

Interroll: Intralogistik hinter dem Online-Shop

Retouren-Handling? Kein Problem!

Für viele Versandhändler sind Retouren ein notwendiges Übel. Mit einfach zu integrierenden, vielseitig einsetzbaren Quergurt-sortern für ein breites Produktspektrum sorgt Interroll für ein effizientes durchgängiges Retouren-Handling, das bei der Wareneingangsprüfung beginnt. Die Anlagenkomponenten sorgen für eine weitgehend rationelle Bearbeitung der Produkte.

E-Commerce ist weiter auf Wachstumskurs. Mit einem Umsatz von gut 18 Mrd. € liegt der Onlinehandel inzwischen bei einem Anteil von mehr als 60 % an den Gesamtumsätzen des Versandhandels. Aber: Durch die gesetzlichen Bestimmungen über Fernabsatzverträge nach § 312b ff. BGB haben Privatkunden ein Recht auf Retouremöglichkeit von online bestellten Artikeln. Die

Folge: Fast die Hälfte der deutschen Online-Shopper (44 %), so eine aktuelle Untersuchung des Technologieunternehmens Bazaarvoice, schickt etwa jedes vierte online gekaufte Produkt zurück. 9 % der Besteller senden sogar fast die Hälfte ihrer Online-Käufe wieder an den Shop zurück. Dem Wachstum des E-Commerce steht aus Sicht vieler Unternehmer die Retourenquote als notwendiges Übel für Wachstum und Marketing gegenüber.

Noch detaillierter listet das Beratungs- und Forschungsinstitut ibi research auf: Die Experten gehen branchenübergreifend von einer durchschnittlichen allgemeinen Rücksendungsquote von 4 % aus – das entspricht, gemessen am Branchenumsatz, einem Warenwert von rd. 720 Mio. €. In der Elektronik- und Computerbranche liegt der Retourenanteil bei 10 bis 15 % (Warenwert bis zu 600 Mio. €), beim Textilwarensend bei 40 bis 50 % (Warenwert bis zu 6 Mrd. €). Das hat fatale Kon-

Dr.-Ing.
Heinrich Droste,
Geschäftsführer der
Interroll Automation
GmbH



„Unser Sorterangebot ist optimal ausgelegt und kann auch bei geringen Durchsätzen kosteneffizient eingesetzt werden.“

sequenzen. „Rücksendungen und die damit verbundenen Aufwendungen sind bei vielen Shop-Betreibern nicht selten der Grund für das Scheitern ihres E-Commerce-Handels“, urteilt Dr.-Ing. Heinrich Droste, Geschäftsführer der Interroll Automation GmbH in Sinsheim. „Gerade kleinere Online-Anbieter unterschätzen oft das anfallende Retouren-Handling. Während die großen Anbieter mit Multichannel-Strategien den Bereich auslagern oder in den Hightech-Anlagen riesiger Distributionszentren bearbeiten können, ist das Retouren-Management für kleinere und mittlere Unternehmen häufig ein Renditekiller.“

Zielgruppe Mittelstand

Im Wachstumsmarkt E-Commerce hat Droste die mittelständischen Versandhändler und Kontraktlogistiker als wichtige Zielgruppe ausgemacht. Mit unternehmensstrategischen Instrumenten,



Blick in das von DHL in Bremen betreute Retourenzentrum eines Versandhändlers

wie Preisnachlässen, detaillierter Produktbeschreibung und intensiver Kommunikation mit den Kunden, ließe sich die Retourenquote zwar senken, „aber eben nicht auf Null“, so Dr. Droste. „Retouren gehören zum Geschäft des Fernhandels.“ Angesichts des enormen Warenwertes, der im Retourengeschäft bewegt wird, stellt der Interroll-Geschäftsführer die Intralogistik der kleineren und mittelständischen Versender in den Fokus. „Dieses Marktsegment kann und muss sich keine großen Hightech-Anlagen leisten, um den Anforderungen von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung im Distanzhandel auch beim Retourenmanagement nachzukommen“, meint Dr. Droste. „Sie benötigen für eine effiziente Intralogistik ihrer Versandlager kleine, flexible und leistungsfähige Anlagen mit wenig Wartungsaufwand und – angesichts der Kontraktlaufzeiten – kurzem Return on Invest.“

Gerade vor dem Hintergrund, dass das Sortieren neben dem Kommissionieren der kostenintensivste Bereich in der Logistik ist, steht mit der Sortiertechnik von Interroll eine wirtschaftlich überzeugende Lösung zur Verfügung. Einen effizienten Ansatz sieht Droste in einer modularen Anlagenkonzeption mit intelligenter Sortiertechnik, über die sowohl die ein- als auch die ausgehenden Sendungen bearbeitet werden. „Im Mittelpunkt einer solchen Sortieranlage steht der Crossbelt-Sorter“, so der Interroll-Geschäftsführer. „Darüber hinaus bieten wir der Intralogistik für zu- und abgehende Güter ein breites Spektrum innovativer Produkte, wie etwa unsere Rollen- und Gurtförderer sowie unsere intelligenten Fließlagerausstattungen zur schnellen, rationellen Verwertung der Retourenware.“

