



Kosten retourverwerking relatief hoog in Nederland

Maak van retouren een waardevol proces

Gemiddelde retourpercentages van 30 tot 50% zijn heel normaal in de Nederlandse e-commerce van bijvoorbeeld fashion. De consument bestelt gerust twee of zelfs drie maten schoenen of stuurt het één keer gedragen galajurkje schaamteloos terug. De verwerking van retouren kost de webshop en de logistiek dienstverlener behoorlijk veel geld en verstoort het reguliere orderproces. Retourlogistiek is sterk in opkomst om de kosten van dit proces te verlagen en de (rest)waarde te verhogen.

Retourgoederen vertegenwoordigen een waarde die de verkoper liever niet verloren ziet gaan. En toch worden wereldwijd in magazijnen op grote schaal teruggestuurde producten vernietigd, met in het recente nieuws Amazon als negatieve uitschieter. Of teruggestuurde artikelen liggen maandenlang te verstoffen in het magazijn, omdat er geen plan is wat ermee dient te gebeuren. Via recycling van de grondstoffen of refurbishing van het product kan zelfs geld worden verdiend aan het retourproces, als maar duidelijk is hoe de opwaardering van het artikel of de grondstoffen geschiedt.

Financiële schade

Expert op het gebied van retourlogistiek, directeur Stef de Bont van het bureau 12Return, gelooft dat veel kleine en middelgrote webshops hun retourbeleid nog onvoldoende op orde hebben en dus veel waarde zien verloren gaan. "De financiële schade is veel groter dan partijen ons over het algemeen doen geloven. Niet alleen verliezen ze de opbrengst van die ene order omdat de klant het product gratis mag terugsturen, maar veel producten tegen een veel lagere waarde doorverkocht aan een outletcentrum of opkoper. Nog erger is het om retouren te vernietigen, ook al is het product nog bruikbaar; we kennen de horrorstory's van Amazon. Er ligt een grote uitdaging om de waarde van retourgoederen te maximaliseren en de kosten van het retourproces in het warehouse te minimaliseren".

Een heldere classificatie van de retourgoederen bij de inslag bepaalt of de goederen een upgrading verdienen voor doorverkoop en dus weer als reguliere inslagorder behandeld worden. Mocht dat niet het geval zijn dan biedt recycling van de grondstoffen tenminste een restwaarde voor de webwinkel. Volgens de Bont maken vooral de retailers te weinig gebruik van bovenstaande mogelijkheden. "De grote e-commerce bedrijven hebben het retourproces redelijk op orde, maar ik zie nog te vaak retour gestuurde producten stof liggen te happen in het magazijn en de logistiek dienstverlener niet weet wat er mee moet gebeuren. Het ontbreekt dan bijvoorbeeld aan een geschikt afzetkanaal als gevolg van een bepaalde classificatie".

Hoe zetten logistiek dienstverleners en webshops een goed functionerende retourlogistiek op poten? Warehouse Totaal zet voor u de stappen op een rijtje:

Stap 1: Fulfilment naar de consument

Het begint bij een actieve voorlichting over het retourproces op de website van de webshops. Verder is het van belang dat de retourverwerking in het warehouse zo snel mogelijk gebeurt en transparant is voor de klant. Zo blijft deze real-time op de hoogte wanneer hij zijn cash-back of nieuwe product tegemoet kan zien. Dat beweert directeur Edwin van der Harm van Montapacking Fulfilment dat maandelijks tienduizenden retouren verwerkt voor tal van

webwinkels en haar gemiddelde retourpercentage al jarenlang stabiel houdt.

Een digitaal Return Management Authorization (RMA) is een voorwaarde voor een soepel draaiend retourproces. De meeste webshops maken gebruik van deze online applicatie richting koper en logistiek dienstverlener die de retourlogistiek verzorgt.

Laatstgenoemde weet dan exact welk product wanneer wordt verwacht in het magazijn en wat de reden is van het retourneren. Deze data stelt de logistiek dienstverlener in staat om de retourverwerking efficiënt te laten verlopen. "We weten precies wanneer de retourzending binnenkomt en wat er met het product dient te gebeuren", aldus Van der Ham. "Bovendien haalt een webshop nuttige informatie uit een RMA; stel bijvoorbeeld dat blijkt dat maat 45 van dat merk schoen vaak wordt teruggestuurd omdat hij groot uitvalt, dan kan de webshop dit bij het product op de website vermelden. Zo voorkom je dat deze schoen onnodig vaak wordt teruggestuurd. Dergelijke informatie delen we regelmatig met onze klanten."

Ook logistiek dienstverlener SILS is gebaat bij een RMA. "Via dit systeem maken we afspraken met onze klanten over de aanmelding van retourproducten en wanneer het artikel eventueel weer op voorraad komt", zegt directeur Willem-Jan Cramer. "Webshops bedienen zich meestal via dit systeem; verladers veel minder. Deze zijn digitaal niet zo actief. Bij hen moeten we de retourgegevens meestal handmatig invoeren in ons WMS. Dat werkt veel omslachtiger, maar goed...de klanten hebben wat dat betreft de keuze".

