Logistikleverantörers returhantering i lagret för kunder inom e-handel

Louise Meurling och Matilda Sturesson, Institutionen for teknisk ekonomi och logistik, Lunds Universitet.
Originaltitel: A framework for how logistics service providers should handle returns as a warehouse operation for e-commerce companies

I en ständigt växande e-handel får returerna allt större betydelse. Många logistik-leverantörer kämpar med en kostsam hantering av returer. I dag finns inget ramverk för hur returerna inom e-handeln ska hanteras. Därför har detta tagits fram. Med hjälp av ramverket kan logistik-leverantörer hantera returer på ett effektivt och konkurrenskraftigt sätt.

E-handel är en försäljningskanal som används allt mer av konsumenter. I takt med att e-handeln växer ökar antalet returer. Detta beror på att konsumenten inte kan betrakta produkten vid köpet.

För att e-handelsföretag ska kunna fokusera på sin kärnverksamhet låter de ofta logistikleverantörer hantera returerna i lagret. Returhanteringen är en kostsam process som inte tillför värde till produkterna. Teorin idag saknar ett ramverk för hur en logistikleverantör ska hantera returer effektivt och ekonomiskt. Därför ställer PostNord TPL AB och många andra logistikleverantörer frågan: hur ska returerna i lagret hanteras på bästa sätt?

För att besvara frågan har två av PostNord TPL ABs kunder inom e-handeln undersökts. En litteraturstudie, intervjuer, observationer och analys av historisk data har genererat ett ramverk för hur returerna ska hanteras i lagret. Returerna ska tas emot, registreras i lager-systemet och sorteras baserat på kund. Därefter ska de inspekteras så att rätt produkt och storlek returnerats men även skicket på returerna ska undersökas. Under inspektionen bestäms det även om konsumenten får returnera produkten eller ej. Beroende på returens skick finns det olika fortsatta alternativ. Om returen är oanvänd eller så gott som oanvänd sätts den tillbaka in på lagret direkt för försäljning. Om returen eller produktförpackningen är i sämre skick görs lättare upprustning av dessa innan returen skickas tillbaka in på lagret för försäljning. Om upprustning av returen inte är möjlig säljs den via utförsäljning eller skänks till välgörenhet. Sista alternativet är att returen inte längre har något värde. Då återvinns eller slängs den.

Baserat på karaktärsdragen hos kundens produkter anpassas processen. Oberoende av detta är det viktigt att logistikleverantören har dedikerad personal i returhanteringen. De bör få välja individuella arbetssätt utifrån riktlinjer. På så sätt kan misstag och tid minskas. Returerna bör hanteras med hjälp av innovativ teknologi. Därför bör logistik-leverantörerna följa utvecklingen för att behålla sin konkurrenskraft.

Det finns barriärer i returhanteringen för logistikleverantörer. En är att de inte vet hur många returer som ska komma in i lagret per dag. Returhanteringen måste även anpassas till kundens krav och önskemål. En annan barriär är svårigheten för de anställda att ta homogena beslut. Den sista identifierade barriären är snabbt förändrade trender och kundkrav inom e-handeln. För att övervinna barriärerna är det viktigt att ha anpassningsbara och flexibla resurser. Det är även viktigt att ha ett bra samarbete med kunden. Logistikleverantören ska kräva tydliga riktlinjer för hur returerna ska hanteras i de olika faserna.

Ett ramverk för hur returerna inom e-handeln ska hanteras är viktigt för en logistik-leverantör. Detta för att minska kostnaderna och behålla sin konkurrenskraft. Andra företag som hanterar returer inom e-handel kan också nyttja ramverket då forskningen inom detta område är begränsad i dagsläget.