

Mit der zweiten Chance 64 Prozent Rücksendungen vermeiden

Mit Filial-Routing Kosten senken, Kundenzufriedenheit steigern und einen Beitrag zur Nachhaltigkeit leisten



Nicht zustellbare Sendungen sind mehr als ärgerlich. Rücksendungen sind im Online-Handel ein relevanter Kostenfaktor und sorgen bei Kund:innen für Unzufriedenheit. Erfahren Sie, wie man mit dem Service Filial-Routing die Rücksendequote deutlich senken kann, damit auch einen Beitrag zur Nachhaltigkeit leistet, Kosten spart und zugleich die Kundenzufriedenheit steigert.

Egal, ob Sie einen hohen oder niedrigen Warenumsatz haben – einmal versendete Ware, die als unzustellbar zurückkommt, ist immer Ärgernis und unnötiger Kostenfaktor zugleich. Jede zurückgesandte Ware bedeutet doppelten Aufwand, mehrfache Versandkosten, zusätzliche umweltbelastende Transporte und nicht zuletzt auch unzufriedene Kundinnen und Kunden. Die Gründe, warum eine Sendung zurückkommt, sind vielfältig und von Händlerseite kaum oder gar nicht zu beeinflussen.

Warum kommt eine Sendung überhaupt zurück? Hier ein paar Beispiele:

- Name der Empfangsperson steht nicht an der Klingel oder am Briefkasten

- Gebäude, Wohneinheit, Straße oder Hausnummer sind nicht ermittelbar
- Zugang zum Gebäude ist beschränkt
- Empfangsperson ist verzogen
- Name oder Adresse ist falsch geschrieben

Kosten senken und Kundenzufriedenheit steigern

Findet die Zustellkraft die Empfangsperson nicht, wird auch ein weiterer Zustellversuch scheitern. Die Lösung: Geben Sie Ihren unzustellbaren Sendungen eine zweite Chance. Buchen Sie als Geschäftskunde von DHL einfach den Service Filial-Routing zu jeder nationalen Sendung – egal ob Paket oder Warenpost – hinzu. Das lohnt sich: ***Denn Sie senken mit Filial-Routing Ihre Rücksendequote bei Sendungen mit unbekannter Empfangsperson um durchschnittlich 64 Prozent. Und die Buchung ist kostenlos und wird nur bei Ausführung des Services abgerechnet.***



Und so funktioniert die zweite Chance für Ihre Sendungen:

1. Buchen Sie den Service Filial-Routing in Kombination zu jeder nationalen Sendung – egal ob Paket oder Warenpost – kostenlos hinzu.
2. Bei Unzustellbarkeit wird die Sendung in die nächste Filiale umgelenkt, statt direkt wieder zurückgesendet zu werden. Dort liegt sie sieben Werktagen zur Abholung bereit. Erst jetzt wird der Service mit einer Pauschale pro Sendung berechnet (DHL Paket 1,99 € / Warenpost 1,49 €).

- Die Empfangsperson wird per E-Mail benachrichtigt und kann durch Vorzeigen des Abholcodes auf dem Smartphone oder mit der ausgedruckten Mail die Sendung in der Filiale abholen.

Damit haben Sie gleich mehrfach gewonnen:

- Ein Großteil der Rücksendungen wird vermieden und Sie leisten damit auch einen Beitrag zur Nachhaltigkeit, da keine zusätzlichen Transporte anfallen.
- Sie sparen die Kosten für die Rücksendung und den erneuten Versand.
- Und die Kund:innen sind zufrieden, weil Sie ihre Bestellung so schnell wie möglich erhalten.

Wie Sie die Kommunikation mit Ihren Kund:innen gestalten ist flexibel. Die Abholbenachrichtigung kann automatisiert durch DHL erstellt und versandt werden oder Sie übernehmen die Kontaktaufnahme selbst.

Rechnet sich das Filial-Routing und welche Vorteile bringt es?

Wieviele Rücksendungen und Geld Sie sparen, hängt von der Menge der unzustellbaren Sendungen und der Abholquote ab. Im Schnitt werden 64 Prozent der Sendungen abgeholt, die in die Filiale umgeleitet wurden. Bei dieser Abholquote, einem beispielhaften Paketpreis von 5 Euro und angenommenen 500 unzustellbaren Sendungen sparen sie mehr als 1.800 Euro.¹

Hier die genaue Aufschlüsselung dieser Beispielrechnung:

Kosten ohne Filial-Routing	Kosten mit Filial-Routing
2000 € Rücksendekosten unzustellbare Sendungen	995 € Kosten Filial-Routing
2500 € verlorenes Hinsendeentgelt bei Rücksendungen	720 € Rücksendeentgelt
4500 € Gesamtkosten	900 € verlorenes Hinsendeentgelt bei Rücksendungen
	2615 € Gesamtkosten
	1885 € Ersparnis

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- **Höhere Kundenzufriedenheit:** Ihre Kund:innen müssen nicht warten. Die Sendung kann komfortabel durch Vorzeigen der Mail in der nächstgelegenen Filiale abgeholt werden.
- **Kostensparnis:** Mit Filial-Routing können Sie als Geschäftskunde teure Rücksendungen sowie Kosten für die Rückvernahme der Ware,

¹ Ohne kundeninterne Kosten d. Rückvernahme und Kundenkontakt

Kundenkontakt und den erneuten Versand vermeiden. Somit sind Kosteneinsparungen von über 25 Prozent möglich.

- **Einfache Handhabung:** Sie buchen den Service einfach zu jeder Paket- oder Warenpost-Sendung hinzu. Tritt der Fall einer Unzustellbarkeit ein, greift automatisch die Umleitung in die Filiale inkl. Benachrichtigung der Empfangsperson. Erst dann wird der Service abgerechnet.
- **Flexible Kommunikation:** Alternativ zur E-Mail-Benachrichtigung durch DHL können Sie Ihren Kund:innen auch selbst schreiben. So erhalten Sie alle relevanten Informationen und haben eine zusätzliche Gelegenheit, mit Ihren Kund:innen in Kontakt zu treten. Eine Chance zur Intensivierung der Kundenbindung oder auch zur Verbesserung Ihrer Adressqualität.

Wer kann Filial-Routing nutzen?

Wenn Sie mit über 200 Sendungen pro Jahr DHL Geschäftskunde sind und Ihre Ware als Paket oder Warenpost national versenden, können Sie den Service Filial-Routing einfach zu jeder Sendung dazu buchen.

Weitere Informationen finden Sie [hier zum Filial-Routing](#).

ProLogis Automatisierung und Identifikation GmbH
Hagsdorfer Straße 3
D-85368 Sixthaselbach
Telefon: +49 (0)8764 / 9329-0
E-Mail: vertrieb@prologis.de
www.prologis.de

Geschäftsführer:
Dipl.-Wirtsch.-Ing. Ludwig Meixner (Gesellschafter)
Felix Deseler, Leitung Vertrieb Hardware

Handelsregister: Amtsgericht München HRB 95377
USt.-Ident.-Nr.: DE128959585