Stap 2: Classificatie gericht op waardetoevoeging

Retourgoederen zijn een wezenlijk andere goederenstroom dan de reguliere orders en moeten dus op andere manier worden ingeslagen. De pakketten worden handmatig uitgepakt, gescand op het RMA-nummer en beoordeeld volgens de classificatiecriteria die de webshop aan de logistiek dienstverlener heeft verstrekt. Wat dat betreft is de logistiek dienstverlener afhankelijk van wat zijn opdrachtgever wil. Of een product wordt gerefrubished of gerepareerd voor doorverkoop, herverpakt of in de afvalcontainer belandt, hangt af van het retourbeleid van de webshop. "Met de opkomst van de circulaire economie, moeten webshops en logistiek dienstverleners nadenken in hoeverre ze retourgoederen gaan upgraden. Momenteel kiezen met name retailers te vaak voor het vernietigen van artikelen. Gelukkig zie ik steeds meer verladers, die de waarde van hun eigen

producten goed kennen, de stap zetten naar recycling of refurbishing van retourgoederen.”

Forecasting

Omzetvoorspellingen doen op basis van historische verkoopdata, orderverwerking en data van Internet kunnen de webshop helpen de goede keuze te maken voor het eventueel opwaarderen van retourgoederen. Montapacking heeft daarvoor een slim algoritme in haar Montaportal ontwikkeld. In deze webportal worden zowel de retourstromen als reguliere orders geregistreerd en gecontroleerd. Kunstmatige intelligentie voorspelt wat een klant van de webshop gaat kopen en hoeveel producten er op voorraad moeten worden gelegd. Montapacking maakt voor haar klanten een forecast van 5 dagen. Zo'n voorspelling kan de doorslag geven om een retourproduct bijvoorbeeld te refurbishen of door te verkopen aan een opkoper voor Marktplaats. “Wij geven onze opdrachtgevers daarin adviezen, maar het retourbeleid blijft altijd voorbehouden aan de webshops”, aldus Van der Ham.

Stap 3: Creëer apart voorportaal van WMS

Volgens Stef de Bont zijn lang niet alle WMS-systemen ingericht om een retourstroom efficiënt te verwerken. Dikwijls lopen reguliere orderinslagen door de retourinslagen heen waardoor er geen inzicht is hoe er met retouren wordt omgesprongen en hoe deze waarde kunnen toevoegen. Met 12Return bedacht De Bont een soort voorportaal van een WMS, namelijk Return Dock. Met deze tool kan een warehouse binnenkomende retouren ontvangen, in opslag nemen en weer op transport zetten. De digitale applicatie voorziet ook in registratie en controle van retourgoederen die gerecycled of gerepareerd moeten worden. Het nuttig omgaan met de enorme hoeveelheid retourartikelen was de drijfveer voor De Bont om deze tool te ontwikkelen.

Return Dock werkt met een overzichtelijk dashboard waarin het gehele retourproces en retourvoorraadhuishouding is te volgen. Bijzonder is dat teruggestuurde artikelen op stuksniveau worden behandeld. Want elke retour bevat unieke data voor dat specifieke

product. Welke behandeling het product ondergaat is bij elke retour verschillend. Return Dock speelt daarop in.

Picquer

Softwareproducent Picquer bedacht ook een module om de retourlogistiek in te richten. De leverancier laat het aan de gebruiker zelf over welke onderdelen gedefinieerd worden volgens filters. Directeur Casper Bakker verklaart deze keuze: "Het retourproces is een stuk complexer dan de reguliere orderverwerking. Elke retour is uniek op zich. Dat vraagt een flexibele workflow."

In de software kan de gebruiker zijn eigen workflow samenstellen, bijvoorbeeld defecte goederen die in de garantietermijn opgestuurd worden naar de fabrikant en later weer retour komen voor opslag. Of artikelen die aan een opkoper worden verkocht. Elke stap in de flow wordt aangemaakt via een statusmelding zodat de gebruiker het proces goed kan volgen. Deze software is puur gericht op de verwerking van de retouren in het magazijn.

Volgens Bakker gebruikt de helft van zijn klanten -middelgrote webshops- deze retoursoftware van Picquer. "Voorheen werd een retourformulier in de doos gestopt en vond er verder geen controle plaats. Met onze software weet een logistiek dienstverlener en de klant van de webshop precies wat de status van het retourproduct is in het warehouse."

Een volgende ontwikkeling is het koppelen van online betaling aan de retoursoftware zodat de klant nog meer op zijn wenken bediend wordt.

Stap 4: Magazijn inrichten op retourlogistiek

Stef de Bont maakt vaak genoeg mee dat magazijnen niet zijn ingericht op de verwerking van retouren. Er is te weinig ruimte of retourproducten liggen onnodig lang op voorraad. Dat kost uiteraard veel geld.

Bij de inslag moet aparte ruimte zijn gereserveerd voor de classificatie, sortering en het herverpakken van retourgoederen. Het is efficiënt om goederen die weer in het assortiment worden opgenomen dichtbij de

retourafdeling op te slaan. Aafgeschreven goederen worden in een aparte locatie opgeslagen, los van de reguliere voorraad.

“Retourgoederen die weer ordergereed worden gemaakt krijgen eigenlijk dezelfde behandeling als een reguliere order”, zegt directeur Cramer van SILS. “Het WMS wijst automatisch een optimale opslaglocatie aan. Wij hanteren het principe dat eerst een bij het RMA aangemeld retourproduct het magazijn verlaat en daarna bijvoorbeeld drie reguliere orders van dat product. Alle klanten willen namelijk dat de retourgoederen eerst afgehandeld worden”.

Samenvatting:

- Retouren vertegenwoordigen een (rest)waarde
- Veel financiële schade bij retourverwerking
- Recycling en refurbishment bieden mogelijkheden
- Fulfilment naar de klant
- Classificatie bij de inslag
- Maak gebruik van retoursoftware
- Inrichting magazijn voor retouren



T: 0623877200 | Sterkerstraat 31 | 7481 JV Haaksbergen|
E: info@rijnbachttextvisual.nl | I: www.rijnbachttextvisual.nl