ophalen te stroomlijnen en lage tarieven aan te houden.

HOOFDSTUKKEN

Inzicht in de kosten van retourzendingen

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Winnende strategie voor dispositiemanagement

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

Retourzendingen actief voorkomen

Casestudy: MASKWORLD

Casestudy: McCombs Supply Company Inc.

Werkblad zelfevaluatie

Conclusie

Hoe kan Descartes helpen?

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Meerdere marktplaatsen & verkopers

Hoewel ze essentieel zijn om de business te stimuleren, kan een groot aantal online verkoopkanalen resulteren in een ander terugzendproces voor elk platform, verschillende integratiepunten en de onmogelijkheid om de kosten en de oorzaak van de retourzendingen te bepalen. Platformneutrale oplossingen die de retourzendingen beter kunnen consolideren onder een enkel systeem, ongeacht het onderliggende e-commercekanaal, zijn van cruciaal belang voor correcte retourzendingen. Dit betekent dat het beheer van de retourzendingen voor bijvoorbeeld eBay, Amazon en Shopify op operationeel en systeemniveau hetzelfde zou moeten zijn.

Platformen met verschillende vervoerders

Klanten willen dezelfde opties en snelheid voor retourzendingen als voor inkomende zendingen. Ze eisen de mogelijkheid om snel en eenvoudig labels aan te maken wanneer het hen uitkomt en de methode voor de retourzending te kiezen. Online verkopers moeten verzendingsoplossingen gebruiken die aansluiten bij de voorkeuren van de consument, de onderhandelde tarieven voor retourzendingen handhaven en de zichtbaarheid voor meerdere vervoerders behouden. Door de volumes van de retourzendingen is het synchroniseren van vervoerdersplatforms met WMS, verkoopkanalen en gebruikte ERP-systemen voor veel bedrijven van cruciaal belang. Oplossingen zoals QuickBooks of NetSuite bijvoorbeeld kunnen een connector nodig hebben om effectief te kunnen communiceren met vervoerderssystemen.

HOOFDSTUKKEN

Inzicht in de kosten van retourzendingen

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Winnende strategie voor dispositiemanagement

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

Retourzendingen actief voorkomen

Casestudy: MASKWORLD

Casestudy: McCombs Supply Company Inc.

Werkblad zelfevaluatie

Conclusie

Hoe kan Descartes helpen?

Winnende strategie voor dispositiemanagement

De fysieke verwerking van de retourzendingen in het magazijn vergt veel werk. Arbeiders moeten de goederen uitladen, het product uitpakken en bepalen wat ermee moet gebeuren. Inefficiënte processen kunnen leiden tot grote hoeveelheden ongesorteerde teruggestuurde goederen die zich opstapelen en die uiteindelijk resulteren in netto verliezen. Manieren om de magazijnprocessen te verbeteren zijn:

Goederenverwerking en klantendienst scheiden

Het ontwikkelen van een retourzendingsproces waarbij terugbetaling en inventarisbeheer van elkaar gescheiden worden helpt retailers om beide onderdelen van het retourzendingsproces te versnellen. Het artikel wordt ontvangen, geëvalueerd en vervolgens wordt de koper automatisch vergoed. Sommige bedrijven zijn zelfs bereid om terugbetalingen te doen nog voor een product ontvangen is om klanten tevreden te houden en om terugbetalingen sneller te kunnen verwerken.

Teruggestuurde goederen classificeren

Doe dit onmiddellijk via eenvoudige mobiele oplossingen met barcodescanning. Moet het artikel opnieuw verpakt worden, afgeprijsd worden, opgenomen worden in een nieuwe inventaris of moet het gerecycleerd of bij het afval gegooid worden? Zelfs het identificeren van wat gerecycleerd of bij het afval gegooid moet worden, kan tijd en geld besparen.

De redenen voor de retourzending bijhouden

Vraag aan de klant informatie over de status van het product voor het aankwam in het magazijn. Werd het beschadigd tijdens de transit, was het een verkeerd artikel of was de kwaliteit gewoon niet goed? Kan het product bijvoorbeeld nog werken, geef het dan een bestemmingscode die inhoudt dat het gerepareerd moet worden.

