



Shopware United Connect

EU CONFERENCE

returnless.

From returns to revenue

 shopware-united


 @ShopwareUnited

The essence of a return strategy

- Inform the shopper!
 - Return window
 - Paid vs. free returns
 - How soon will I have my money back
 - Shopper awareness

Insights & Quick wins

 50% say they would **switch to competitor** when return experience is more positive there.

 When the return experience is positive, **75% - 100% buy again** from the webshop, and make **up to 3 times more** repeat purchases.

 Mention your return policy in the footer of your webshop |
Between 3% and **6% conversion** booster.

Return status 2024



1 in 5 consumers causes unnecessary returns.

Source: ShoppingTomorrow research, Get Rid of Returns

Webwinkels

Denk beter na over wat je bestelt bij de webshop, want het einde van de gratis retourzending nadert

Dit gebeurt er écht met de kleding die je retourneert

Vier paar schoenen, drie maten van die leuke broek, en nog twee shirts erbij. Online shoppen was nog nooit zo makkelijk, want hé: als het niet past, dan stuur je het toch gewoon weer terug? Nederlanders zijn Europees kampioen retour zenden. Maar wat gebeurt er eigenlijk met al die pakjes die jij weer de deur uit doet?

ANALYSE GRATIS RETOURNEREN

Webwinkels zuchten onder enorme kosten gratis retourneren en experimenteren met oplossingen

RETAIL

A more than \$761 billion dilemma: Retailers' returns jump as online sales grow

PUBLISHED TUE, JAN 25 2022 2:02 PM EST | UPDATED TUE, JAN 25 2022 5:11 PM EST



Melissa Repko
@IN/MELISSA-REPKO
@MELISSA_REPKO

SHARE [f](#) [t](#) [in](#) [✉](#)

Business | Sending it back

A tidal wave of returns hits the e-commerce industry

For retailers it is a tricky and expensive problem

Bijna de helft van mensen die online winkelen stuurde in 2020 iets terug, en dat valt mee

Nederlanders stuurden in 2020 bijna 23 miljoen online bestelde pakketjes retour, 7 procent van het totaal. Dat is minder dan voorheen, ondanks de coronacrisis en bijbehorende hausse aan online bestellingen.

Redactie 22 april 2021, 12:44

Een retour kost een webshop gemiddeld €15,-

bron: Retour Rumoer, NOS

**€ 15,- on average
per return**

€ 6,-/€ 8,-

€ 2,-/€ 5,-

€ 4,-/€ 7,-

Average shipping time

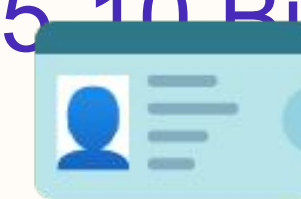
2 days



1-3 Business days



5-10 Business days



Amount of returns



100 million



700 million

return rates by branch.

