



# Retourenmanagement und Retourenlogistik

Das Retourenmanagement wird zukünftig in der Logistik einen erheblichen Stellenwert einnehmen. Zunehmende Kundenrücksendungen und neue Rücknahmeverordnungen, z.B. Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG) sowie WEEE-Richtlinie, erfordern eine Optimierung und teilweise Neugestaltung des Logistik- und Retourenprozesses bis hin zur Entwicklung neuer Value Added Strategien für Kunden im Service. Das Retourenmanagement muss dabei auch in zunehmend komplexen Logistiknetzwerken betrachtet und optimiert werden.

## Ihr Nutzen

Sie erfahren alles über die Optimierung von Retourenprozessen zur Kostensenkung, Qualitätsverbesserung und wie Sie die Kundenbindung durch Value Added Services erhöhen und damit ihren Unternehmenserfolg steigern.

## Zielgruppe

Führungskräfte, Projektleiter und erfahrene Fachkräfte aus den Bereichen Logistik, Lager, Supply Chain Management, Produktion, Qualitätsmanagement, Service, Controlling, Vertrieb und Produktmarketing.

**Termin: 06. – 07. Dezember 2010**

**Ort:** Stuttgart, Haus der Wirtschaft

**Preis:** 980,-- EUR zzgl. MwSt.

## Referenten

- Prof. Dr.-Ing. Harald Augustin, Leiter Steinbeis-Transferzentrum Prozessmanagement, Gomaringen
- RA Christian T. Stempfle und RA und Dipl.-Verwaltungswirt (FH) Martin A. Ahlhaus, NÖRR STIEFENHOFER LUTZ Partnerschaft von Rechtsanwälten, Steuerberatern und Wirtschaftsprüfern, München
- Richard Weinfurter, Director Customer Service, INGRAM MICRO Distribution GmbH, Straubing

## Inhalte

**Montag, 06.12.2010**

**09.00 Begrüßung**

**09.15 Retourenmanagement als Wettbewerbsfaktor**

- Rahmenbedingungen für Retouren: Garantie, Kundenrücksendungen, ElektroG, WEEE, etc.
- Retourenmanagement in der Unternehmensstrategie: vom unbeliebten Prozess zum Wettbewerbsfaktor
- Service-Felder des Retourenmanagements: Marktwertbasierte Rückkäufe, Management von Rabattierungen etc.

**10.30 Kaffeepause**

**10.45 Der Retourenprozess: Analyse und Optimierungsbereiche**

- Analyse des Retourenprozesses in der Supply Chain
- Gestaltungs- und Optimierungsfelder im Ablauf des Retourenprozesses
- Optimierungspotenziale hinsichtlich verschiedener Rücksendungsgründe und weitere Gestaltungsfelder

**12.15 Mittagspause**

**13.30 Dienstleistungen im Retourenmanagement**

- Dienstleistungsumfänge im Retourenmanagement definieren
- Marktübersicht zu Logistikdienstleistungsunternehmen und deren Serviceangeboten

**14.30 Kaffeepause**

**15.00 Moderne Logistiksysteme und Reparaturnetzwerkmanagement für das Retourenmanagement**

- Warenavisierung, Warenprüfung und Entscheidung zur Aufarbeitung oder zum Verschrotten
- Logistische Abwicklung und Umgang mit ungeplanten Retouren
- Automatisierte Lagersysteme für das Retourenmanagement
- Management von Reparaturbetrieben in europäischen Netzwerken

**17.00 Zusammenfassung des ersten Seminartages (17.15 Uhr: Ende des ersten Seminartages)**

Dienstag, 07.12.2010

**09.00 Informationstechnologien für das Retourenmanagement**

- Codierung & Identifizierung von Retouren: Anbindung von Partnern im Produktkreislauf mit Barcode & Transponder
- Datenbank gestütztes Kundenmanagement: Auftragsmanagement, Abwicklung von Rückvergütungen etc.
- EDV für Value Added Services, z.B. Refurbishment, Wiederverkauf

**10.15 Kaffeepause**

**10.45 Qualitätsmanagement und Controlling im Retourenmanagement**

- Qualitätsprüfungsverfahren und Reklamationsmanagement
- Prüfprozessverbesserung durch strukturierte Zusammenarbeit von Logistik, Qualitätsmanagement und Vertrieb
- Kennzahlen für das Retourenmanagement und Visualisierung nach Balanced Scorecard (BSC)