Processen en workflow automatiseren

Automatiseren om ervoor te zorgen dat het team van de omgekeerde logistiek het teruggestuurde product zo weinig mogelijk moet aanraken. Door gebruik te maken van workflow-oplossingen om de verwerking van retourzendingen snel te automatiseren, kunnen goederen sneller beschikbaar zijn in de voorraad en sneller goedgekeurd voor verkoop om zo inkomsten te genereren.

HOOFDSTUKKEN

Inzicht in de kosten van retourzendingen

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Winnende strategie voor dispositiemanagement

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

Retourzendingen actief voorkomen

Casestudy: MASKWORLD

Casestudy: McCombs Supply Company Inc.

Werkblad zelfevaluatie

Conclusie

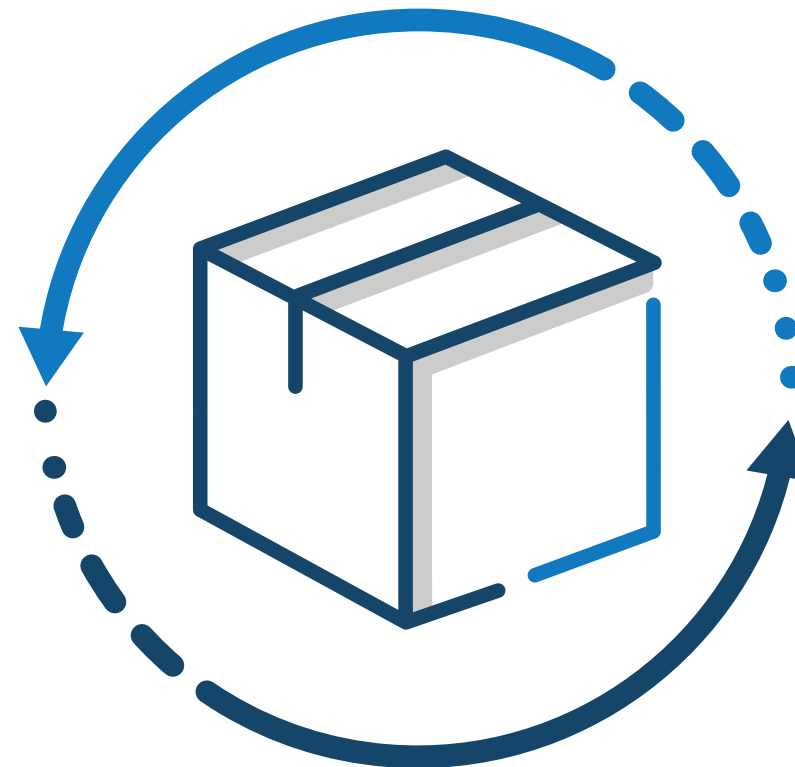
Hoe kan Descartes helpen?

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

96% van de klanten die tevreden zijn over het retourzendingsproces zeggen dat ze opnieuw zouden kopen bij die retailer

Klanten willen een probleemloze en gepersonaliseerde retourzendingservaring

Om te komen tot een "perfecte" retourzending moet deze probleemloos verlopen. Het magazijn, de boekhouding, de vervoerssystemen en de e-commerceplatformen moeten goed op elkaar aansluiten. Klanten moeten het proces en de voortgang van een retourzending (en terugbetaling) kunnen volgen en hun ervaring kunnen controleren. Het verstrekken van updates vermindert ook het aantal dure "Waar blijft mijn terugbetaling"-telefoontjes en stelt de consument in staat om zichzelf te behelpen.



HOOFDSTUKKEN

Inzicht in de kosten van retourzendingen

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Winnende strategie voor dispositiemanagement

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

Retourzendingen actief voorkomen

Casestudy: MASKWORLD

Casestudy: McCombs Supply Company Inc.

Werkblad zelfevaluatie

Conclusie

Hoe kan Descartes helpen?

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

Wat maakt van een retourzending de "perfecte retourzending"?

