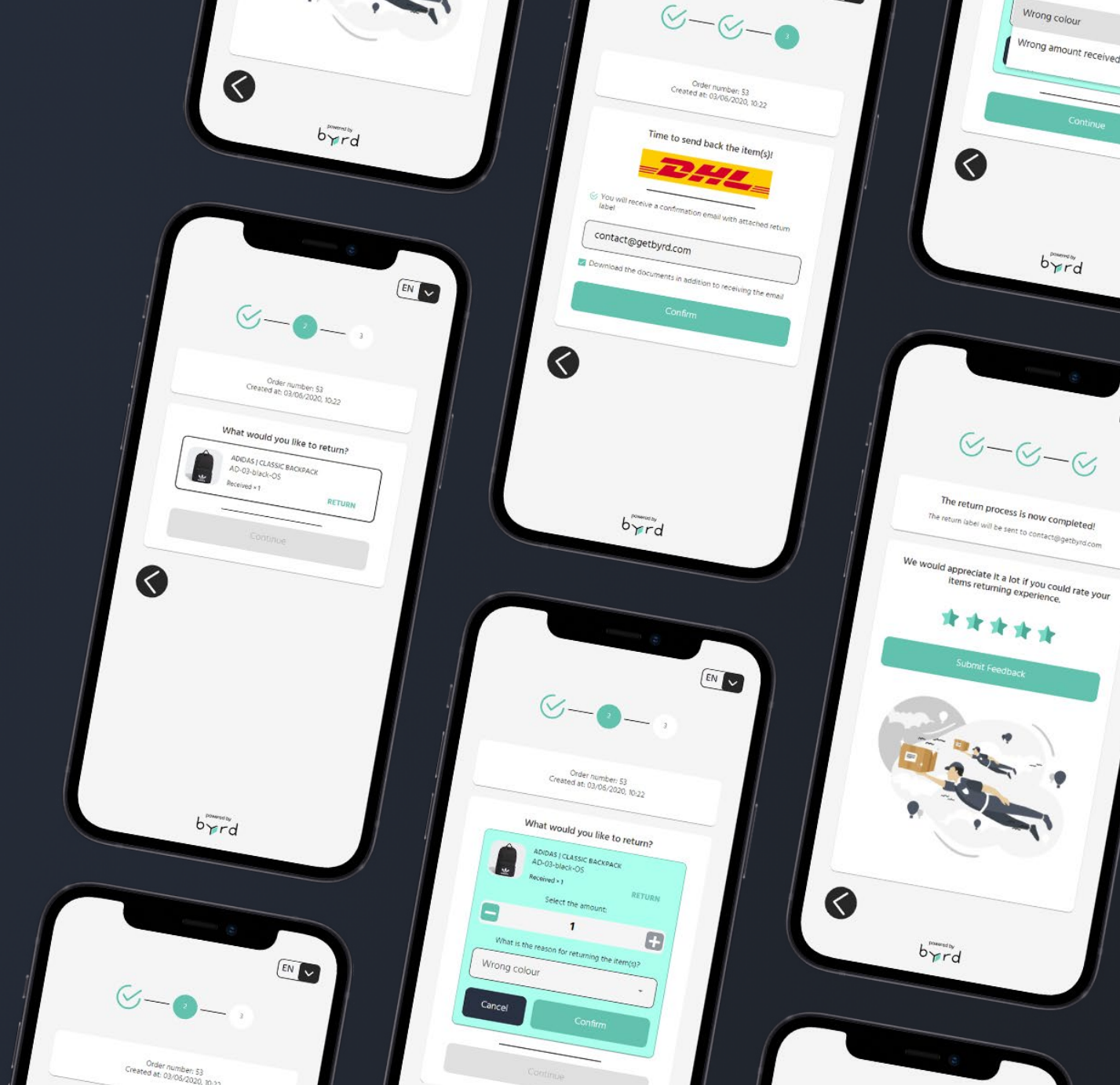




FULFILL YOUR POTENTIAL

# RETOUREN PORTAL

Reduziere Kosten. Vereinfache Prozesse.  
Liefere Kundenbegeisterung.

