

Retouren leicht gemacht

Mit Voice und AMR Herausforderungen
im Retourenmanagement bewältigen

Einführung

Warenrücksendungen stellen eine der größten Herausforderungen im Online-Handel dar. Häufig haben Unternehmen es mit einzelnen Artikeln zu tun, die in die Tausende gehen können. Aufgrund von Sortimentsbreiten und -tiefen bestehen die unterschiedlichsten Möglichkeiten retournierte Artikel zu bearbeiten.

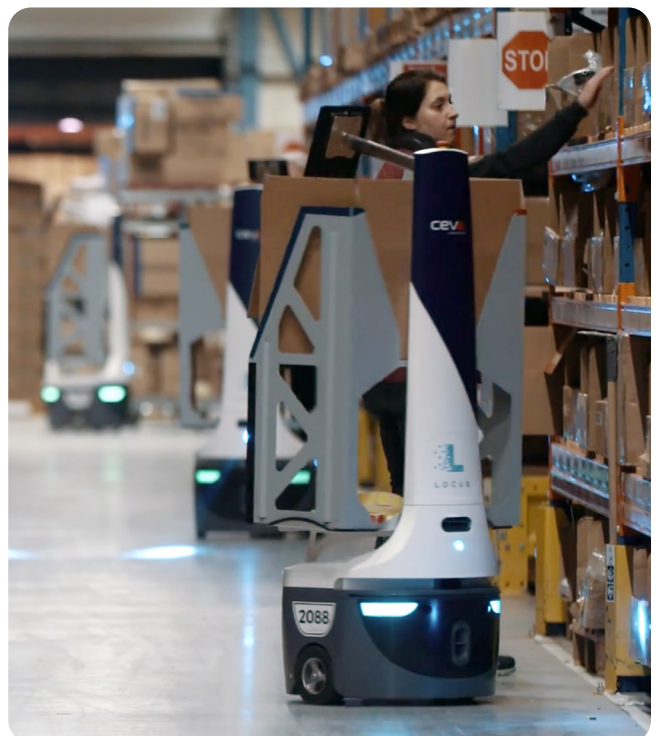
Die damit einhergehende Komplexität macht es notwendig, das richtige Verhältnis zwischen manuellen und automatisierten Geschäftsprozessen zu finden. Aus diesem Grund ist es notwendig zu verstehen, in welchen Bereichen und Prozessen der Lagerverwaltung sich Sprachlösungen (Voice) und/oder Autonome mobile Roboter (AMR) eignen. Dies bedeutet, die richtige Hebelwirkung zwischen Automatisierung und Geschäftsprozessen zu finden und zu verstehen, warum sich Unternehmen im Rahmen ihrer Lagerverwaltungsstrategien für Sprachlösungen (Voice) und Autonome mobiler Roboter (AMR) entscheiden.

Retourenkultur

In den letzten 10 Jahren ist Online-Shopping um mehr als 300%¹ gewachsen. Dadurch, dass Kunden Produkte weder anfassen noch fühlen oder diese anprobieren können, haben die Kundenerwartung eine boomende Retourenkultur geschaffen.

300%

Steigerung des
Online-Einkaufs
in den letzten 10
Jahren



Der Entscheidungsbaum – Komplexität reduzieren

Entscheidungen darüber, wie Sie Retouren verwalten, hängen davon ab, ob

- Sie Ihren Retourenprozess intern verwalten oder einem externen Anbieter anvertrauen
- der zurückgegebene Artikel fehlerhaft/beschädigt oder neuwertig ist. Handelt es sich um einen fehlerhaften/beschädigten Artikel, muss entschieden werden, ob dieser aufbereitet werden kann/soll oder entsorgt werden soll. Dies ist insbesondere bei höherwertigen Artikeln von hoher Relevanz
- die Ware auf spezielle Art und Weise geprüft werden muss, um ihre Unversehrtheit für den nächsten Verbraucher sicherzustellen (z. B. bei sicherheitsrelevante Waren)
- das Produkt neu verpackt werden muss oder direkt wieder in die Regale gestellt werden kann, um für den nächsten Verkaufszyklus bereit zu sein

- der Kunde eine Rücksendung oder einen Ersatz wünscht

Hier kommt der in Ihr WMS integrierte Entscheidungsbaum für Retouren ins Spiel. Tatsächlich sollte Ihr WMS Ihre Retourenpolitik anhand einer Reihe von Prozessparametern "schreiben", die in Absprache mit einem Technologiepartner wie Infios entwickelt wurden. Das WMS unterstützt auch bei weiteren Entscheidungsmerkmalen, beispielsweise ob die Rückgabefrist des Artikels bereits überschritten ist oder ob der Artikel aufgrund seiner Warengruppen-Zuordnung überhaupt zur Retoure berechtigt ist (z. B. Lebensmittel)

Ihr Entscheidungsbaum hängt von folgenden Faktoren ab:

- Produktmix
- Dispositionsoptionen
- Das zu verwaltende Volumen

Jeder dieser Aspekte wird für die Prozesse und Technologien, die Sie einsetzen, von entscheidender Bedeutung sein.



Sprachtechnologie (Voice)

Voice bietet fast unmittelbar nach der Implementierung bereits 20% Effizienzgewinne. In einem Einlagerungs- oder Nachschub-Szenario können Sie Produkte schnell und effizient an ihre Standorte zurückbringen, so dass sie ihren Verkaufslebenszyklus wieder aufnehmen können.

Diese Effizienz wird durch das "Hände- und Augenfrei" Prinzip erreicht. Der Anwender erhält Anweisungen über ein Headset, das mit einem Gerät am Gürtel verbunden ist. Er bestätigt dann jeden Schritt durch ein Mikrofon in Echtzeit, ohne ein Handgerät zu benutzen.

