EIN VERBESSERTER PROZESS ZUR RÜCKNAHMELOGISTIK



AUFBAU EINES VERBESSERTEN PROZESSES DER RÜCKNAHMELOGISTIK

IFS WHITE PAPER

von Tom Paquin, Senkor Content Marketing Manager, Service Management, IFS



RÜCKNAHMELOGISTIK

SOLLTE KEINE NACHTRÄGLICHE IDEE SEIN

BEWERTEN SIE IHRE LEISTUNG

WIE KANN SICH IHRE FIRMA BEI DER VERWALTUNG DER RÜCKNAHMELOGISTIK BEHAUPTEN?

HABEN SIE ALLE TOOLS, DIE SIE BENÖTIGEN, UM IHRE EFFIZIENZ ZU MAXIMIEREN, GELD ZU SPAREN UND AUSFALLZEITEN FÜR KUNDEN ZU VERRINGERN?

Standardartikelmanagement und -logistik sind für die meisten Unternehmen altbekannte Bereiche – Artikel und Produkte stammen von einem Ursprungsstandort und werden an ein Lager oder einen Kunden geliefert. Diese Art von Aktivität wird vom modernen Unternehmen mühelos dokumentiert, optimiert und verwaltet. Für viele Unternehmen ist es jedoch nicht annähernd so einfach, diese Wertschöpfungskette umzukehren, wenn Artikel, Retouren oder Depotservices benötigt werden. Unternehmen werden plötzlich von einem Vermittler zu einen Verwalter für alle Bedürfnisse eines Kunden, und der Übergang ist selten nahtlos. Unternehmen hatten in der Vergangenheit Schwierigkeiten, diese Prozesse abzubilden und zu verwalten. Neue Technologien und ein durchdachtes Verständnis Ihres Geschäfts machen diese Prozesse jedoch zunehmend beherrschbar, sodass Technologien für Rücknahmelogistik mittlerweile eine relative Reife aufweisen.

Natürlich ist das, was die Reife der Rücknahmelogistik definiert, heute nicht mehr dasselbe wie vor fünf Jahren. Kunden- und Geschäftsanforderungen haben zusammen mit neuen Technologien und Lieferkanälen die Komplexität einer bereits komplexen Prozessgruppe erhöht. Wie kann sich Ihre Firma bei der Verwaltung der Rücknahmelogistik behaupten? Haben Sie alle Tools, die Sie benötigen, um Ihre Effizienz zu maximieren, Geld zu sparen und Ausfallzeiten für Kunden zu verringern?

Um diese Fragen zu beantworten, müssen wir verstehen, wie der Umfang und die Erwartungen einer erfolgreichen Rücknahmelogistik heute aussehen.

DER STAND DER RÜCKNAHMELOGISTIK

IFS hat mehrere Studien durchgeführt, in denen wir im Großen und Ganzen untersucht haben, wie die Rücknahmelogistik heute aussieht. Bevor wir uns damit befassen, werfen wir einen Blick darauf, wie Unternehmen die Auswirkungen der Rücknahmelogistik auf ihr Geschäft wahrnehmen.

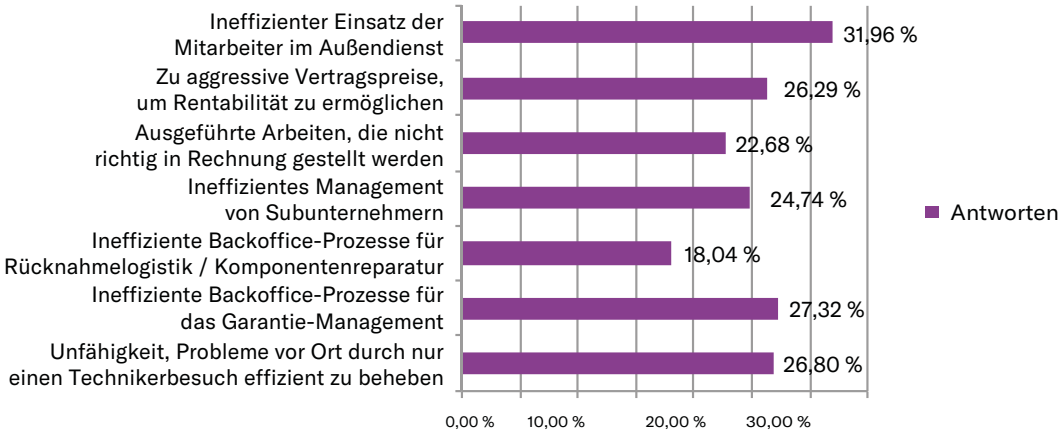


Abbildung 1: Die Auswirkungen der Rücknahmelogistik auf das Endergebnis.

