

# Zweite Chance für Retouren

*Mit verkaufswirksamen Aktionen wachsen im Handel nicht nur Absatzchancen, sondern auch die Retourenquoten. Damit diese den Unternehmen nicht den Gewinn verhaseln, müssen Kontraktlogistiker ihre Prozesse auch im Rückwärtsgang perfekt orchestrieren.*

Eine perfekte Retourenabwicklung setzt deutlich mehr Know-how und Dienstleistungstiefe voraus als bei der Umsetzung von linearen Versorgungskonzepten zwischen Quelle und Senke. Deshalb bildet der Heddesheimer Kontraktlogistiker pfenning logistics für seine Kunden eine 360-Grad-Logistik ab. Grundlegender Bestandteil dieser Lösung ist eine Retourenlogistik, die alle Aspekte der Rückführung und Neuvermarktung integriert.

Die damit verbundenen Anforderungen zeigt die Retourenabwicklung für ein großes Handelsunternehmen mit 3.000 Outlets in Deutschland. Die Aufgaben von pfenning logistics umfasst die Rückführung von Non-Food-Artikeln der nicht verkauften Ware aus dem Lebensmitteleinzelhandel. Die Logistik reicht von der Abholung über die artikelreine Sortierung und Setbildung bis zum Repacking für die Zweitvermarktung. „Wir schenken Handelsprodukten ein zweites Leben“, sagt pfenning logistics Geschäftsführer Matthias Schadler.

## 360-Grad-Logistik

Nach der Bündelung über ein Handelslager werden die Rückläufer an das Retourenhandlingzentrum von pfenning logistics nach Heddesheim geliefert. Täglich werden dort, je nach Verkaufsvolumen, bis zu maximal 150.000 Verkaufseinheiten gehandelt. Anhand individuell festgelegter Kundenkriterien werden die eingehenden Retouren geprüft, sortiert und zu neuen logistischen Einheiten verpackt. Produkte, die die Qualitätsprüfung mängelfrei überstanden haben, werden zur Wiedervermarktung in den aktuellen Lagerbestand des Kunden integriert. Dies umfasst auch die Retourenlogistik von besonders sensiblen Waren. Strukturen dafür liefert das Netz von 60 pfenning Standorten in Deutschland und ein Logistikzentrum, in dem auf einer Lagerfläche von 128.000 Quadratmetern und 11 Hallensegmenten Produkte unterschiedlicher Warenklassen gelagert und bearbeitet werden können, von Chemie- über (Non-) Food- bis hin zu Pharmaprodukten.

## Transparenz bis auf Artekelebene

Ein automatisierter, softwarebasierter Prozess macht die Retouren für den Kunden planbar und sorgt für Transparenz bis auf Artekelebene. „Um den Anspruch an eine 360-Grad-Logistik erfüllen zu können, haben wir die Management- und Kommunikationsprozesse entlang der





Fotos: pfenning logistics

Rückläufer landen im Retourenhandlungszentrum von pfenning logistics in Heddesheim. Dort werden die Retouren geprüft, sortiert und zu neuen logistischen Einheiten verpackt.

Lieferkette weitestgehend digitalisiert“; so Schadler. So erfüllt die IT-Lösung die Funktion eines Control Towers, über den die Prozesse vom Moment der Entsorgung bis zur Rückführung in den Markt durchgehend verfolgt und gesteuert werden können. Gleichzeitig ist das IT-System Basis für Gutschriften und die korrekte Bilanzierung. Dank der abgestimmten Prozessorganisation erhalten Retouren eine zweite Absatzchance; sie werden in den Wertschöpfungskreislauf zurückgeführt. „Ob ein Unternehmen in hart umkämpften Handelssegmenten Gewinn macht, ist häufig auch eine Frage der Retourenlogistik. Deshalb betrachten wir die Lieferkette in der Kontraktlogistik immer auch von ihrem Ende her“, erläutert Schadler.



Bis zu 150.000 Verkaufseinheiten werden in Heddesheim täglich bearbeitet. Handelsprodukte erhalten hier ihr „zweites Leben“.

**Mehr Handlungssicherheit in den Outlets**

Damit Kunden ihre Retourenquote verringern können, werden die Rückläufer von pfenning logistics quantitativ gemessen und Strategien zur Vermeidung erarbeitet, angewandt und evaluiert. Zentrale Fragestellungen helfen Kunden dabei, Prozesse im Vorfeld zu optimieren: Ist die Ware so professionell verpackt,

dass sie vor Beschädigungen geschützt ist? Hat vor Auslieferung eine Qualitätsprüfung stattgefunden? Ist die Produktbeschreibung ausreichend oder gibt es – zum Beispiel bei erklärungsbedürftigen Produkten – ein Angebot von Hilfestellungen?

Eine besondere Bedeutung gewinnt die Retourenlogistik im Zusammenhang mit den Bekleidungsartikeln des Handels. „Da die persönliche Beratung und Nachfragemöglichkeit entfällt, muss per se mit mehr Retouren gerechnet werden“, so Schadler. „Diese sind naturgemäß bei Bekleidungsartikeln am höchsten, da diese erst zu Hause anprobiert werden können.“

Welche Kosten letztlich mit Retouren verbunden sind, hängt von vielen unterschiedlichen Faktoren ab, zu denen zum Beispiel auch das gewählte Zahlungsverfahren gehört. „Viele Unternehmen kennen die Kosten für ihre Retouren nicht“, beobachtet Schadler. „Hier schaffen wir mit unserem 360-Grad-Ansatz ein neues Maß an Transparenz und Handlungssicherheit.“

*Yeliz Kavak-Küstner*

www.pfenning-logistics.com

Elektro-Hochhubwagen mit Pantograph, bis 1,8 t



Elektro-Mehrwege-Seitenstapler



Schwerlast-Schubmaststapler, Zwei- und Mehrwege, 3 t und mehr



**WORAN?**

... erkennt man gute lagertechnische Geräte?

**DARAN:**

**GENKINGER**  
MATERIAL HANDLING