Autonome Mobile Roboter (AMR)

AMRs sind autonome Roboter, die viele Bewegungsaktivitäten in einem Lagerhaus ohne Schienen oder Gleise ausführen können. Stattdessen verwenden sie Sensoren, Kameras und Software, um eine digitale Karte ihrer Umgebung mit eingebetteten Sicherheitsmechanismen zu erstellen.

Sie beschleunigen den Retourenprozess, indem sie die Bewegung zwischen Wareneingang und -einlagerung übernehmen und so die Laufzeit der Teammitglieder, insbesondere innerhalb einer großen Lagerhalle, verkürzen.

Technische Integration

Sie haben zwar unterschiedliche Funktionen, doch Sprache (die durch akustische Signale gesteuert wird) und AMR (die mehr durch Software definiert sind) greifen natürlich ineinander.

Je nach Bedarf und Komplexität gibt es mehrere Funktionalitäten, die Sie in den Retourenprozess integrieren können, darunter Touchscreens, Kameras und Scanner. Diese verschiedenen Technologien werden über Ihr WMS integriert.

Kritische Erfolgsfaktoren



Skalierung, Flexibilität & Anpassung

Obwohl das gewünschte Ergebnis eines Retourensystems immer die Maximierung der Effizienz und die Erfüllung der Kunden-erwartungen sein wird, gibt es nicht die eine dauerhafte, ideale Lösung.

Es muss die gesamte Prozesskette betrachtet werden und nicht nur die Bereiche, die automatisiert werden sollen, um einen homogenen Warenfluss gewährleisten zu können. Um dies herauszufinden, sollte sich Ihr Lösungspartner unter anderem Ihre Kennzahlen ansehen:

- Größe des Betriebes
- Konfiguration
- Mannschaft
- Produkte
- Durchsatzvolumen
- Lagerfläche und -Struktur

Schaut man sich beispielsweise den Lageraufbau in Zentraleuropa an, sieht man dort im Regelfall vertikal geprägte Lagerstrukturen, wohingegen in Nordamerika oftmals die Grundflächen üppiger ausgeprägt sind. Dieses Beispiel macht deutlich, dass sich für unterschiedliche Lagerausprägungen auch unterschiedliche Automatisierungsansätze eignen.

In einer Anlage, in der der Platzbedarf sehr groß sein kann, kann der Einsatz mobiler Roboter einen Mehrwert darstellen. Umgekehrt können in einer Einrichtung, die den vertikalen Raum besser ausnutzt, andere Ansätze zur Automatisierung sinnvoller sein.

Change Management

Change Management und eine effektive Kommunikation sind entscheidend für den erfolgreichen Einsatz von AMR. Neue Automatisierungstechnologie kann in den Augen der Mitarbeiter als Risiko wahrgenommen werden, obgleich diese als Möglichkeit gesehen werden kann, ihre Produktivität zu steigern und ihr Arbeitsleben zu verbessern.

Zu den Schlüsselementen für ein effektives Change Management gehören:

- Vollständige Akzeptanz an der Spitze der Organisation
- Klare Richtlinien und das Verständnis für den Mehrwert, den die Technologie bringen wird
- Ordnungsgemäße Kommunikation mit den Mitarbeitern, die direkt mit der Technologie in Berührung kommen werden



“Unternehmen suchen nach Wegen und Mechanismen, um innerhalb ihres Retourenprozesses die richtigen Entscheidungen zu treffen.”

Craig Moore
Vice President of Sales, Infios

Der Infios-Unterschied

Darum sollte Infios Ihr bevorzugter Lösungsanbieter sein, um Ihren Retourenprozess effektiv zu managen:

- Unsere über 20-jährige Erfahrung in der Implementierung von Sprachtechnologie haben uns zum weltweit größten industriellen Anbieter für Sprachlösungen gemacht, der über 1.300 Voice-Kunden weltweit bedient.
- Unsere AMR-Expertise liefert Ihnen die geeigneten Robotik-lösungen für Ihr Unternehmen.
- Unsere prozessgesteuerte WMS-Architektur ist maximal anpassungsfähig und passt sich Ihren Retourenvorgängen in einem maßgeschneiderten Ansatz optimal an.
- Unsere Stärken liegen in unserer Prozesskompetenz. Der Prozess für den Erfolg der eingesetzten Systeme steht für uns an erster Stelle. Wir sind bestrebt, langfristige Partnerschaften einzugehen und in diesem Zuge Ihre Geschäftsanforderungen weiter zu entwickeln.
- Unsere Lösungen sind vollständig skalierbar, anpassbar und kompatibel mit Ihren bestehenden IT-Systemen, sodass wir Sie bei jedem Schritt unterstützen können.

FAZIT

Retouren sind im Onlinehandel leider unvermeidbar und bleiben für viele Unternehmen eine komplexe Herausforderung.

Ein effektiver Retourenprozess unterstützt dabei, die Mehrkosten möglichst gering zu halten. Die erfolgreichsten Abläufe werden diejenigen sein, die Retouren mit den für ihre Bedürfnisse effektivsten Lösungen, aus einem Zusammenspiel von Voice, AMR und einem robusten WMS, angehen.

Mehr dazu

Besuchen Sie unsere Website, um mehr darüber zu erfahren, wie Sie mit unserer Hilfe Ihre Retourenprozesse optimieren können.

Voice, Vision und Mobility

MEHR LESEN

Autonome Mobile Roboter (AMR)

MEHR LESEN

Warehouse Management Systems (WMS)

MEHR LESEN

Quelle

1. Jilt, 'The eCommerce decade: How the 2010s changed online shopping'—jilt.com/blog/decade-ecommerce-2010s