Kleding	55%
Schoenen	30%
Sieraden	20%
Ondergoed	15%
Elektronica	15%



Old vs. New

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	Asarhonum	Clasohay 100, tabl., 100 mg	30 tabl.	#####	2012-01-01	2 lata	17A, Douzina leki przeciwwakcyjne - inhibitory	1 393	1 938	1 938	Cakryza	30%	581				
2	Asarhonum	Clasohay 50, tabl., 50 mg	30 tabl.	#####	2012-01-01	2 lata	17A, Douzina leki przeciwwakcyjne - inhibitory	1 102	1 452	909	Cakryza	30%	774				
3	Asarhonum	Clasohay 50, tabl., 50 mg	90 tabl.	#####	2012-01-01	2 lata	17A, Douzina leki przeciwwakcyjne - inhibitory	3 294	4 110	2 907	Cakryza	30%	2 075				
4	Asahabulium	Sacral 200, tabl. powl., 200 mg	30 tabl.	#####	2012-01-01	2 lata	16a, adrenergiczne - selektywne - do	836	972	270	Wszystkich zarejestrowanych	50%	972				
5	Asahabulium	Sacral 400, tabl. powl., 400 mg	30 tabl.	#####	2012-01-01	2 lata	16a, adrenergiczne - selektywne - do	1 074	1 838	540	Wszystkich zarejestrowanych	50%	1 818				
6	Asenocavanolum	Asenocavanol WZJ, tabl., 4 mg	60 tabl.	#####	2012-01-01	2 lata	21.3, Leki przeciwwakcyjne z	832	1 207	1 207	Wszystkich zarejestrowanych	50%	512				
7	Asidowinum	HASCOVIR, tabl., 200 mg	30 tabl. (3 blaty po 10 szt.)	#####	2012-01-01	2 lata	113.3, Leki przeciwwiralne -	990	1 417	1 257	Wszystkich zarejestrowanych	50%	789				
8	Asidowinum	HASCOVIR, tabl., 400 mg	30 tabl. (2 blaty po 15 szt.)	#####	2012-01-01	2 lata	113.3, Leki przeciwwiralne -	1 076	2 306	2 306	Wszystkich zarejestrowanych	50%	1 178				
9	Asidowinum	Hovirin, tabl. powl., 200 mg	30 tabl. (3 blaty po 10 szt.)	#####	2012-01-01	2 lata	113.2, Leki przeciwwiralne -	1 210	1 652	1 257	Wszystkich zarejestrowanych	50%	1 024				
10	Asidowinum	Hovirin, tabl. powl., 400 mg	30 tabl. (3 blaty po 10 szt.)	#####	2012-01-01	2 lata	113.2, Leki przeciwwiralne -	2 160	2 873	2 513	Wszystkich zarejestrowanych	50%	1 817				
11	Asidowinum	Hovirin, tabl. powl., 800 mg	30 tabl. (3 blaty po 10 szt.)	#####	2012-01-01	2 lata	113.2, Leki przeciwwiralne -	3 888	5 026	5 026	Wszystkich zarejestrowanych	50%	2 513				
12	Asidowinum	Vivolen, tabl. do rozcz., 30 mg x 6,5 g	6,5 g	#####	2012-01-01	2 lata	113.1, Leki przeciwwiralne do	3 218	4 084	3 241	Wszystkich zarejestrowanych	50%	2 464				

Dashboard Requests Returns Deep Insights

Columns Filter

CMS	RETURN NUMBER	CUSTOMER	STATUS	CARRIER	TRACKING NUMBER	VALUE	QTY	RETURN TYPE	ACTIONS
	██████████	██████████	Approved		shipment announced	€70,95	3	coupon	view
	██████████	██████████	En route		shipment en route	€23,55	1	refund	view
	██████████	██████████	Rejected		shipment delivered	€56,00	1	refund	view
	██████████	██████████	Approved		shipment announced	€10,00	1	coupon	view
	██████████	██████████	Checked		shipment en route	€99,95	5	refund	view
	██████████	██████████	Approved		shipment delivered	€70,95	3	coupon	view
	██████████	██████████	En route		shipment en route	€23,55	1	refund	view



“Processing a return went
from 4.5 to **2.5 minutes.**”

Eveline Jansen - Customer success manager

Return **challenges**

- ✘ No real **return policy** to operate with
- ✘ Unclear and **complicated** return process.
- ✘ Many **return questions** in customer service.
- ✘ Lack of **data & insights** about their returns.

Return wins



- - **95% transparency** on incoming returns
- - Handling a return only takes **2.5 minutes**



- - **Multi carrier strategy** on international level
- - Webshop **optimization** with returns data



- - Payments & Giftcards **automated**
- - From 3 FTE to **1 FTE**



- - **10% less returns** due to return policy rules.
- - **Less pressure** on Support team & CSM
- - Overall a **workload reduction** of 59.8%

