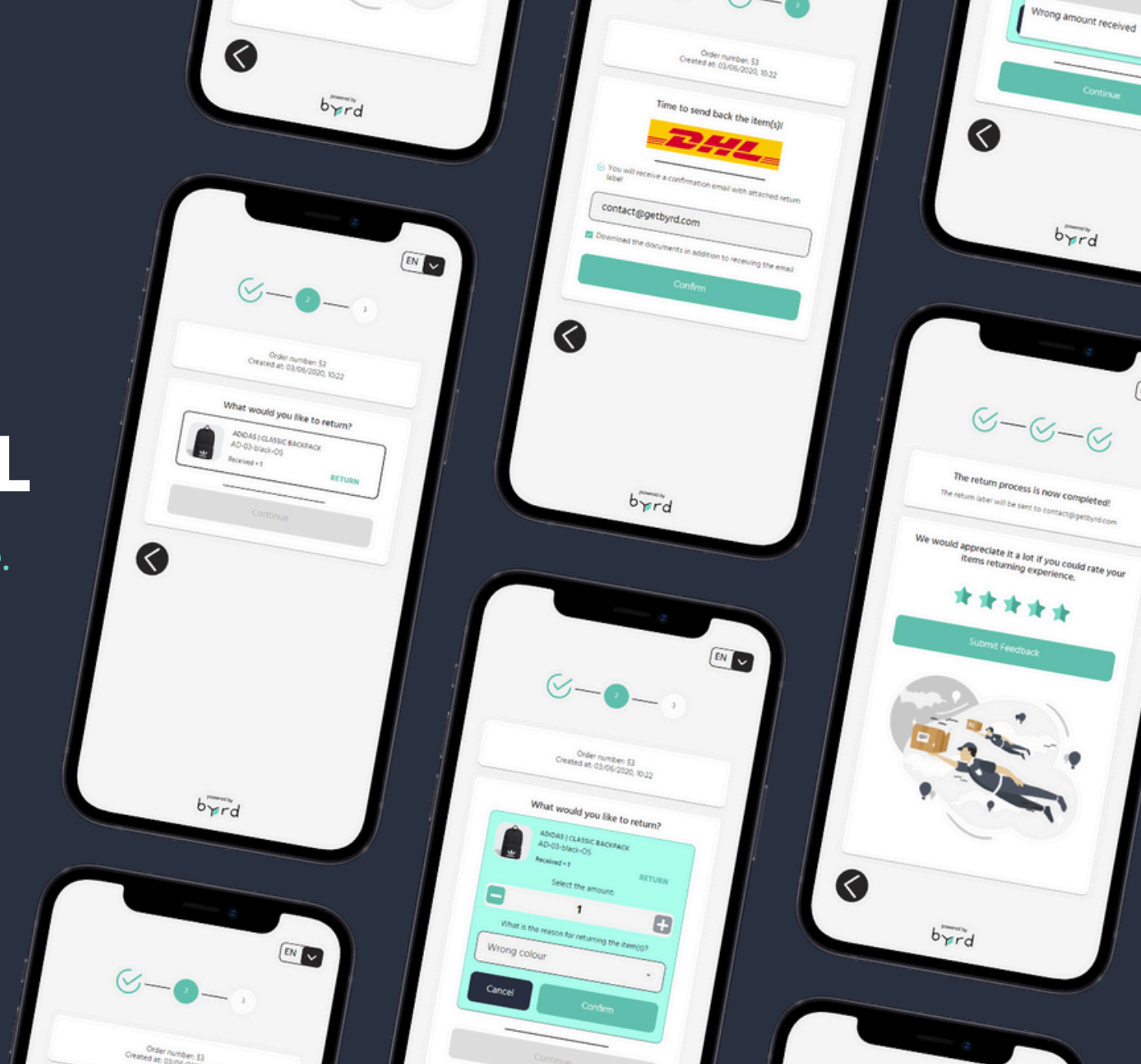
byrd

FULFILL YOUR POTENTIAL

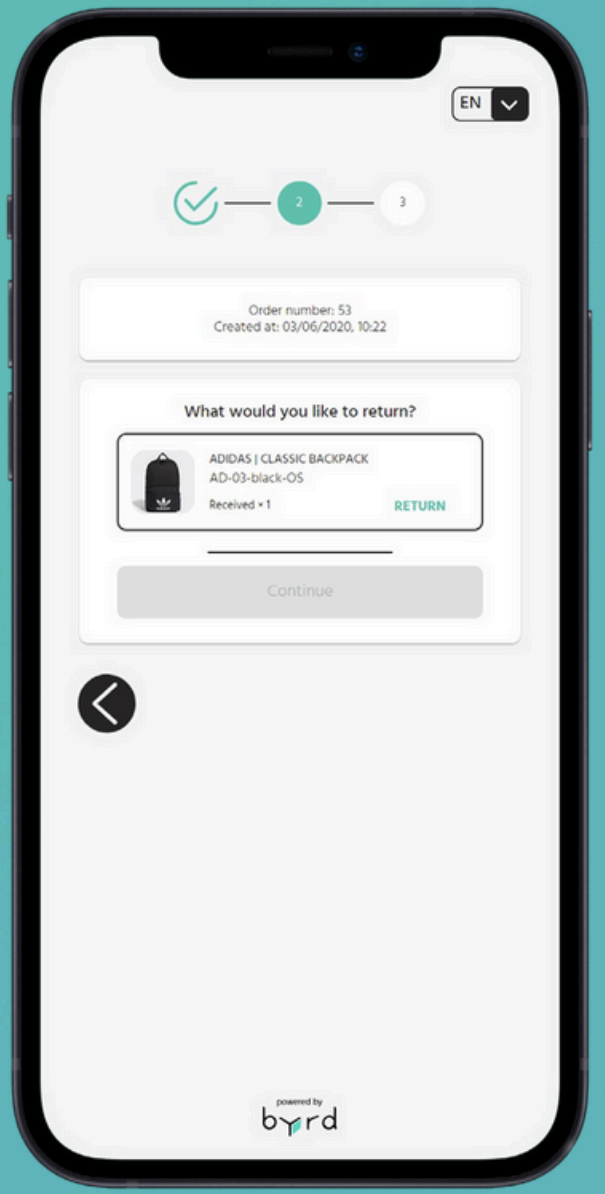
RETOUREN PORTAL

Reduziere Kosten. Vereinfache Prozesse.
Liefere Kundenbegeisterung.



Retouren Portal von byrd

Rücksendungen, Rückerstattungen und Umtausch sind ein Teil des On- line-Geschäfts. Wir wissen, dass die Verwaltung der Rücklieferkette ein zeitraubender Prozess sein kann. Ohne ein geeignetes System zur Bear-beitung können diese Anfragen viel Zeit, Energie und Geld in Anspruch nehmen. Dazu gehören die stundenlange Beantwortung von Kundend-ienst-E-Mails und Spitzen bei zurückgesandten Produkten. Vor allem aber zeigen Untersuchungen, dass 84 % der Kunden nicht mehr zu einem Händler zurückkehren, wenn sie eine schlechte Erfahrung mit Retouren gemacht haben. Daher ist ein gutes Kundenerlebnis beim Retourenprozess von entscheidender Bedeutung für Kundenzufrieden- heit und Loyalität. Mit dem Retouren Portal von byrd sparst Du wertvolle Zeit, indem Du Deinen Kunden die Möglichkeit gibst, ihre eigenen Retouren zu initiieren. **Betrachte es also als ein Selbstbedienungs-Retouren-Portal.**



Die Vorteile auf einen Blick

Reduziere den Druck auf den Kundensupport

Spare Zeit und Ressourcen, indem Du den Rückgabe-prozess in Kunden-Selbst-bedienung umwandelst.

Volle Transparenz für alle involvierten Parteien

Die Kunden profitieren von einem kundenfreundlichen Verfahren zur Anmeldung von Retouren und Du erfährst frühzeitig, welche Artikel zurückgeschickt werden.

Spare Geld durch “on-demand” Retouren-etiketten

Indem Du von den kostspieligen Rücksendeetiketten im Karton absiehst, verbesserst Du das Unbox-ing-Erlebnis und sparst Geld.

Erfasse den Grund für die Rückgabe digital

Erhalte wertvolle Einblicke zu den genauer Gründen für die Rückgabe der Produkte. Deine Kunden können dabei aus einem vollständig individualisier-baren Set von Rückgabe-gründen wählen.