Sorterangebot optimal ausgelegt

Kernstück des Interroll-Crossbelt-Sorters sind Quergurtwagen mit patentiertem mechanischen Antrieb. Ihre Vorteile:



Im Logistikcenter in Greven betreut DHL die Sortierung von Retouren für HSE24 (Bilder: Interroll)

Referenzbeispiele

Textilindustrie:

- ▶ Crystal S.A. in Medellín (Kolumbien): Quergurtsorter
- ▶ Jeans Club in Budapest: Quergurtsorter mit platzsparend eingebautem Rollenförderer für Vollbehälter

Versandunternehmen:

- ▶ Baur-Versand in Altenkunstadt: Quergurtsorter, Gurtkurven, Bandförderer, Rollenförderer für Leer- und Vollbehälter
- ▶ Klingel-Versand in Pforzheim: Quergurtsorter, Gurtkurven
- ▶ DHL-Verteilzentrum in Bremen: Quergurtsorter und Gurtkurve
- ▶ AEC (Alliance Entertainment Corporation) in Shepherdsville (USA): Quergurtsorter

einfache Handhabung, kaum Verschleißteile, kurze Implementierung und ein mechanisches Grundprinzip ohne spezielle Steuerungs-IT. „Heute werden zunehmend saisonale Aktionswaren gehandelt oder spezielle Angebote vermarktet“, erläutert Dr. Droste. Das führe zu einer sehr unausgeglichene Auslastung und erfordere enorm flexible Systeme mit sehr breitem Leistungsspektrum. „Daher ist unser Sorterangebot optimal ausgelegt“, so Droste. „Bereits bei geringen Durchsätzen kann es kosteneffizient eingesetzt werden und bis in die obersten Auslastungsgrade operieren, wo sonst nur noch vollautomatische und hoch komplexe Anlagen eingesetzt werden.“

Inzwischen nutzen Systemintegratoren, große Paket-

dienstleister und Versandunternehmen in der ganzen Welt maßgeschneiderte Sorterlösungen von Interroll. So wurden entsprechende Anlagen in den USA in Distributionszentren von UPS und Amazon, im Verteilzentrum des polnischen Online-Supermarktes Frisco sowie für den Versandhändler Robert Klingel GmbH & Co KG in Pforzheim installiert. „Innerhalb von vier Monaten waren die Anlagen installiert und in Betrieb“, schildert Dr. Droste, „der ROI lag zwischen einem und zwei Jahren.“

Die Anlagenkonzeption wurde von Beginn an so ausgelegt, dass sie die Umsetzung eines erfolgreichen Retouren-Managements in mehreren Stufen ermöglicht. Laut der o. a. ibi research-Untersuchung begründen mehr als 40 % der

Versandhandelskunden ihre Rücksendungen mit Defekten oder Beschädigungen der gelieferten Artikel. Daher beginnt erfolgreiches Retourenmanagement bereits bei der Wareneingangskontrolle.

„Schon im Vorfeld der eigentlichen Sortierung können Zuführlinien eingerichtet werden, die die Arbeiten erleichtern und das Tempo der Warenannahme deutlich beschleunigen“, erklärt Dr. Droste. „Mit dieser Hochleistungssortierung werden die Waren dann sicher und gezielt verwertet.“ Und ebenfalls wichtig: Über die gleiche Anlage läuft die Sortierung des Warenausgangs sowie – bei Bedarf – die Kommissionierung.

Komplettes Baukastensystem

Die kompakte Bauweise eines Quergurtsorters ist auf geringsten Platzbedarf ausgelegt. Bereits eine Breite von 1,70 m ist ausreichend, um einen Vertikalsorter mit Quergurtwagen der Größe 400 mm × 400 mm zu installieren. Noch platzsparender wird es, wenn die befüllten Behälter oder Kartonnagen im Innenbereich eines Vertikalsorters abtransportiert werden – eine Option, die Interroll für sich als Alleinstellungsmerkmal im Markt bezeichnet.

Die mechanisch angetriebenen Sortierkomponenten sorgen nicht nur für ein niedriges Investitionsvolumen, sondern auch für geringe Betriebs-, Verbrauchs- und Wartungskosten. „Interroll erfüllt daher auch die Anforderungen der Ressourceneffizienz in der Intralogistik“, resümiert Dr. Droste. „Zudem lässt sie sich auf nahezu jede Produkt- und Artikelgruppe sowie auf die individuellen Anforderungen der Anwender zuschneiden. Mit dieser Flexibilität und Effizienz steht den Online-Händlern von der Warenprüfung und Bearbeitung bis zur fertig sortierten Sendung ein komplettes Baukastensystem für wirtschaftliches Retourenmanagement hinter dem Online-Shop zur Verfügung.“ □