1. Bied flexibele en handige opties voor retourzendingen, via het postkantoor, een ophaalpunt, een winkel, een koerier of een drop-off locker.
2. Laat de verzendkosten vallen waar dat financieel zin heeft. 72% van de kopers zegt dat ze als ze verzendkosten moeten betalen voor hun retourzending geen nieuwe aankopen zullen doen¹.
3. Het vergemakkelijken van eenvoudige omruilingen voor beschadigde of soortgelijke artikelen helpt retourzendingen te voorkomen.
4. Bied transparantie voor de klanten. Door een bijkomend digitaal retourzendingsdossier aan te maken, kunnen handelaren hun klanten in elke fase, van ontvangst tot terugbetalingsstatus, regelmatig van updates voorzien.
5. Voorzie een gepersonaliseerde retourbon.
6. Stuur de geprinte retourlabels mee. 52% van de e-commerceklanten verwacht dat er een retourlabel in de doos zit².
7. Zorg voor een snelle terugbetaling binnen enkele dagen na ontvangst van het verzoek. 72% van de online klanten verwacht binnen 5 dagen na retourzending een terugbetaling te krijgen³.

Een probleemloze retourzending maakt de klanten niet alleen blij, maar helpt ook om de teruggestuurde producten sneller terug in de verkoopcyclus te krijgen.

HOOFDSTUKKEN

Inzicht in de kosten van retourzendingen

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Winnende strategie voor dispositiemanagement

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

Retourzendingen actief voorkomen

Casestudy: MASKWORLD

Casestudy: McCombs Supply Company Inc.

Werkblad zelfevaluatie

Conclusie

Hoe kan Descartes helpen?

Retourzendingen actief voorkomen

Aangezien de kosten van retourzendingen hoog zijn en het vaak contraproductief is om het terugsturen voor klanten te bemoeilijken, is het een goede strategie om de reden van de retourzendingen te analyseren en deze waar mogelijk actief te voorkomen. Hier zijn enkele ideeën:

Stel een product precies voor

Gedetailleerde productbeschrijvingen en foto's die de producten precies voorstellen zorgen ervoor dat klanten weten wat ze kopen. Overweeg om bij elk product een optie voor klantenfeedback of beoordelingen op te nemen, zodat klanten over nog meer informatie beschikken voor ze kopen.