Fördere die Kundentreue

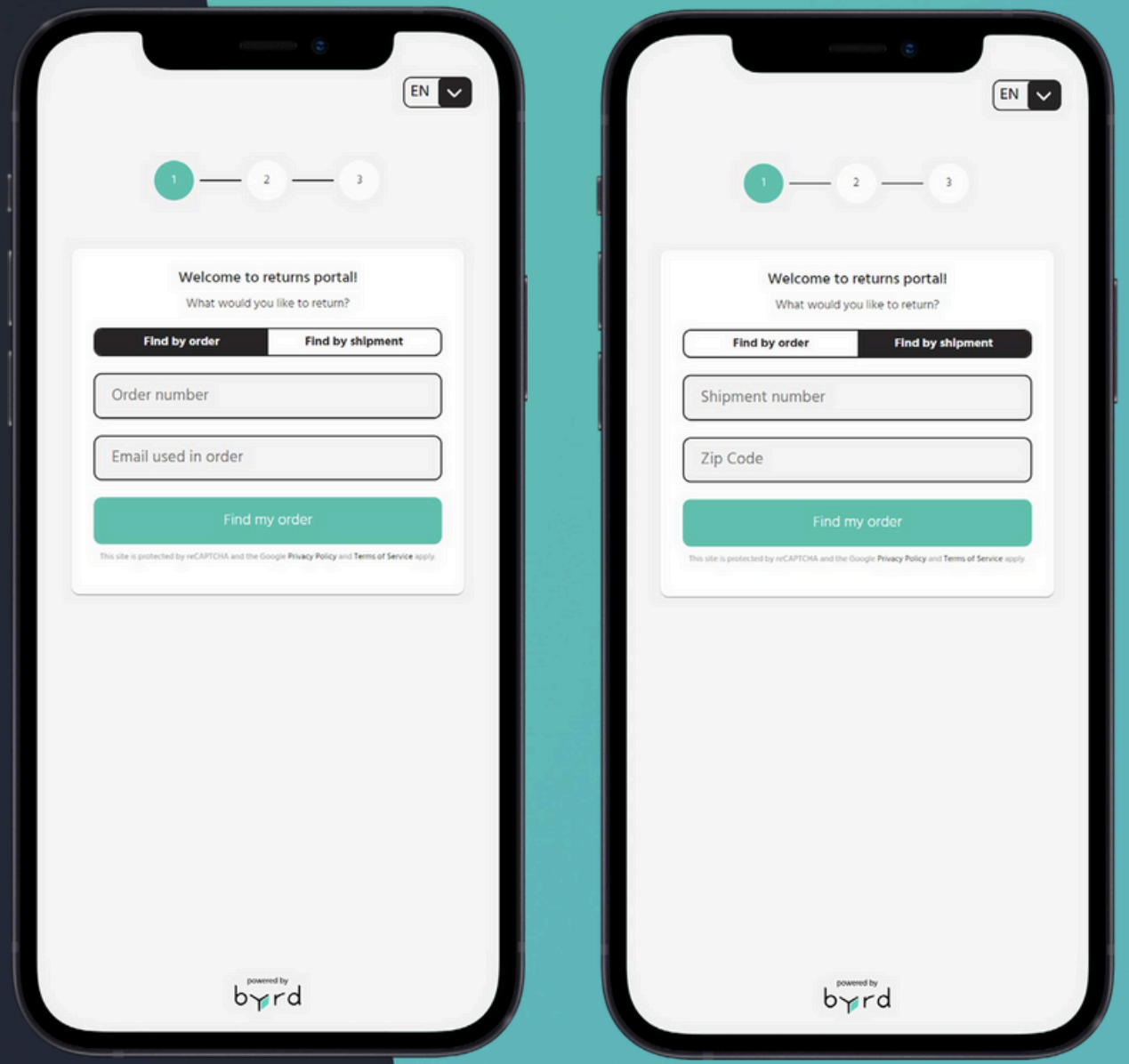
Der Selbstbedi-enungs-Rückgabeprozess ist ein besseres Erlebnis für Deine Kunden. Daran werden sie sich auch erinnern, wenn sie das nächste Mal online Deine Produkte kaufen.

byrd

Nahtloses Selbstbedienungs Retouren Portal

Schritt 1:

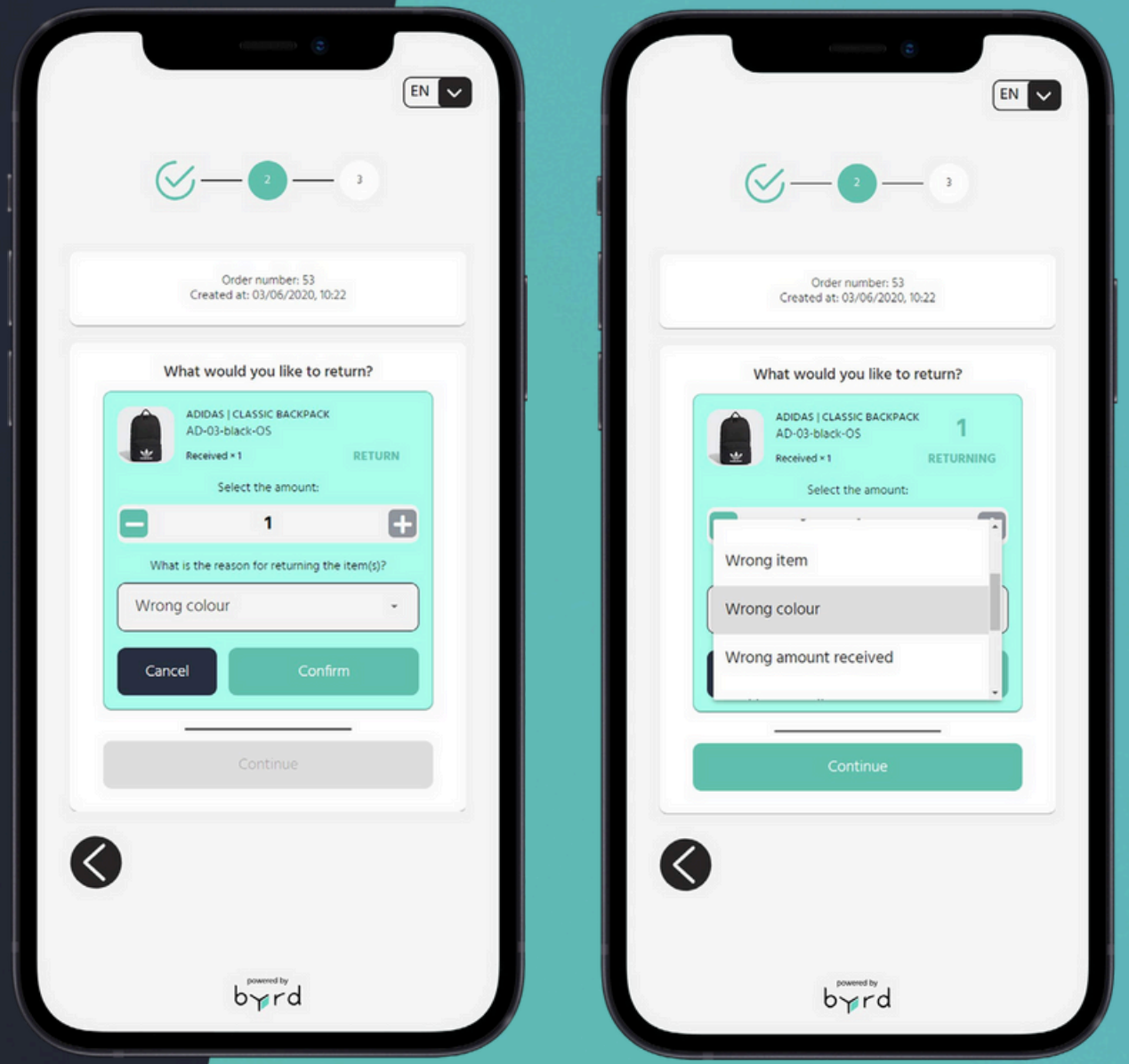
Kunden können sich entscheiden, ihre Bestellung durch Eingabe der Bestellnummer und der bei der Bestellung verwendeten E-Mail-Adresse, oder alternativ durch Eingabe der Sendungsnummer und der Postleitzahl, zu finden.
Um den Retourenprozess weiter zu optimieren, kann ein individueller Link direkt per E-Mail an den Kunden gesendet werden, wodurch der erste Schritt der Suche nach der Bestellung im Retouren Portal entfällt.