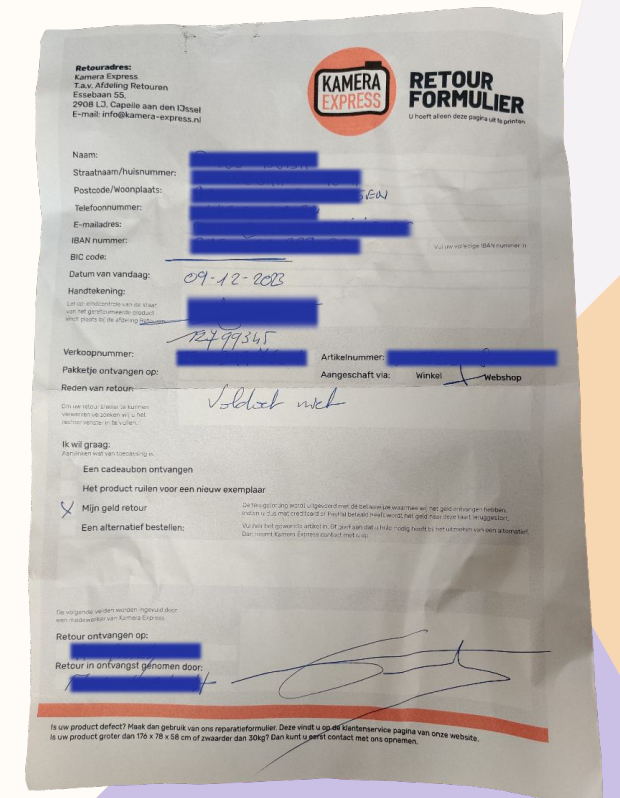


"We have improved from an average
of 8 to **5 minutes**
for **handling one return.**"

Jelle Lagendijk - Senior Service Employee repairs & returns

Return challenges

- ✗ No understanding of **what**, **when** and **why** a product is returned.
 - ✗ Decoding **handwritten** return forms.
 - ✗ Despite the low return rate, **still many returns** due to high sales volumes.
-
- ✗ **Multiple return flows**, all of which required separate handling.
 - ✗ Customers had **many questions** due to the unclear return process.
 - ✗ Returns **handling** took a lot of time: an average of 8 minutes to handle one return.



Retouradres:
 Kamera Express
 Tax. Afdeling Retouren
 Eindhoven 55
 2008 L.J. Capelle aan den Dijk
 E-mail: info@kamera-express.nl

KAMERA EXPRESS RETOUR FORMULIER
 U heeft alleen deze pagina uit te printen

Retourformulier

Retouradres:
 Kamer: [redacted]
 Postcode/woonplaats: [redacted] **EN**
 Telefoonnummer: [redacted]
 E-mailadres: [redacted]
 BTW nummer: [redacted]
 BIC code: [redacted]

Datum van vandaag: 09-12-2008
Handtekening: [redacted]

Verkoopnummer: 727 79345
Artikelnummer: [redacted]

Pakketje ontvangen op: [redacted]
Aangekocht via: winkel Webshop

Reden van retour: *Volledig niet*

Ik wil graag:
 Een cadeau ontvangen
 Het product ruilen voor een nieuw exemplaar
 Mijn geld retour
 Een alternatief bestellen

Retour ontvangen op: [redacted]
Retour in ontvangst genomen door: [redacted]

Is uw product defect? Maak dan gebruik van ons reparatieformulier. Deze vindt u op de Klantenervice pagina van onze website. Is uw product groter dan 17x 7x 18 cm of zwaarder dan 30kg? Dan kunt u perfi contact met ons opnemen.

Return challenges



- **90% transparency** on incoming returns.
- Handling a return only takes **5 minutes** instead of the 8 we had first.



- Better positioning of product on **webshop & community**
- Webshop **optimization** with returns data



- Return requests related to price differences are **automated** which prevents 5% of returns.
- **Repairs & warranties** are included in the return flow, going from 3 return flows into 1 return flow.

Exchange, repairs & Warranty

Beste Joost Kempe,

Wij willen u informeren dat er een nieuw betalingsverzoek is aangemaakt.
Dit verzoek hoort bij retourreferentie **RE-2024-0011** voor bestelling **ORD-0001**.

Dit zijn de details van het betalingsverzoek:

- Omschrijving: Reparatieaanvraag voor Nikon D780 body
- Bedrag: €220,00

Klik op de onderstaande knop om de betaling te starten:

Start betaling

Met vriendelijke groet,
Kamera Express

Betaling verzoek

Reparatieaanvraag voor Nikon D780 body

<input type="checkbox"/> Onderzoekskosten	€ 70,00
<input checked="" type="checkbox"/> Reparatiekosten	€ 150,00

Totaal € 220,00

Selecteer betaalmethode

returnless.