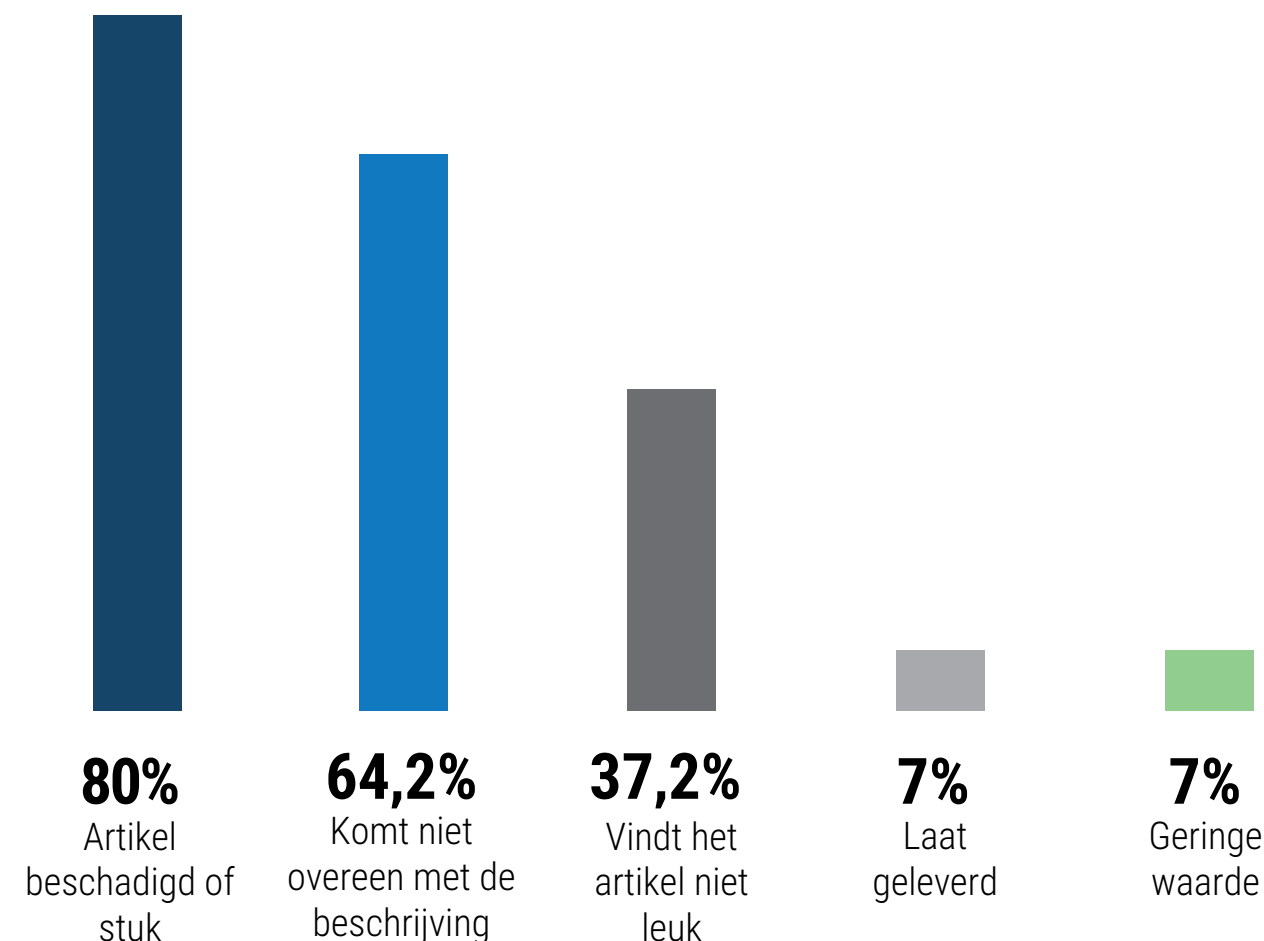
Bied een goede klantenservice aan

Wees beschikbaar om snel en efficiënt te reageren op vragen of zorgen van consumenten. Ontbrekende of beschadigde artikelen moeten efficiënt worden verwerkt met een snelle omruiling om te voorkomen dat een probleem uitmondt in een retourzending.

Automatiseer de invoer van bestellingen

Door cloud-gebaseerde verzendoplossingen die automatisch marktplaatsbestellingen downloaden zullen er minder fouten gemaakt worden, omdat de noodzaak om bestel- en verzendinformatie van de klant opnieuw in te voeren beperkt wordt.

Redenen voor retourzendingen



HOOFDSTUKKEN

Inzicht in de kosten van retourzendingen

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Winnende strategie voor dispositiemanagement

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

Retourzendingen actief voorkomen

Casestudy: MASKWORLD

Casestudy: McCombs Supply Company Inc.

Werkblad zelfevaluatie

Conclusie

Hoe kan Descartes helpen?