Abbildung 1 gibt einen Überblick darüber, was Servicefirmen jeder Größe derzeit behindert oder deren Rentabilität beeinträchtigt. Zunächst wurde speziell Software für die Rücknahmelogistik von etwa einem Fünftel der Befragten genannt. Diese Zahl mag gering wirken, aber die Komplexität der Rücknahmelogistik bedeutet, dass die Auswirkungen einer schlechten Leistung im gesamten Unternehmen spürbar sind, auch wenn dies nicht speziell in Betracht gezogen wird.

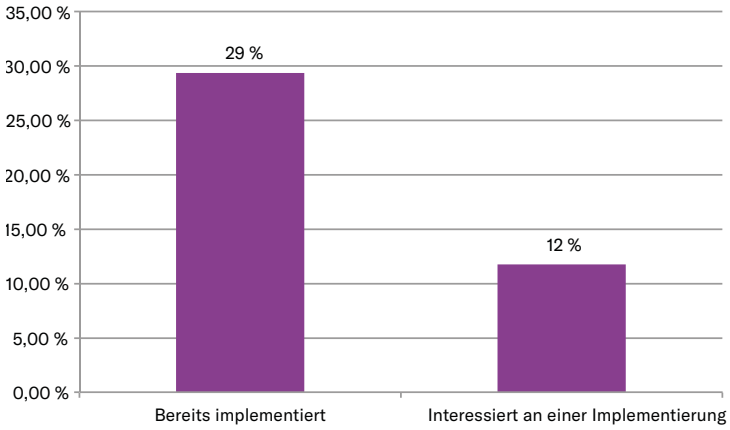
SOFTWARE

... NICHT VIELE BEFRAGTE HABEN AUSDRÜCKLICH DIE RÜCKNAHMELOGISTIK ANGEGEBEN. EINE SOLIDE STRATEGIE FÜR DIE RÜCKNAHMELOGISTIK WIRD ZWEIFELLOS DIE ERGEBNISSE FÜR VIELE ANDERE BEREICHE VERBESSERN.

Obwohl nicht viele Befragte ausdrücklich die Rücknahmelogistik angegeben haben, wird eine solide Strategie für die Rücknahmelogistik zweifellos die Ergebnisse für viele andere Bereiche verbessern. Eine leistungsstarke Software für die Rücknahmelogistik bedeutet, dass sich einige oder alle dieser Vorteile ergeben:

- Besseres Garantiemanagement
- Schnellere und automatisiertere Rechnungsstellung
- Besseres Vertragsmanagement

In Anbetracht dieser deutlichen Auswirkungen ist es für Serviceunternehmen unabdingbar, einen robusten Plan für die Rücknahmelogistik zu haben. Dies erfordert natürlich eine gut überlegte Investition in Software, um diese Pläne zu unterstützen. Abbildung 2 zeigt den Anteil an Unternehmen, die derzeit über spezifische Software zur Rücknahmelogistik verfügen.



Abblildung 2: Die Auswirkungen der Rücknahmelogistik auf das Endergebnis.

CROSSOVER-FUNKTIONEN

DER BESTE WEG, DIE KOMPLEXITÄT DER VERSAND- UND LOGISTIKPROZESSE IHRES UNTERNEHMENS ZU VERSTEHEN, BESTEHT IN INTELLIGENTEN SOFTWAREINVESTITIONEN, UND INVESTITIONEN IN DIESE SOFTWARE MACHEN WIRKLICH EINEN UNTERSCHIED.

Der beste Weg, die Komplexität der Versand- und Logistikprozesse Ihres Unternehmens zu verstehen, besteht in intelligenten Softwareinvestitionen, und Investitionen in diese Software machen wirklich einen Unterschied. Untersuchungen aus Aberdeen haben ergeben, dass die oberen 20 % der Dienstleistungsunternehmen doppelt so wahrscheinlich über ein Rücknahmelogistiksystem verfügen wie Unternehmen aus den unteren 80 %. Dies bedeutet unweigerlich, dass Exzellenz bei der Rücknahmelogistik direkt von spezialisierter Software wie der von IFS abgeleitet wird, die als Gehirn Ihrer Depotverarbeitungs-Engine fungiert.