Nahtloses Selbstbedienungs Retouren Portal

Schritt 2:

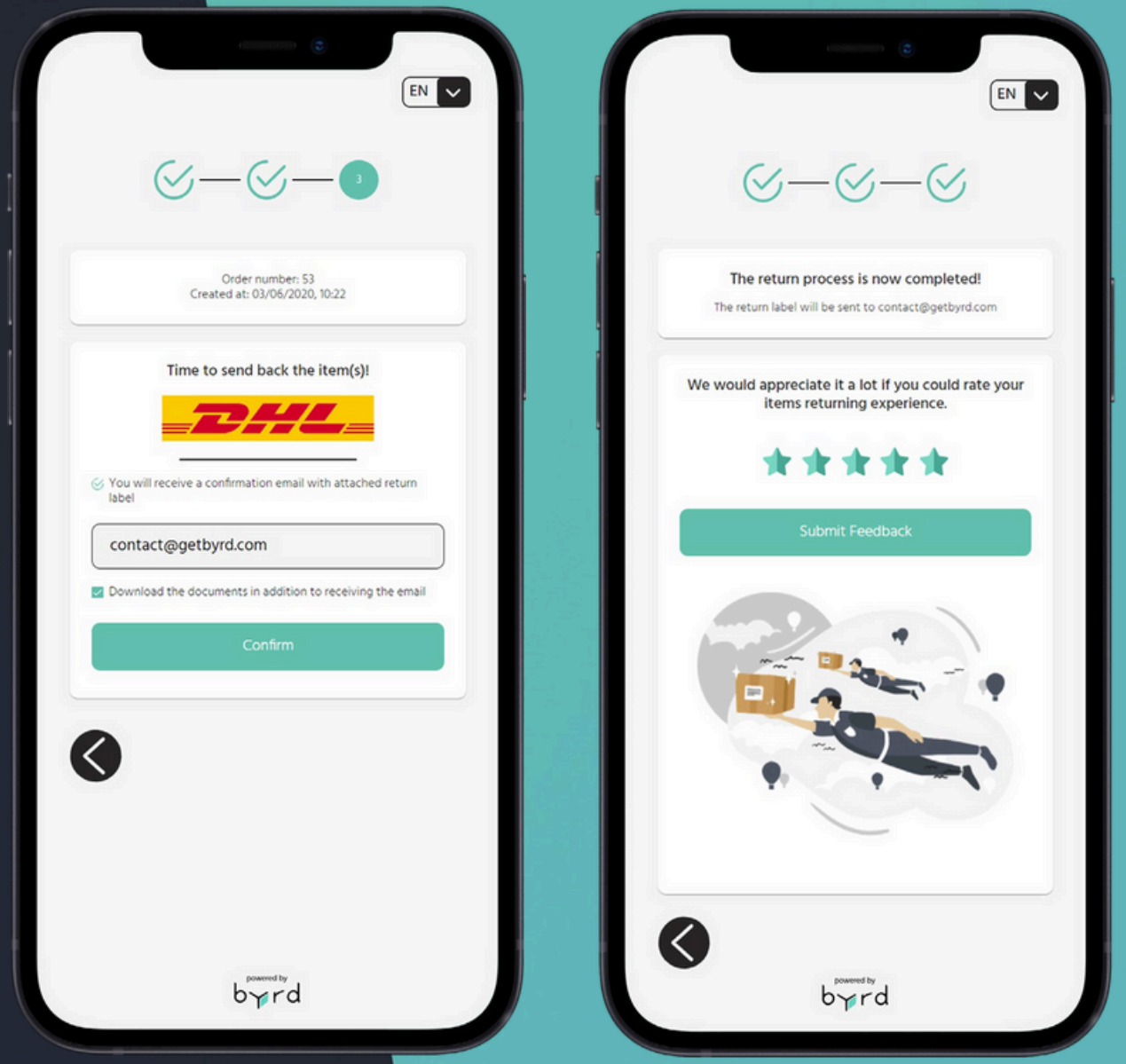
Kunden können auswählen, welche Artikel sie zurückgeben möchten, den Betrag wählen und den Grund für die Rückgabe angeben.
Die Rückgabegründe sind vollständig anpassbar und können weiter personalisiert werden, um der Kategorie eines Artikels zu entsprechen.