Retourzendingen actief voorkomen

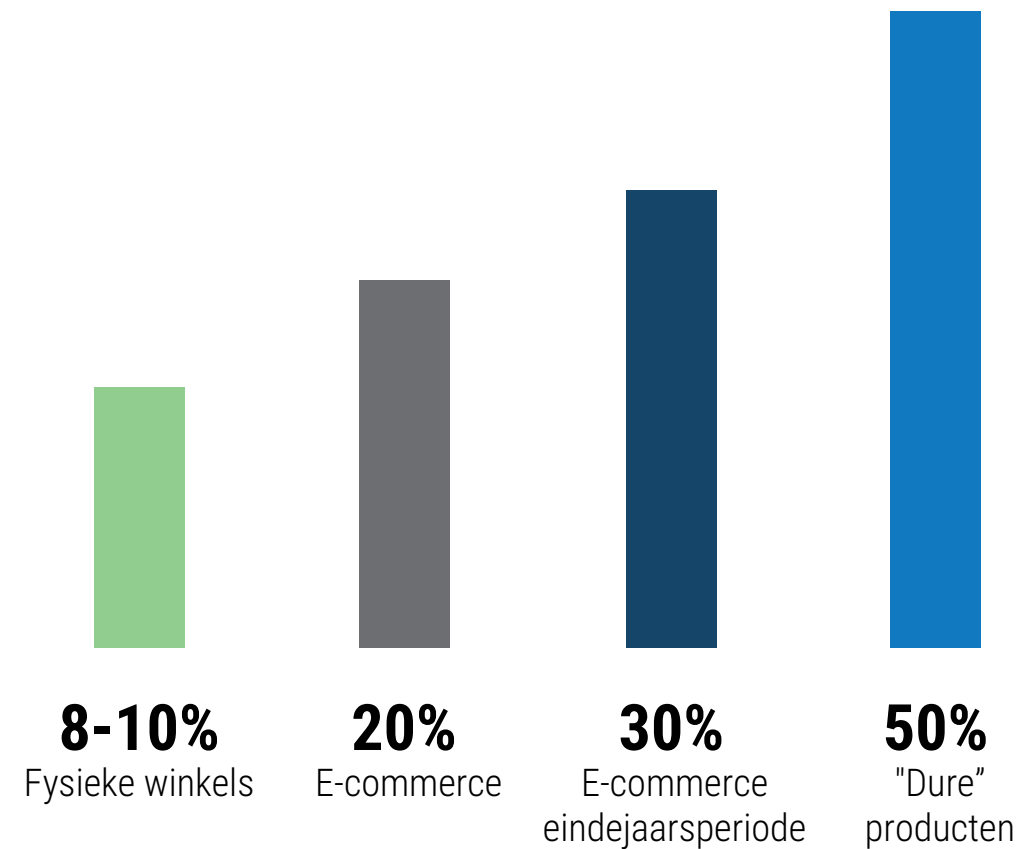
Automatiseer het verwerkingsproces

Oplossingen met barcodes garanderen nauwkeurigheid bij ontvangst, opslag, herbevoorrading, verzamelen-verpakken-en-verzenden, retourzendingen en processen voor het tellen van de cycli. Barcodes kunnen ook kritieke bedrijfsprocessen triggeren, zoals het automatisch genereren van retourlabels of het onmiddellijk terugbetalen van de klant.

Analyseer de gegevens

Bespaar tijd en geld door frequent teruggestuurde artikelen die vaak beschadigd raken tijdens het transport of die niet voldoen aan de kwaliteitsverwachtingen van de klant te elimineren. Pas de verpakking aan en stel de terugbetalingsformule bij op basis van uw analyse.

Retourzendingspercentages in retail en e-commerce



Gegevens via [eMarketer](#) (2018), [Star Business Journal](#) (2017) en Forrester via [The WSJ](#) (2015)

HOOFDSTUKKEN

Inzicht in de kosten van retourzendingen

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Winnende strategie voor dispositiemanagement

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

Retourzendingen actief voorkomen

Casestudy: MASKWORLD

Casestudy: McCombs Supply Company Inc.

Werkblad zelfevaluatie

Conclusie

Hoe kan Descartes helpen?

Casestudy: **MASKWORLD**

Elk jaar krijgt kostuumleverancier MASKWORLD tijdens de periode voor Halloween en carnaval te maken met een piek in de bestellingen, goed voor verzendvolumes tot 450 procent. Om de seizoensgebonden schommelingen in de bestellingen van de 12.000 verschillende producten te beheren heeft MASKWORLD het systeem van Descartes voor een geautomatiseerd magazijnbeheer (WMS) geïmplementeerd. Door de logistieke processen voor de afhandeling van e-commercebestellingen te automatiseren, bevordert het WMS de operationele efficiëntie in het multichannelmagazijn van de organisatie. Het systeem van Descartes voor magazijnbeheer (WMS) helpt MASKWORLD bij het beheren van grote toenames in de bestellingen tijdens de piekperiodes door de efficiëntie en productiviteit van de verzending te vergroten, de nauwkeurigheid van de bestellingen te garanderen en de operationele kosten te verlagen.