Von Leuten, die sich mit Service befassen, werden Sie jedoch stets hören, dass Software allein Ihre Probleme nicht lösen wird. Software ist ein Werkzeug wie jedes andere, und das Werkzeug funktioniert nur dann ordnungsgemäß, wenn es in einer soliden Infrastruktur verwendet wird. Wie baut man diese Infrastruktur auf?

GRUNDSTEINLEGUNG FÜR EXZELLENZ IN DER RÜCKNAHMELOGISTIK

Der grundlegende Erfolg bei der Rücknahmelogistik beruht wie alles auf einem funktionalen Verständnis der täglichen Abläufe Ihres Unternehmens. Von hier müssen einige externe Überlegungen parallel zum Einsatz von Rücknahmelogistiksoftware ablaufen. Schließlich, und als wichtigster Punkt, folgt dann die eigentliche eingesetzte Softwarelösung. Wir vereinfachen dies mit ein paar Aufzählungspunkten:

- Eigene Sequenz für die Rücknahmelogistik abbilden
- Verstehen, dass Konnektivität sich über wartungsfähige Anlagen hinaus erstreckt
- Den richtigen Softwarepartner finden

Wo sollten Sie dann anfangen? Schauen wir uns diese drei Punkte etwas genauer an.



EIN EINHEITLICHER PLAN

FÜR DEN OPERATIVEN ERFOLG IHRES UNTERNEHMENS IST ES UNERLÄSSLICH, DASS ALLE RÜCKNAHMELOGISTIK-AKTIVITÄTEN EINHEITLICH UND STANDARDISIERT ABGEWICKELT WERDEN

EIGENE SEQUENZ FÜR DIE RÜCKNAHMELOGISTIK ABBILDEN

Glücklicherweise haben viele Unternehmen bereits die Gesamtheit ihrer Sequenzen für die Rücknahmelogistik im Griff, aber für viele bedeutet die Komplexität ihres Geschäfts und der wartungsfähigen Materialien, dass dieses Wissen über Dutzende von Abteilungen hinweg genutzt und verarbeitet wird. Für den operativen Erfolg Ihres Unternehmens ist es unerlässlich, dass alle Rücknahmelogistikaktivitäten einheitlich und standardisiert abgewickelt werden. Dies bedeutet, dass Retouren, Depotreparaturen, Teileaustausche usw. in derselben Sprache codiert und mit demselben System verwaltet werden müssen. Die Zuordnung der verschiedenen Wege, über die Teile und Anlagen von einem Kunden über Geschäftssysteme übertragen werden, ist entscheidend. Hier finden Sie einen Fragebogen mit einigen kurzen Erläuterungen, mit denen Sie ein Profil für Ihr Uwnternehmen erstellen können:

In welchem Bereich sind Sie tätig?

- Hersteller oder wartungsfähige Anlagen
- Verkäufer und Wartungsverantwortlicher von Anlagen
- Dienstleister
- Andere

Wenn die Beantwortung dieser ersten Frage für Ihr Unternehmen nicht einfach ist, sollten Sie einen genaueren Blick auf Ihr Unternehmen werfen. Denn diese Informationen sind von entscheidender Bedeutung, da sie dabei helfen, den Verlauf der Inventarisierung Ihres Systems zu bestimmen. Die nächste Frage richtet sich an Unternehmen, die keine eigenen Produkte herstellen:

Wohin gehen Artikel, wenn sie den Kunden verlassen?

- Zurück zum Hersteller (zur Rücksendung oder Reparatur)
- An spezialisierte Reparaturwerkstätten außerhalb unserer Gerichtsbarkeit
- Zu einem intern verwalteten zentralen Depot
- Zu intern verwalteten Nebenstandorten
- Zu intern verwaltetem lokalen Einzelhandelsgeschäft
- Andere

Auf diese Weise können Sie beide Enden Ihrer logistischen Karte erstellen. Wohin gehen die Artikel? Es kann natürlich mehrere Antworten auf diese Frage geben. Vielleicht geht die Rücksendung an den Hersteller, der Austausch von Teilen geht an ein internes Depot, und Reparaturen gehen an Reparaturwerkstätten von Drittanbietern. Jetzt, da wir unsere Karte haben, müssen wir jedoch verstehen, wie der Bestand darüber bewegt wird.