Betaalmethode

- iDeal
- Credit Card
- PayPal
- SOFORT
- Bancontact
- EPS
- Giropay
- Przelewy24
- KBC

Fujifilm Instax Mini MACARON WW 1 Instaxfilm
Kleur
1 artikel besteld

Je hebt al 1 item(s) gereserveerd

12242494 253907

Fujifilm Instax Mini colorfilm glossy 10x2 pak
1219488 139746
1 artikel besteld

Reden

Artikel voldoet niet aan de verwachting

Omschrijf waarom het product niet voldoet aan de verwachting*

Dit product blijkt toch niet geschikt voor mijn camera en heb een andere variant nodig.

Selecteer de gewenste optie*

Ik wil een terugbetaling

Ik wil het product / de producten omruilen

Waarvoor wil je het product omruilen*

Hetzelfde product

Een ander product

Vul het/ de alternatieve artikelnummer(s) in*

12191906

The logo for OFM. is displayed in white text on a blue, rounded rectangular background. The letters 'O', 'F', and 'M' are in a bold, sans-serif font, with a period following the 'M'.

OFM.

“Returning via one of
our stores is chosen
by 32% of our customers.”

Paul Wijnhoven - E-commerce Manager at OFM.

Return challenges

- ✘ Label in the box was a huge **revenue drainer**
- ✘ Total returns process & data processing was **a manuel job**
- ✘ **A lot of pressure** on CSM & Support due to tracking questions

Return challenges



- Less returns and more **conscious purchases**
- **Paid returns** instead of the label in the box



- Less tickets & calls due to **proper Track & Trace**
- Sustainable & **Paperless returns** with QR-code & drop-off



- **Clean returndata** due to digital & automated returns process
- **Loyalty program** with a dynamic return policy

UK

OFM.

Return form

Use your order number and e-mail address to find your order and register your return.

Order number
000123456

Email address
name@domain.com


Search order


returnless.

Volgnummer	Verzendmethode	Ondersteuning
JVGLOTC00328	DHL	

Verzendinstructies

- Zorg ervoor dat de producten weer in de originele verpakking zitten (indien mogelijk) en verwijder het oude verzendlabel.
- Lever het pakket in bij een pakketpunt.
- Laat bij het postkantoor de barcode of QR code scannen. Op het postkantoor zal het pakket van een retourlabel worden voorzien.

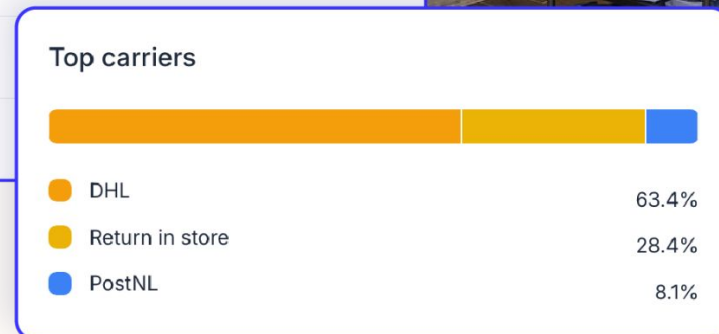
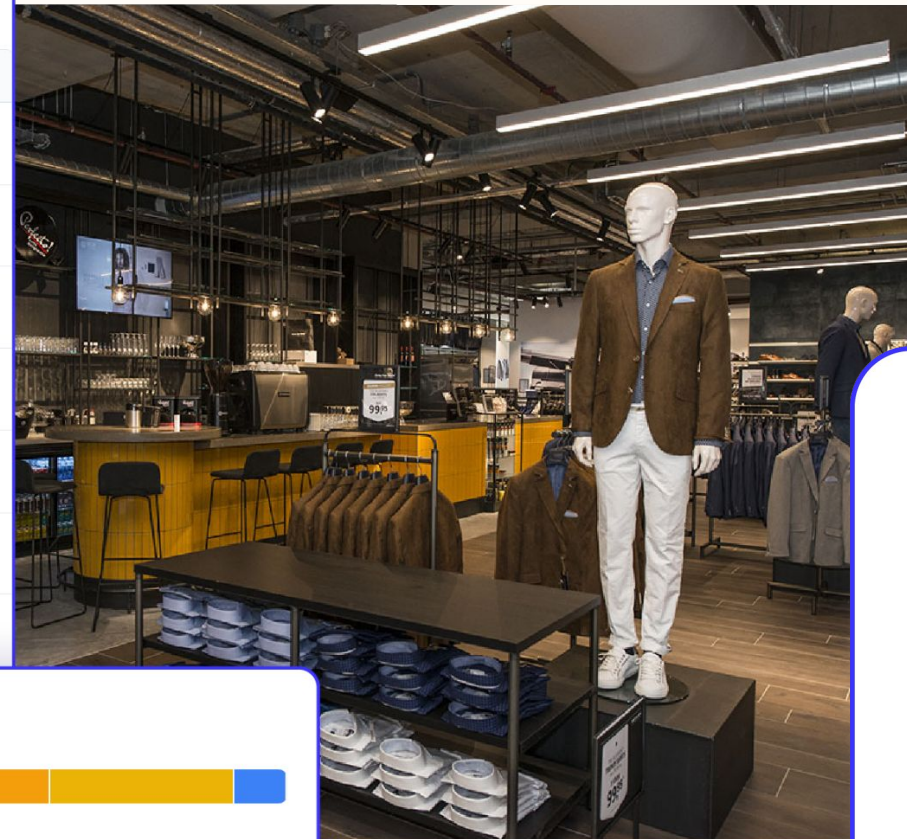