Resultaten:

- 200% verhoging van de productiviteit dankzij een oplossing op basis van een scanner
- Een verdrievoudiging van de ontvangst- en retourproductiviteit
- 100% nauwkeurigheid bereikt

"We hebben onze verpakkings- en verzendproductiviteit verdubbeld en onze ontvangstproductiviteit verdrievoudigd, waardoor we bijna €600K per jaar besparen."

MASKWORLD

– Roman Matthesius
CEO, MASKWORLD

HOOFDSTUKKEN

Inzicht in de kosten van retourzendingen

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Winnende strategie voor dispositiemanagement

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

Retourzendingen actief voorkomen

▶ Casestudy: MASKWORLD

Casestudy: McCombs Supply Company Inc.

Werkblad zelfevaluatie

Conclusie

Hoe kan Descartes helpen?

Casestudy: **McCombs Supply Company**

Naarmate McCombs Supply Co. van een kleine televisiereparatiezaak in 1953 uitgroeide tot een bloeiend bedrijf in online wisselstukken, veroorzaakten de toenemende bestelvolumes een bottleneck op het niveau van de verzending waardoor een verdere groei gehinderd werd. Het bedrijf verving zijn inefficiënte en tijdrovende manuele verzendactiviteiten door de Descartes-oplossing. Door de verwerking van de bestellingen te stroomlijnen en te automatiseren was McCombs in staat om de productiviteit drastisch te verhogen, de dienstverlening naar de klanten toe te verbeteren en met succes uit te breiden. De geïntegreerde oplossing stroomlijnt de voltooiing van de bestellingen door deze automatisch te importeren, door de tarieven van de vervoerders te vergelijken, de verzend- en retourlabels voor alle belangrijke vervoerders te printen en de opvolging tot de uiteindelijke levering te garanderen.

"Descartes maakt het gemakkelijk om alle informatie in een paar klikken precies te downloaden. De oplossing kan de opdracht herkennen, scannen en verzenden."



– Ken McCombs, III
Vice-President
McCombs Supply
Company Inc

Resultaten:

- De snelheid van de verwerking van de bestellingen is met 30% toegenomen.
- Het volume verzendingen van 150 pakketten per dag toegenomen naar 150 pakketten per uur!
- Bestellingen van klanten kunnen eenvoudig worden aangepast of geannuleerd vanaf elke telefoon of elk apparaat, waardoor het gemakkelijk is om snel en efficiënt problemen van klanten op te lossen.

HOOFDSTUKKEN

Inzicht in de kosten van retourzendingen

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Winnende strategie voor dispositiemanagement

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

Retourzendingen actief voorkomen

Casestudy: MASKWORLD

Casestudy: McCombs Supply Company Inc.

Werkblad zelfevaluatie

Conclusie

Hoe kan Descartes helpen?

Werkblad zelfevaluatie

Identificeren wanneer een bedrijf klaar is om over te stappen naar meer geautomatiseerde methodes voor het beheer van de retourzendingen is van cruciaal belang om de kosten laag te houden en de dienstverlening naar de klanten toe te verbeteren. Belangrijke vragen om te beoordelen of u klaar bent om over te gaan naar een hoger niveau in de automatisering van de retourzendingen zijn onder andere:

1. Kent u de kosten van een retourzending?
2. Bent u in staat om op een efficiënte manier de juiste vervoerder te selecteren voor uw retourzendingen?
3. Gebruikt u voor elke marktplaats of elk verkoopkanaal verschillende processen voor het beheer van uw retourzendingen?
4. Heeft u ongesorteerde goederen zonder bestemmingscodes die zich in het magazijn opstapelen?
5. Hoe traceert u teruggestuurde goederen en hoe documenteert u de redenen voor retourzendingen?
6. Merkt u een discrepantie tussen retourzendingen die terugkomen in het magazijn en de routing van producten voor reparatie of doorverkoop?
7. Ontvangt u retourzendingen door barcodes te scannen of vertrouwt u op handelingen om het artikel correct te identificeren?
8. Beschikt uw organisatie over de infrastructuur om het toenemende aantal retourzendingen uit e-commerce af te handelen?