ASSET-TRACKING

DIE VERFOLGUNG IHRES TEILE- UND ANLAGENBESTANDS VON ORT ZU ORT WÄHREND DER REPARATUR IST EINE SCHLÜSSELKOMPONENTE FÜR EINEN GUTEN SERVICE ...

Wie erreichen Gegenstände ihr Ziel?

- Versand durch den Kunden
- Versand durch das Unternehmen
- Technischer Kurierdienst
- Lieferung durch beauftragte Techniker
- Andere

Dies ist ein weiterer Fall, in dem eine Kombination von Methoden nicht ungewöhnlich ist. Natürlich ist dies ein weiteres Schlüsselelement, um das Gesamtbild der Rücknahmelogistik für Ihr Unternehmen zu erhalten. Schließlich und vor allem:

Welche Arten von Artikeln durchlaufen Ihre Rücknahmelogistiksysteme?

- Vollständige Anlagen, die repariert werden müssen
- Vollständige Anlagen, die retourniert werden müssen
- Teile, die repariert werden müssen
- Teile, die retourniert werden müssen

Wenn Sie all diese Aspekte im Blick behalten, wissen Sie mit Sicherheit, dass Sie das vollständige Bild haben. Eine letzte Überlegung ist, ob die zuvor genannten Teile unter Garantien fallen. Wir werden jedoch darauf zurückkommen. Nachdem uns unsere Karte nun vorliegt, können wir einige interessante Punkte hinzufügen. Dies bringt uns zu unserem nächsten Abschnitt.

VERSTEHEN, DASS KONNEKTIVITÄT SICH ÜBER WARTUNGSFÄHIGE ANLAGEN HINAUS ERSTRECKT

Wenn Unternehmen an das IoT denken, beginnt und endet dieses Gespräch in der Regel mit den wartungsfähigen Anlagen selbst. Dies ist in Ordnung, aber das IoT kann ein ebenso leistungsfähiges Werkzeug für das Teilemanagement und damit auch für die Rücknahmelogistik sein. Die Verfolgung Ihres Teile- und Anlagenbestands von Ort zu Ort während der Reparatur ist eine Schlüsselkomponente für einen guten Service. Wenn sowohl dem Kunden als auch dem Unternehmen Standortinformationen in Echtzeit zur Verfügung gestellt werden, besteht ein klares Verständnis für Ausfallzeiten. Je nachdem, wie sich die Teile und Anlagen von Ort zu Ort bewegen, wird ein Teil dieser Verfolgung möglicherweise von einem Fulfillment-Partner verwaltet. Das bedeutet nicht, dass Sie kein internes System haben sollten, das alles verfolgt und die Leistung misst.

Es gibt mehrere Nebenbereiche, in denen das Internet der Dinge Ihre Rücknahmelogistik in irgendeiner Form unterstützen kann. Beispiel: Ein Dienstanbieter, mit dem ich zusammengearbeitet habe, verfügt über ein Service Level Agreement, nach dem seine Anlagen nie länger als neunzig Minuten nicht verfügbar sind. Das bedeutet, dass von der Erstellung des Tickets bis zu dessen Ab-



LEGEN SIE SICH NICHT FEST

UNTERNEHMEN BETRACHTEN DIE RÜCKNAHMELOGISTIK OFT ALS UMGEKEHRTES TEILEMANAGEMENT.

AUS DIESEM GRUND ENTSCHEIDEN SICH VIELE UNTERNEHMEN FÜR EINE STANDARDLÖSUNG FÜR DAS TEILEMANAGEMENT UND ERWARTEN, DASS DIESE DIE DICHTE ANSAMMLUNG VON BESTANDSHERAUSFORDERUNGEN BEWÄLTIGT, DIE DIE RÜCKNAHMELOGISTIK DARSTELLT.