	Vanguard V7 Rider Jeans Artikelnummer: 081930 Barcode: 8720672131544	Aantal 1/1
	Reden Pasvorm niet goed	

Omnichannel, **loyalty** & consumer awareness

Store locations Save

<input type="checkbox"/>	ICON	NAME	CITY	COUNTRY
<input checked="" type="checkbox"/>	OFM.	OFM. Sliedrecht	Sliedrecht	NL
<input checked="" type="checkbox"/>	OFM.	OFM. Rosmalen	Rosmalen	NL
<input checked="" type="checkbox"/>	OFM.	OFM. Alkmaar	Alkmaar	NL
<input checked="" type="checkbox"/>	OFM.	OFM. Waalwijk	Waalwijk	NL
<input checked="" type="checkbox"/>	OFM.	OFM. Almere	Almere	NL
<input checked="" type="checkbox"/>	OFM.	OFM. Voorburg	Voorburg	NL
<input checked="" type="checkbox"/>	OFM.	OFM. Goes	Goes	NL
<input checked="" type="checkbox"/>	OFM.	OFM. Beek		
<input checked="" type="checkbox"/>	OFM.	OFM. Oosterhout		





Basic Tee

Black | XL | €29,95

< 1 >

Return reason

I changed my mind
⌵

Estimated extra shipping costs: (1 item)

To raise awareness for the impact of returns on the environment a payment of €0,50 per item will be charged.