Nahtloses Selbstbedienungs Retouren Portal

Schritt 3:

Im dritten Schritt kann der Kunde die Rücksendung bestätigen, um das Rücksendeetikett in Sekunden- schnelle druckfertig zu erstellen. Das Rücksende- etikett ist auch in der Bestätigungsmail enthalten, die an den Kunden gesendet wird. Darüber hinaus unterstützt das Retouren Portal die Verwendung von virtuellen Retourenetiket- ten. Kunden können mit einem generierten QR- Code das Paket 24/7 über die Packstation zurück- senden (gilt für DHL in Deutschland). Diese grüne Alternative ist besonders für um- weltbewusste Kunden attraktiv.

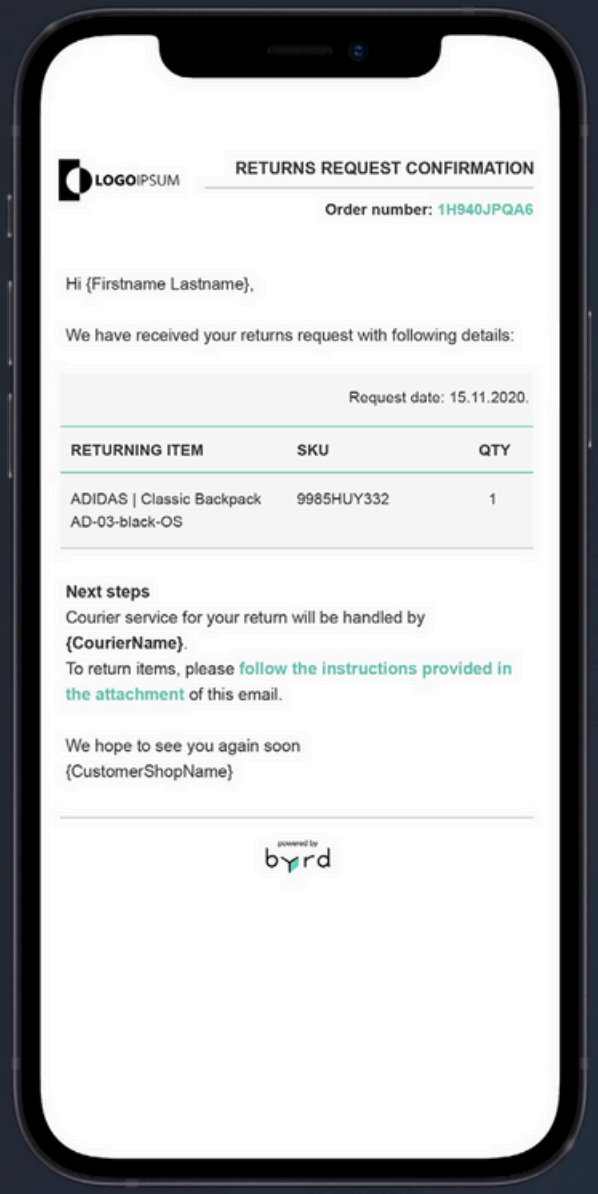


Nahtloses Selbstbedienungs Retouren Portal

Schritt 4:

