



Retourenmanagement und Rücklieferlogistik

Eine zunehmende Anzahl von Rücksendungen in Industrie und Handel sowie neue rechtliche Regelungen für die Produktrücknahme erfordern eine fortlaufende Optimierung und teilweise Neugestaltung des Retourenprozesses in der Supply Chain und im Lager bis hin zur Entwicklung neuer Value Added Strategien. Dafür ist das Kunden- und Datenmanagement ein wichtiger Erfolgsfaktor, das in die logistischen Prozesse entsprechend einzubinden ist. Juristische Fragestellungen müssen im Gesamtkontext geklärt sein, da sie über den wirtschaftlichen Erfolg mitentscheiden.

Ihr Nutzen

In diesem Seminar lernen Sie Vorgehensweisen und Methoden kennen, mit denen Sie Ihre Retouren rechtskonform, kosteneffizient und mit hoher Qualität abwickeln. Diskutieren Sie mit den Experten aus der Praxis, welche Optimierungsmöglichkeiten unter welchen Randbedingungen sinnvoll und in Ihrem Unternehmen umsetzbar sind. Steigern Sie so die Kundenbindung und Ihren Unternehmenserfolg.

Zielgruppe

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

Termin: 22. – 23. November 2016

Ort: Stuttgart, Haus der Wirtschaft

Preis: 1.150,- EUR zzgl. MwSt.

Referenten

- Prof. Dr.-Ing. Harald Augustin, Leiter Steinbeis-Transferzentrum Prozessmanagement, Gomaringen
- Nikolaos Giossis, Leiter des Bereichs Steuerung-Optimierung-Clearing, Logistik-Center Reutlingen, Daimler AG
- Rechtsanwälte Dipl.-Verwaltungswirt (FH) Martin Ahlhaus und Dr. Mansur Pour Rafsendjani, Noer LLP, München

Inhalte

Dienstag, 22.11.2016

09.00 Begrüßung

09.15 **Retourenmanagement als Wettbewerbsfaktor und Nutzung neuer Trends**

- Retourenmanagement in der Unternehmensstrategie: vom unbeliebten Prozess zum wichtigen Wettbewerbsfaktor
- Omni-Channel: Mehrdimensionalität im Handelsgeschäft zwingt zu flexiblen Lösungen
- Big Data: Information als Wettbewerbsfaktor auch im Retourenmanagement
- Anticipatory Shipping: Vorhersagen nutzen, um Prozesse zu optimieren

10.30 Kaffeepause

11.00 **Umgang mit Retouren sowie Potentialanalyse für die Retourenabwicklung**

- Strategien für den Umgang mit spezifischen Rücksendungsgründen, z.B. Garantie, Kundenrücksendung, Rücknahmeverordnungen (ElektroG, WEEE) etc.
- Servicefelder des Retourenmanagements: Marktwertbasierte Rückkäufe, Management von Rabattierungen etc.
- Gestaltung von Value Added Services, z.B. Refurbishment und Wiederverkauf, zur Unternehmenserfolgssteigerung
- Analyse, Gestaltungs- und Optimierungsfelder des Retourenprozesse vom Einkauf über den Vertrieb in die Logistik

12.30 Mittagspause

13.45 **Prozessmanagement in der Retourenabwicklung (Teil 1)**

- Warenavisierung, Warenprüfung und Entscheidung zur Aufarbeitung oder zur Entsorgung
- Logistische Abwicklung und Umgang mit ungeplanten Retouren
- Durchgängiges IT-Management: Auftragsmanagement, Abwicklung von Rückvergütungen etc.
- Systemanbieterübersicht für das Informationsmanagement im Retourenprozess und deren Kompetenzen