€0,50

Extra ValueBombs

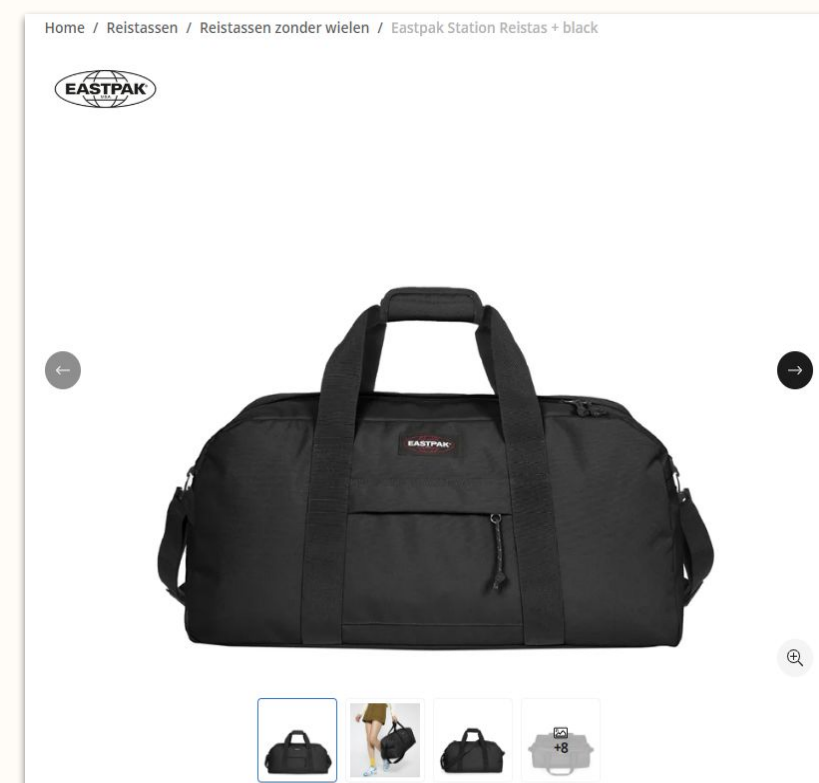
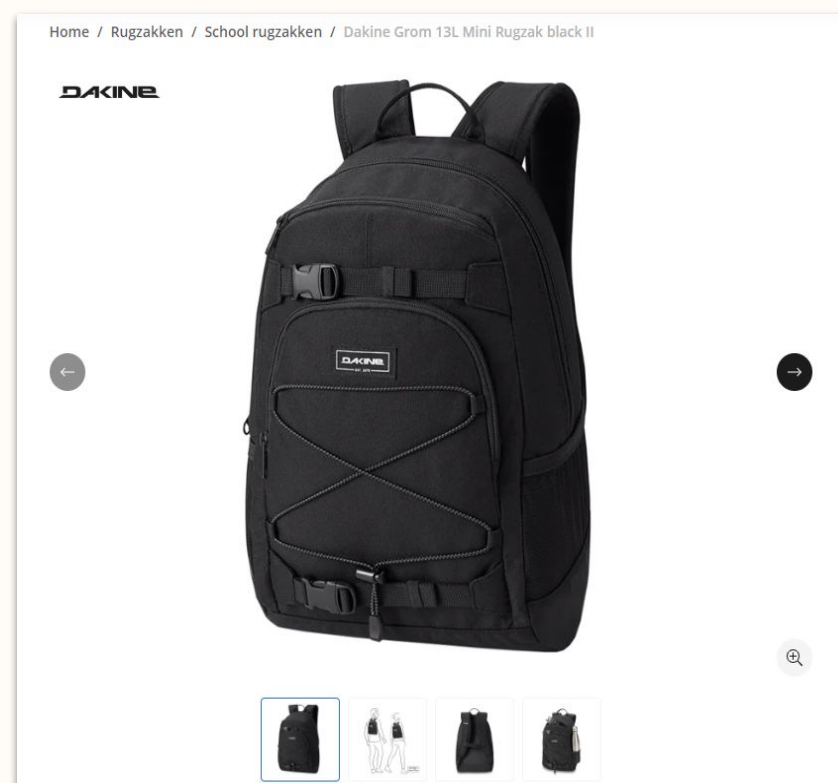


travelbags

Small range (**1%**)

Large proportion of returns (**17%**)

"The return rate has dropped from 43% to 29%."





Preferred solution

- Refund my money
- Refund using store credit Free return
- Repair the product and send it back to me Free return



Niek de Haan
 Henk van den Broeklaan 77
 5626 HA Eindhoven
 Nederland

Coupon code (€49,99)
811ZLY33DZWI

Tip!
Offer free returns on coupons.



Trigger
Request created

Conditional

- Return reason is 'I changed my mind'
- Return order value is less than €100,-
- Amount of customer returns is less than 3



Action
Create return



Trigger
Shipment delivered



Action
Change return status
 Status changed to arrived at warehouse



Action
Create refund

Wins for **5 departments**

e-commerce.

- **Reduce return rate** with insights from return data.
- **Improve** your assortment
- **Optimize** profitability of your online store.

finance.

- Make refunds easily and **faster**.
- **Retain sales** by offering coupons with shopping credit.

customer experience.

- Better **reviews**
- Higher **customer loyalty**

customer service.

- Fewer customer service **questions** on returns.
- **Higher** customer satisfaction

logistics.

- **Grip** on what may be returned.
- **Understanding** when returns come in.
- **Faster** handling time.

Brands that went from returns to revenue

AVA PROHIBITED travelbags handyhuellen.de sTröLMe HAY

Lucardi my JEWELLERY BRANDFIELD DAILY PAPER ROSEFIELD AMS|NYC

SUITSUIT FLANEUR HOMME SONNENBRILLEN.COM Takeaway.com

STUDIO ANNELOES Floris van Bommel FABIENNE CHAPOT Pearle opticiens

Kei bedankt
Vielen Dank
Thanks you



**5 tips to optimize
your returns process!**