HOOFDSTUKKEN

Inzicht in de kosten van retourzendingen

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Winnende strategie voor dispositiemanagement

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

Retourzendingen actief voorkomen

Casestudy: MASKWORLD

Casestudy: McCombs Supply Company Inc.

Werkblad zelfevaluatie

Conclusie

Hoe kan Descartes helpen?

Conclusie

De toenemende verkoop via e-commerce en de daarmee gepaard gaande toenemende retourzendingen blijven de winkelpatronen veranderen. Een inefficiënt terugzendprogramma kan een impact hebben op bruto- en nettowinsten. Mensen die online winkelen nemen aankoopbeslissingen op basis van verkopers die gemakkelijke retourzendingen bieden. Slechte terugzendprocessen kunnen de klantenrelaties beïnvloeden en de verkoop doen dalen. Topbedrijven weten dat vervoerderssystemen, boekhoudoplossingen, e-commerceplatformen en het magazijn goed op elkaar moeten aansluiten om een onberispelijke klantenervaring te garanderen en de nettowinst veilig te stellen.

Met de juiste oplossing kunnen e-commercebedrijven de tijd die nodig is voor het sorteren van retourzendingen beperken, lagere tarieven voor retourzendingen garanderen, meerdere online marktplaatsen benutten, de retourzendingen sneller weer in omloop brengen, de vereisten van verkopers beter beheren en onsamenhangende activiteiten integreren. Technologie die de stroom aan informatie en teruggestuurde producten kan beheren is van essentieel belang om de kosten te compenseren, de klantenbinding te garanderen en te komen tot de "perfecte retourzending".



HOOFDSTUKKEN

Inzicht in de kosten van retourzendingen

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Winnende strategie voor dispositiemanagement

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

Retourzendingen actief voorkomen

Casestudy: MASKWORLD

Casestudy: McCombs Supply Company Inc.

Werkblad zelfevaluatie

Conclusie

Hoe kan Descartes helpen?

Hoe kan Descartes helpen

Descartes biedt een assortiment flexibele oplossingen die onze klanten helpen om hun uitgaande zendingen te stroomlijnen, evenals hun binnenkomende zendingen en retourzendingen, en dit dankzij de connectiviteit met toonaangevende oplossingen voor Enterprise Resource Planning (ERP), platformen voor supply chain, vervoerderssystemen, en meer dan 80 e-commercekanalen. Onze intelligente oplossingen voor magazijnbeheer, de op barcodes gebaseerde verwerking van uitgaande en inkomende zendingen, de documentatie van de redenen voor de retourzendingen en de automatische creatie van retourlabels kunnen online bedrijven helpen om hun activiteiten te vereenvoudigen en zich aan te passen aan seizoensgebonden schommelingen in de retourzendingen. Door processen voor uitgaande zendingen te automatiseren om teruggestuurde artikelen sneller weer op te nemen in de voorraad en door het retourzendingen uit meerdere verkoopkanalen te consolideren garandeert Descartes een betere dienstverlening voor de klanten en een boost van de verkoop.

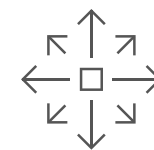
Descartes is een wereldwijde onderneming met kantoren en partners over de hele wereld.

Kom meer te weten op www.descartes.com en volg ons op [LinkedIn](#).



The Descartes Systems Group Inc.
120 Randall Drive, Waterloo, Ontario, N2V 1C6, Canada
Gratis nummer 800.419.8495 | Internationaal 519.746.8110
www.descartes.com | info@descartes.com

Uniting the People & Technology
That Move the World



Network.



Toepassingen.



Inhoud.



Community.

© The Descartes Systems Group Inc. Alle rechten voorbehouden.

HOOFDSTUKKEN

Inzicht in de kosten van retourzendingen

De complexiteit van retourzendingen via verschillende kanalen

Winnende strategie voor dispositiemanagement

Verwachtingen van de "perfecte terugzending"

Retourzendingen actief voorkomen

Casestudy: MASKWORLD

Casestudy: McCombs Supply Company Inc.

Werkblad zelfevaluatie

Conclusie

Hoe kan Descartes helpen?