**12.00 Mittagspause**

**13.00 Praxisbericht: R. Weinfurter, INGRAM MICRO Distribution GmbH: Hochleistungslogistik für ein exzellentes Retourenmanagement bei einem Großhändler für Produkte der Informationstechnologie**

- Kernprozesse des multi-mandantenfähigen Retourenmanagements
- Methoden zur Optimierung: Treiberanalyse nach Kosten, Prozessen und Fläche
- Übergreifender EDV-Einsatz: Prozesssteuerung, kundenspezifische Steuerungscode im CSM-System
- Retourenprüfprozesse, Aufarbeitung & Integration in Versandlogistik
- Statistiken / Kennzahlenmanagement / Balance Score Card (BSC) im Customer Service

**14.45 Kaffeepause**

**15.15 Rechtsbeitrag: RAe Christian Stempfle & Martin Ahlhaus: Rechtliche Grundlagen des Retourenmanagements**

- Retourenmanagement: Zivil- und öffentlich rechtl. Vorgaben, Haftung der beteiligten Personen und Unternehmen
- Risikoverteilung bei Retourenverlust oder -beschädigung / Verweigerung der Retourenannahme & Kostenstellung
- Anzeigepflichten & Dokumentationsanfordernisse / IT-rechtliche Schranken der elektronischen Datenverarbeitung
- Grenzen der Wiederverwertung von retournierter Ware
- Auswirkung von ElektroG & WEEE-Richtlinie auf Logistik & Retouren

**17.00 Zusammenfassung des Seminars und Abschlussdiskussion (17.15 Uhr: Ende des Seminars)**

---

**Anmeldung**

Hiermit melde ich mich für das u.g. Seminar an und akzeptiere die Anmelde- und Teilnahmebedingungen des STZ Prozessmanagement:

Der Frühbucherrabatt für Anmeldungen bis fünf Wochen vor Seminarbeginn beträgt 5 %. Ein Gruppenrabatt wird ab dem 2. Teilnehmer einer Firma bei Teilnahme am selben Seminar in Höhe von 5 % gewährt.

Anmeldungen bitten wir unter Verwendung des anliegenden Vordrucks per Fax oder per Post vorzunehmen. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung mit Rechnung. Eine Stornierung der Anmeldung ist nur schriftlich möglich. Erfolgt die Stornierung bis 21 Tage vor der Seminarveranstaltung, so wird eine Bearbeitungsgebühr von 15% der Teilnehmergebühr in Rechnung gestellt. Bei Absage danach sowie bei Nichtteilnahme wird die Teilnehmergebühr in voller Höhe in Rechnung gestellt. Entscheidend ist der Eingang der Stornierung beim Steinbeis-Transferzentrum Prozessmanagement (STZ), Gomaringen. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Anmeldungen werden grundsätzlich in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Das STZ behält sich vor, die Veranstaltung aus wichtigem Grund abzusagen. Dem Teilnehmer steht in diesem Fall ein Rücktrittsrecht zu. Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Aufwendungsersatz (z. B. Stornogebühren für gebuchte Anreise oder Hotel), bestehen nicht. Weitere Informationen zu für Teilnehmer vergünstigte Hotels, Anfahrtskizze usw. erhalten Sie nach Anmeldungseingang.

Faxantwort an:  
(07072) 1399-978

Name: .....

oder schriftlich an:  
Steinbeis-Transferzentrum  
Prozessmanagement  
Tannenstraße 10  
D-72810 Gomaringen

Vorname: .....

Funktion: .....

Bei Fragen:  
Fon: (07072) 1399-974  
Mail: info@stz-ppl.de

Firmenname: .....

Strasse: .....

Weitere Info unter  
www.stz-ppl.de

PLZ / Ort: .....

Seminartitel:  
Retourenmanagement und  
Retourenlogistik

Fon: .....

Seminarnummer / Preis:  
1001.08 / 980,- EUR zzgl. MwSt.

Fax: .....

Termin, Ort:  
06. - 07. Dezember 2010,  
Stuttgart

Mail: .....

Ort, Datum: .....

Unterschrift: .....