BEI DER RÜCKNAHMELOGISTIK GEHT ES JEDOCH UM WEIT MEHR ALS NUR UM RETOUREN.

schluss ein Auftrag in der Zeit ausgeführt werden muss, die einige Unternehmen zur Planung einer Reparatur benötigen. Normalerweise ist hierbei ein direktes Austauschen erforderlich, aber was passiert, wenn das Depot die entsprechende Anlage nicht vorrätig hat? In der gesamten Organisation eingesetzte IoT-Systeme können zeigen, dass sich eine renovierte Anlage desselben Typs in einem Lastwagen eines Technikers befindet oder in einem Geschäft vor Ort gerade repariert wurde. Dies könnte Geld sparen, die Kundenzufriedenheit erhöhen und SLA-Strafen vermeiden.

Nachdem wir nun über die Karte und einige der Infrastrukturelemente gesprochen haben, wollen wir einen Blick auf das Element werfen, das sie alle miteinander verbindet.

DER RICHTIGE SOFTWAREPARTNER

Unternehmen betrachten die Rücknahmelogistik oft als umgekehrtes Teilemanagement. Aus diesem Grund entscheiden sich viele Unternehmen für eine Standardlösung für das Teilemanagement und erwarten, dass diese die dichte Ansammlung von Bestandsherausforderungen bewältigt, die die Rücknahmelogistik darstellt. Bei der Rücknahmelogistik geht es jedoch um weit mehr als nur um Retouren. Für die meisten Serviceunternehmen geht es darum, dass eine Anlage oder ein Teil einen Kunden verlässt, repariert oder ersetzt wird und dieses Teil / diese Anlage dann zurückgesendet wird. Es handelt sich also um einen Mikrokosmos des Servicebereichs.

Und damit nicht genug: Unsere Abbildung oben hat deutlich gemacht, dass die Systeme, Pfade und Ergebnisse für jedes Unternehmen eine Komplexitätsebene darstellen, die spezifisch für das jeweilige Unternehmen ist. Darüber hinaus müssen alle diese Komponenten mit Ihrem Bestandssystem, Ihrem Außendienstmanagementsystem usw. kommunizieren, um operative Integrität zu gewährleisten.

Vor diesem Hintergrund finden Sie hier eine kurze Einkaufsanleitung für Rücknahmelogistiksoftware.

Wenn Sie ein Experte für Rücknahmelogistik werden möchten ...

SUCHEN SIE NACH EINER LÖSUNG ...

... mit dedizierten Rücknahmelogistikfunktionen. Das Teilemanagement ist sicher hilfreich, aber um die Rücknahmelogistik vom Erzeuger zum Verbraucher zu verwalten, benötigen Sie eine Lösung, die über das Teilemanagement hinausgeht und Depotreparaturen nicht einfach als überarbeitete Vor-Ort-Reparatur betrachtet. Sie sollten Ihre internen Prozesse nicht ändern müssen, um sie an Ihre Technologie anzupassen. Ihre Technologie sollte sich Ihnen anpassen. Der einfachste Weg hierfür besteht darin, mit einer Lösung zu beginnen, die genau Ihrem Bedarf entspricht.

... die die Komplexität Ihres Unternehmens organisiert. Nach der Abbildung Ihrer Rücknahmelogistikpfade kann es schwierig erscheinen, all diese losen Enden zu einem einheitlichen Konzept zusammenzufassen. Aus diesem Grund ist es unerlässlich, eine

Lösung zu finden, die dies ermöglicht. Gehen Sie keine Kompromisse ein, wenn Sie alle Phasen der Rücknahmelogistik in Aktion darstellen möchten. Suchen Sie stattdessen nach einem Softwareanbieter, der den Servicebereich versteht und weiß, wie Ihre Systeme am besten optimiert werden können. Komplexität ist eine gute Sache, solange Sie in der Lage sind, damit umzugehen. Mit der richtigen Software ist das möglich.

... die sich nahtlos einfügt. Wie bereits erwähnt, müssen Systeme in einer gemeinsamen Sprache miteinander kommunizieren. Es mag so aussehen, als ob eine ausgefeilte Rücknahmelogistik-Engine mit der für komplexe Vorgänge erforderlichen Tiefe nur als Zusatzlösung existieren kann. Professionelle Serviceunternehmen wie IFS verfügen jedoch nicht nur über die Tiefe, um alle Serviceanforderungen zu erfüllen, sondern auch über die Breite von Funktionen, um sicherzustellen, dass jeder Teil des Servicelebenszyklus zentralisiert ist. Sobald der Service verwaltet ist, müssen diese Systeme natürlich mit CRM, Marketing usw. kommunizieren. Sparen Sie nicht an Konnektivität. Das Gesamtbild zu erhalten zahlt sich aus.