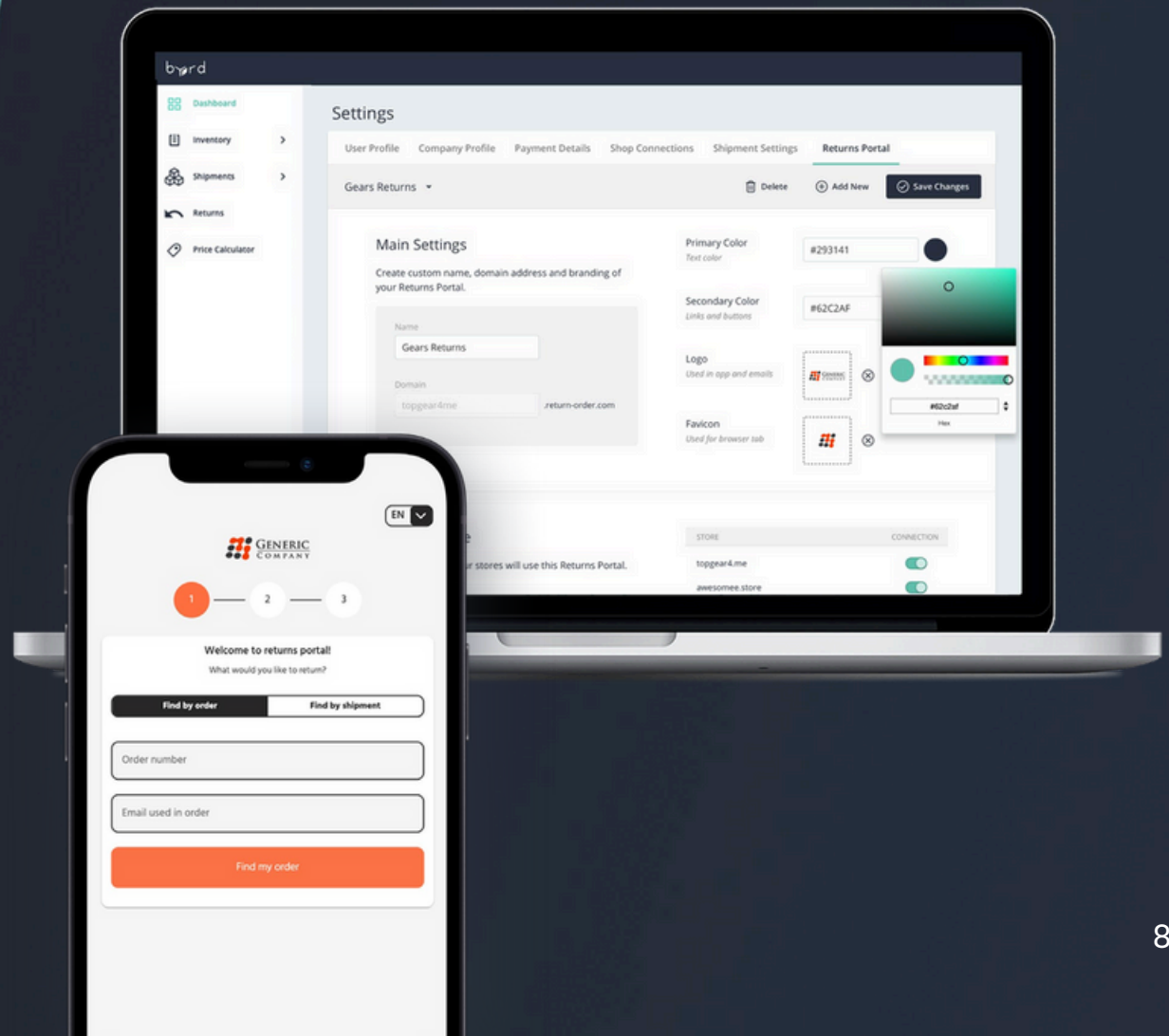
Nach Abschluss des Retourenanforderungsprozesses erhält der Kunde eine Bestätigungsmail mit einer Zusammenfassung seiner Retourenanforderung und einem beigefügten Retourenaufkleber.
Wenn die Sendung erfolgreich an das Lager zurückgeliefert wurde, erhält der Kunde eine weitere E-Mail, die ihn über den Abschluss informiert und Informationen zum Erstattungsstatus mitteilt.

1. Erhalte eine E-Mail zur Bestätigung des Rücksendevorgangs mit dem Rücksendeetikett.
2. Klebe das Rücksendeetikett auf das Paket und schicke es zurück.
3. Erhalte eine abschließende Bestätigungs-E-Mail und Informationen zur Rückerstattung.



Individualisierbares Branding

Mit Anpassungsmöglichkeiten und Brand-ing-Optionen versetzen wir Dich in die Lage, ein ansprechendes und einprägsames Retou-renerlebnis für Deine Kunden zu schaffen und so das Vertrauen der Kunden in Deine Marke zu stärken.
Du kannst Dein Retouren Portal direkt im Cus-tomer Dashboard mit einer intuitiven und be-nutzerfreundlichen Oberfläche anpassen, die schnelle und problemlose Anpassungen an Deine Branding-Vorlieben ermöglicht.
Mache das Retouren Portal zu Deinem eigenen; die Magie liegt in Deinen Händen.

