



Retouren-Management als Marktchance

Der Kunde ist König

Mit dem Verkauf der Spielkonsole oder anderer elektronischer Geräte ist im Normalfall das Geschäft für den Handel abgeschlossen. Das ist nicht immer so. Gelegentliche Garantiefälle schmälern das Geschäftsergebnis. Verkäufer versuchen ihr Bestes, verärgerte Kunden schnell zufrieden zu stellen. Das kostet Zeit und Geld.

Die Zuger Firma Weber-Vonesch AG gilt als Hightech-Logistiker. Das Unternehmen ist spezialisiert auf Unterhaltungselektronik, Medizinalgeräte und IT. Der Logistiker verteilt nicht nur schweizweit Spielkonsolen mit Zubehör an sämtliche Detaillisten, sondern ist auch für das wichtige Retouren-Management verantwortlich.

Quer durch Europa

Täglich fahren zwei bis drei Sattelschlepper aus dem Norden Europas an die Rampen in der Zentralschweiz. Die Produkte werden durch europäische Logistiker angeliefert. Die Fahrzeuge erreichen die Terminals zollamtlich plombiert. Das mitgeführte Transitdokument erspart mühsame Wartezeiten an den Grenzen.

Beim zollamtlich zugelassenen Empfänger wird die Ware im Terminal online verzollt. Innerhalb weniger Minuten erfolgt durch die Behörde die Freigabe zum Entladen. Die Plombe wird durchtrennt und der Sattelschlepper wird entladen.

Die Ladung wird zu nächst auf äussere Schäden hin kontrolliert. Anschliessend wird sie vermessen und gewogen und für die Auslieferung am nächsten Tag kommissioniert. Aus Sicherheitsgründen werden die Fahrzeuge erst am frühen Morgen des Folgetages bestückt. Über Nacht stehen keine geladenen Fahrzeuge auf dem Gelände des Logistikdienstleisters.

Kundenservice

Die Verkaufsfilialen werden direkt angefahren. Damit der Detaillist seinen Kunden prompt bedienen kann, hat sich der Fahrer an ein genaues Zeitfenster und Fixtermine zu halten. Der Empfang der Lieferung wird vom Kunden bestätigt und innerhalb von wenigen Stunden elektronisch an den Auftraggeber zurückgemeldet.

«Super, in drei Tagen kann ich wieder gamen», meint der 24 jährige Fussballfan, der am Wochenende seine Lieblingsmatch spielen will. Trotz ausgefeilter Technik kommt es vor, dass eine hochentwickelte Spielkonsole nicht funktioniert oder Fehler aufweist. In den meisten Fällen handelt es sich allerdings um Bedienungsfehler der Benutzer oder unsachgemässe Verwendung.

Immer häufiger verweist der Detailhandel reklamierende Kunden direkt an Weber-Vonesch, welche das Retouren-Center für den Hersteller bewirtschaftet. Bei einigen Detaillisten werden die defekten Konsolen auch gesammelt und in einer wöchentlichen Sammellieferung an den Logistiker übergeben.

Austauschen oder Entsorgen?

Im Retouren Center werden die Wareneingänge dokumentiert, die Seriennummern und der GS1-Strichcode gescannt und die Reparaturscheine ausgestellt. Um den Benutzer nicht lange warten zu lassen, erhält er eine gleichwertige, aufgearbeitete Konsole zugestellt. Zuvor wird jedoch das zu ersetzende Gerät auf erkennbare Beschädigungen untersucht und

die Garantie und eventuelle Kulanzzeiten überprüft.

Ist die Garantie abgelaufen, erhält der Kunde einen Kostenvoranschlag. Jetzt kann er selbst entscheiden, will er das Gerät ausgetauscht haben, soll es unverändert zurückgeschickt werden oder soll es der Dienstleister gleich entsorgen. Hier übernimmt der Logistikdienstleister die Funktionen eines vorgelagerten Customer Care, was an anderer Stelle zu Entlastungen führt.

Und ab zur Reparatur

Die defekten Geräte werden gesammelt und nach Gerätetypen sortiert. Sie werden einzeln und in transporttchtige Overpacks für den Export verpackt und bereitgestellt. Hersteller und Händler scheuen die oft unverhältnismässig hohen Umtriebe für Rücksendungen. Der Logistikdienstleister deckt hier wichtige Bedürfnisse ab.

Meist wöchentlich werden die Spielkonsolen und Geräte anderer Hersteller von Global Brands zu dem jeweils bestimmten Reparatur-Center, meist in Osteuropa, transportiert. Die Rücklieferungen erfolgen mit eigenen LKWs oder im Linienverkehr mit ausgewählten Hightech-Logistikern. Mit der Anlieferung beim Repair Center schliesst sich der logistische Kreis.

Anspruchsvolle Herausforderungen

Zu jeder Zeit müssen Informationen bereit stehen, wo sich die Geräte befinden. Welchen Status weisen die Geräte auf? Wie hoch ist die Durchlaufzeit? Eine Software Lösung, die genau auf die Bedürfnisse der Kunden angepasst wird, erfüllt all diese Anforderungen.

Gerade im Detailhandel sind Lösungen aus einer Hand gefragt. Ein Logistikdienstleister der die Waren liefert, die Hotline für die Kunden bietet, sich um Austausch und Reparatur kümmert und zudem mit dem Hersteller vernetzt ist.

Für den Logistiker ein interessantes und abwechslungsreiches Feld voller Herausforderungen und für den Handel eine Möglichkeit, die internen Kosten tief zu halten. Zu hoffen bleibt, dass sich die Studien bewahrheiten, welche für das laufende Jahr ein erneutes Wachstum zeigen. ||

Joachim Heldt