PARTNERSCHAFT

DIE BESTEN INTEGRATIONSPARTNER VERSTEHEN IHR UNTERNEHMEN, KENNEN SICH MIT SERVICE AUS UND SETZEN SICH FÜR IHREN SERVICEERFOLG EIN.

... bei der das Team bei der Aufnahme des Echtbetriebs an Ihrer Seite ist und sich langfristig für Ihren Erfolg einsetzt. Software ist Software, und ein guter Softwarepartner bringt alles Nötige mit, um Sie beim Steuern Ihrer neuen Software zu unterstützen. Die besten Integrationspartner verstehen Ihr Unternehmen, kennen sich mit Service aus und setzen sich für Ihren Serviceerfolg ein. Dies sollte niemals ein Nebenelement Ihres Rücknahmelogistikplans sein.

... Die Rücknahmelogistik ist in aller Munde, und Sie können jetzt sicherstellen, dass Sie bereit sind, die verfügbaren Funktionen in vollem Umfang zu nutzen. Wenn Sie die Anforderungen Ihres Unternehmens ausarbeiten, die richtige Hardware- und Softwareauswahl treffen und neue Technologien im Auge behalten, können Sie einen komplexen Prozess zu einem Asset für Ihr Unternehmen machen.

ÜBER IFS

IFS™ entwickelt und liefert weltweit Business Software für Unternehmen, die Güter produzieren und vertreiben, Anlagen bauen und unterhalten sowie Dienstleistungen erbringen. Die Branchenexpertise der Mitarbeiter und das erklärte Ziel, jedem einzelnen Kunden einen echten Mehrwert zu verschaffen, machen IFS zu einem der anerkannt führenden und meist empfohlenen Anbieter auf ihrem Gebiet. Rund 4.000 Mitarbeiter und ein stetig wachsendes Partnernetzwerk unterstützen weltweit mehr als 10.000 Kunden dabei, neue Wege zu gehen und klare Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Weitere Informationen zu den Business-Software-Lösungen von IFS finden Sie auf ifs.com/de.

IFS APPLICATIONS

Erfolgreiche Hersteller benötigen Tools, die es ihnen ermöglichen, Veränderungen der Branche schnell aufzugreifen und aus diesen Mehrwert zu generieren. IFS Applications ist eine einzelne, integrierte, cloudfähige Lösung, die speziell auf die Anforderungen aller Arten von Fertigungsunternehmen zugeschnitten ist. Die multimodalen, globalen Fähigkeiten bieten Ihnen die Flexibilität, um jederzeit auf neue Produkte, Dienstleistungen und Kanäle zu reagieren.

IFS VOR ORT

ZENTRALEUROPA
+49 9131 77 340

FRANKREICH, BENELUX UND IBERISCHE HALBINSEL
+33 3 89 50 72 72

GROSSBRITANNIEN & IRLAND
+44 1494 428 900

OSTEUROPA
+48 22 577 45 00

NORDEN
+46 13 460 4000

AMERIKA
+1 888 437 4968

MITTLERER OSTEN UND AFRIKA
+9714 390 0888

ASIEN-PAZIFIK-RAUM
+65 63 33 33 00

COPYRIGHT © 2020 INDUSTRIAL AND FINANCIAL SYSTEMS, IFS DEUTSCHLAND GMBH & CO. KG. DIESE BROSCHÜRE KANN AUSSAGEN ÜBER ZUKÜNFTIGE FUNKTIONALITÄTEN DER IFS LÖSUNGEN UND TECHNOLOGIEN ENTHALTEN. DIESE DARSTELLUNG SOLL LEDIGLICH ALS INFORMATION DIENEN UND NICHT ALS VERPFLICHTUNG INTERPRETIERT WERDEN. IFS UND ALLE IFS PRODUKTNAMEN SIND TRADEMARKS VON IFS. IN DIESER BROSCHÜRE GENANNTE UNTERNEHMENS- UND PRODUKTNAMEN SIND GEGEBENENFALLS EIGENE TRADEMARKS DER EIGENTÜMER.

IFS Deutschland GmbH & Co. KG, Marketing, Bildnachweis: IFS, Februar 2020