15.15 Kaffeepause

15.45 **Prozessmanagement in der Retourenabwicklung (Teil 2)**

- Qualitätsprüfungsverfahren und strukturierte Zusammenarbeit von Logistik, Qualitätsmanagement und Vertrieb
- Technologieeinsatz im Lager und zum Informationsmanagement (vom Barcode bis RFID)
- Anbindung und Integration von Transportdienstleistern, z.B. Pakete und Stückgut, für die Rückholung
- Aufbau, Gestaltung und Management von Reparaturnetzwerken in Europa

17.15 **Zusammenfassung des ersten Seminartages (17.30 Uhr: Ende des ersten Seminartages)**

Mittwoch, 23.11.2016

09.00 Praxisbeispiel: Neuausrichtung und Planung eines Retourenlagers

- Vorgehensweise zur Planung von Lagerprozessen und Lagersystemen für die Retourenlogistik
- Übergreifender EDV-Einsatz: Prozesssteuerung, kundenspezifische Steuerungs-codes
- Rückführung in die Versandlogistik: Prüfprozesse, Aufarbeitung und Rücklagerung
- Umgang mit Chargen und Einhaltung des FiFo-Prinzips
- Einsatz automatisierter Förder- und Lagertechnik für schlanke Retourenprozesse

10.30 Kaffeepause

11.00 Praxisbericht: N. Giossis, Daimler AG: Wandlungsfähiges Retourenmanagement im Automobilersatzteilhandel

- Herausforderungen durch den Technologiewandel in der Automobilindustrie
- Auswirkung des Retourenmanagements auf die internen Prozesse in Logistik und Administration
- Interne Optimierungsmöglichkeiten im Umgang mit verschiedenen Retourenarten und deren Nutzungspotential
- Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen in der Rücklieferlogistik und deren Einfluss auf die EDV-Entwicklung
- Effiziente Steuerung von Retouren durch Key Performance Indicators KPI

12.30 Mittagspause

13.45 Kennzahlen und Controlling im Retourenmanagement

- Kennzahlen für Retourenmanagement und Rücklieferlogistik und Visualisierung mit Balanced Scorecard (BSC)
- Abteilungsübergreifendes Retouren-Controlling zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit

Outsourcing des Retourenmanagements

- Outsourcing von Komplett- und Teilprozessumfängen des stationären Retourenmanagements an Dienstleister
- Auswahl und Management externer Logistikdienstleister

15.00 Kaffeepause

15.15 Rechtsbeitrag: RAe Dr. M. Pour Rafsendjani & M. Ahlhaus, Noerr LLP: Rechtl. Grundlagen des Retourenmanagements

- Zivil- & öffentlich rechtl. Vorgaben, Haftung beteiligter Personen & Unternehmen
- Risikoverteilung bei Retourenverlust oder -beschädigung / Verweigerung der Retourenannahme und Kostenstellung
- Auswirkungen der Produkt- und Material-Compliance auf die Retourenlogistik
- Rücknahmepflichten nach abfallrechtl. Produktverantwortung, u.a. VerpackV, ElektroG; Ausblick künftiges WertstoffG
- Auswirkungen der Herstellerverantwortung im Produktsicherheits- und Produkthaftungsrecht auf die Retourenlogistik
- Überblick über behördliche Verfahren und betriebliche Dokumentationsanfordernisse
- Grenzen der Wiederverwertung von retournierter Ware / Chancen und Risiken bei der Einbindung Dritter

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 Steinbeis-Transferzentrums 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 Aufwendersersatz (z. B. Stornogebühren für gebuchte Anreise oder Hotel), bestehen nicht.

Weitere Informationen zu für Teilnehmer vergünstigte Hotels, Anfahrtskizze usw. erhalten Sie nach Anmeldeeingang.

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

Email: info@stz-ppl.de

Firmenname

weitere Informationen unter
www.stz-ppl.de

Straße

Seminartitel:
Retourenmanagement und
Rücklieferlogistik

PLZ / Ort

Seminarnummer / Preis:
1601.11 / 1.150,- EUR zzgl. MwSt.

Fon

Termin, Ort:
22. - 23. November 2016, Stuttgart

Fax

Mail

Ort, Datum

Unterschrift