

Retourenmanagement leicht gemacht – Interview mit returnbox.de

☒ Um erfolgreich im Online-Geschäft tätig zu sein, müssen Webshops ihre Prozesse optimieren und für Verbraucher einfach und verständlich halten. Dazu zählt auch eine problemlose Rücksendung der Ware. Das Retourenmanagement von ReturnBox hilft dabei, das Zurücksenden zu vereinfachen und Kosten einzusparen – sowohl bei den Verbrauchern, als auch bei den Online-Shops selbst.

Lesen Sie das Interview mit unserem Blog-Sponsor und ReturnBox-Betreiber Thomas Plänklers.

Herr Plänklers, bitte beschreiben Sie Ihre Serviceleistung in drei Sätzen.

returnBOX ist eine Internet Plattform zur Abwicklung von Rücksendungen für Versandhändler, inklusive angehängter Logistik. Mit wenigen Mausklicks können Rücksendungen verwaltet und der Rücktransport veranlasst werden.

Warum sollte sich ein Shopbetreiber Ihre Lösung ansehen?

Wer heute im Internethandel erfolgreich sein will, der muss vor allem seine Prozesse optimieren, sowie diese Prozesse einfach und klar verständlich für alle halten. Endkunden erwarten, dass Rücksendungen für sie kostenfrei und einfach zu handhaben sind.

Der Versandhändler auf der anderen Seite muss jederzeit wissen, was mit der Rücksendung ist und er muss schnell auf den Rücksendewunsch des Kunden reagieren können. Viele Rücksendungen sind ungerechtfertigt. Wer hier zu spät reagiert, wenn also die Ware schon unfrei im Lager liegt, dem sind schon unnötige Kosten entstanden. Hier setzen wir an und optimieren diesen Prozess mit einer einfachen und transparenten Lösung.

Wann und wie haben Sie angefangen? ☒

returnBOX gibt es seit 2007. Die Plattform ist aus einer Idee entstanden, da speziell bei defekter Ware häufig unnötige Transportwege statt finden. Der Kunde hat einen defekten Artikel und sendet die Ware unfrei zum Händler. Der packt diese aus, und schickt sie weiter zum Hersteller oder Service Center. Diese unnötigen Transportwege können wir reduzieren und dem Versandhändler die Kontrolle über die Rücksendungen geben.

Können auch kleine oder mittlere Shops das Tool nutzen?

Jeder Online-Shop, bei dem Rücksendungen anfallen, kann davon profitieren. Unsere Plattform ist einfach und klar strukturiert. Sie gibt dem Händler wie auch dem Endkunden eine enorme Transparenz des Reklamationsprozesses. Gleichzeitig hat er seine Rücksendekosten immer klar im Griff.

Wie hoch ist der Aufwand, Ihre Lösung im Shop zu integrieren?

Nahezu gleich null. Es muss lediglich ein Link in den Webshop oder die Internetseite integriert werden. Die Software läuft auf unseren Webservern.

Welches sind Ihre Top-Referenzshops?

Aktuell benutzen mehrere hundert Online-Shops unsere Plattform. Eine Liste ausgewählter Referenzen aus Deutschland kann man hier einsehen.

Was planen Sie für die Zukunft?

Wir sind Ende 2008 auch in Österreich gestartet und konnten mit der österreichischen Post AG eine Vereinbarung schließen. Damit sind wir in der Lage unsere Plattform zusätzlich in Österreich anzubieten und auch für deutsche Online-Shops den Rücktransport von Sendungen aus Österreich durchzuführen.

Im Jahr 2009 wollen wir zusammen mit einem Logistik-Dienstleister ein europaweites Rückholssystem starten, da immer mehr Online-Shops auch europaweit verkaufen. Hier muss ebenfalls der Retourenprozess organisiert werden.



Verraten Sie uns Ihren beruflichen Werdegang?

Ich bin seit mehr als 28 Jahren in der Softwareentwicklung tätig und beschäftige mich seit Ende der 90er Jahre mit dem Onlineversandhandel. Unter anderem war ich aktiv an der Entwicklung der Open Source Webshopsoftware osCommerce beteiligt. Dieses System bildet auch heute noch die Grundlage vieler Online-Shops.

Wo informieren Sie sich selbst zum Thema Online-Shopping?

Natürlich lese ich hauptsächlich den shopbetreiber-blog.de ☐

Nein im Ernst. Ich verfolge die Veröffentlichungen von Trusted Shops sehr genau. Ich finde es wichtig, dass auch kleinere Online-Shops in die Lage versetzt werden, rechts- und zukunftsichere Geschäfte zu betreiben. Daneben verfolge ich einige Foren über verschiedene Open Source Webshopsysteme.

Mehr Informationen finden Sie bei www.returnbox.de.