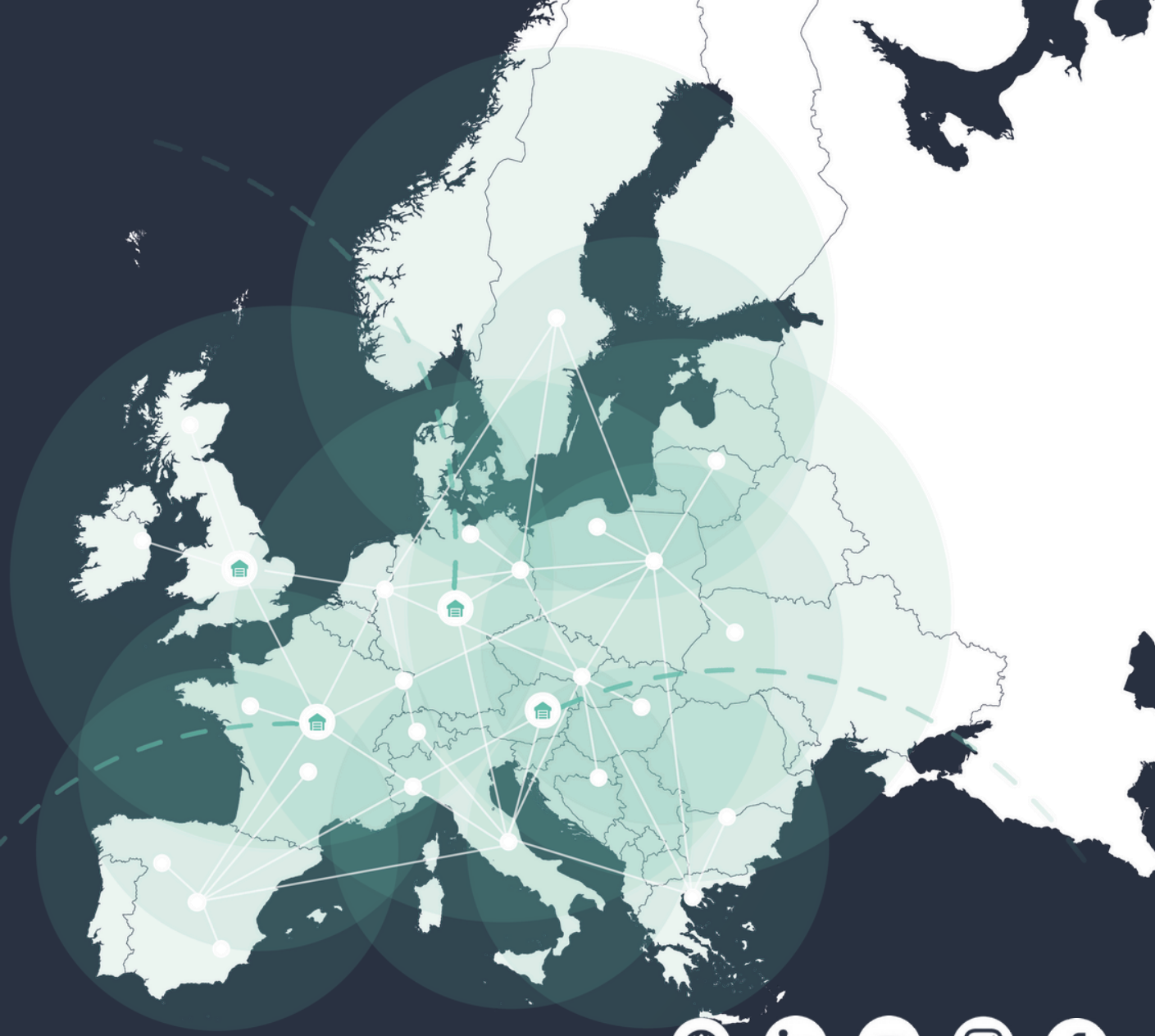


Unsere Versandoptionen:

Derzeit ist unser Retourenportal in Deutschland über DHL, im Vereinigten Königreich über DPD und Royal Mail, in Frankreich über Colissimo und in Österreich über die Österreichische Post verfügbar. Um mehr darüber zu erfahren, aus welchen Ländern Deine Kund:nnen ihre Bestellungen über unser Retouren Portal zurücksenden können, **klicke bitte hier.**

byrd

FULFILL YOUR POTENTIAL



byrd technologies GmbH | Wiedner Hauptstraße 24/12a | 1040 Wien | Österreich | Impressum