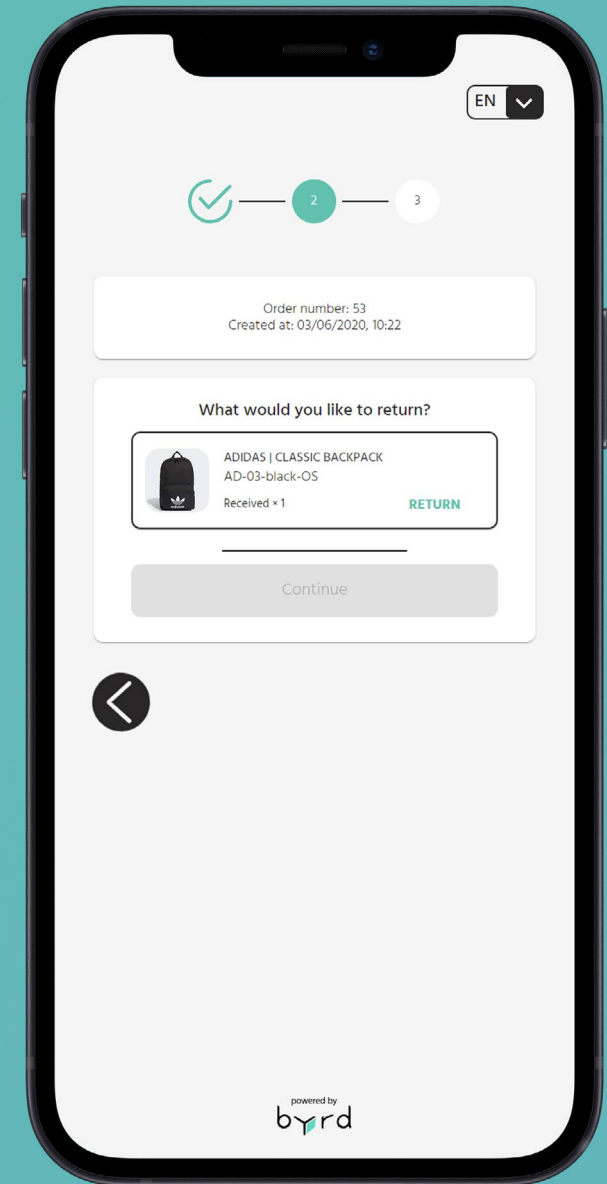


## Retouren Portal von byrd

Rücksendungen, Rückerstattungen und Umtausch sind ein Teil des Online-Geschäfts. Wir wissen, dass die Verwaltung der Rücklieferkette ein zeitraubender Prozess sein kann. Ohne ein geeignetes System zur Bearbeitung können diese Anfragen viel Zeit, Energie und Geld in Anspruch nehmen. Dazu gehören die stundenlange Beantwortung von Kundendienst-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 Kundenzufriedenheit 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 Rückgabeprozess in Kunden-Selbstbedienung 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" Retouretiketten

Indem Du von den kostspieligen Rücksendetiketten im Karton absiehst, verbesserst Du das Unboxing-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 individualisierbaren Set von Rückgabegründen wählen.



### Fördere die Kundentreue

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

# 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.

The image shows a smartphone screen displaying the first step of a returns portal search process. At the top right, there is a language selector set to 'EN'. Below it is a progress indicator with three steps, where the first step is highlighted in green. The main content area is titled 'Welcome to returns portal!' and asks 'What would you like to return?'. There are two toggle buttons: 'Find by order' (which is selected) and 'Find by shipment'. Below these are three input fields: 'Order number', 'Email used in order', and a green 'Find my order' button. At the bottom, there is a small disclaimer: 'This site is protected by reCAPTCHA and the Google Privacy Policy and Terms of Service apply.' The 'powered by byrd' logo is at the bottom center.

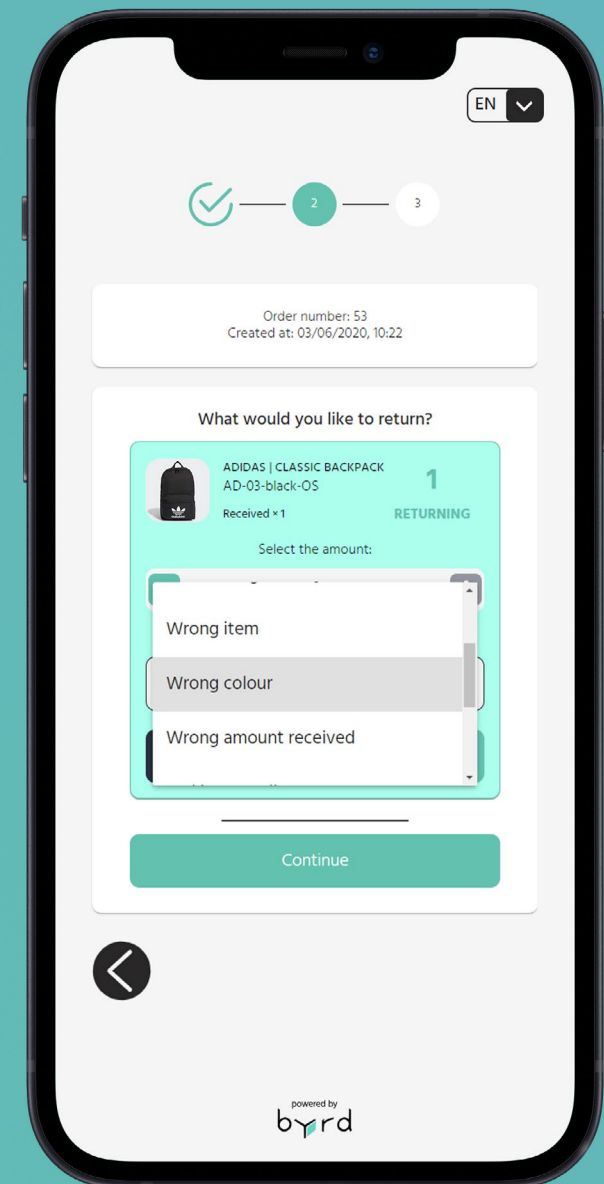
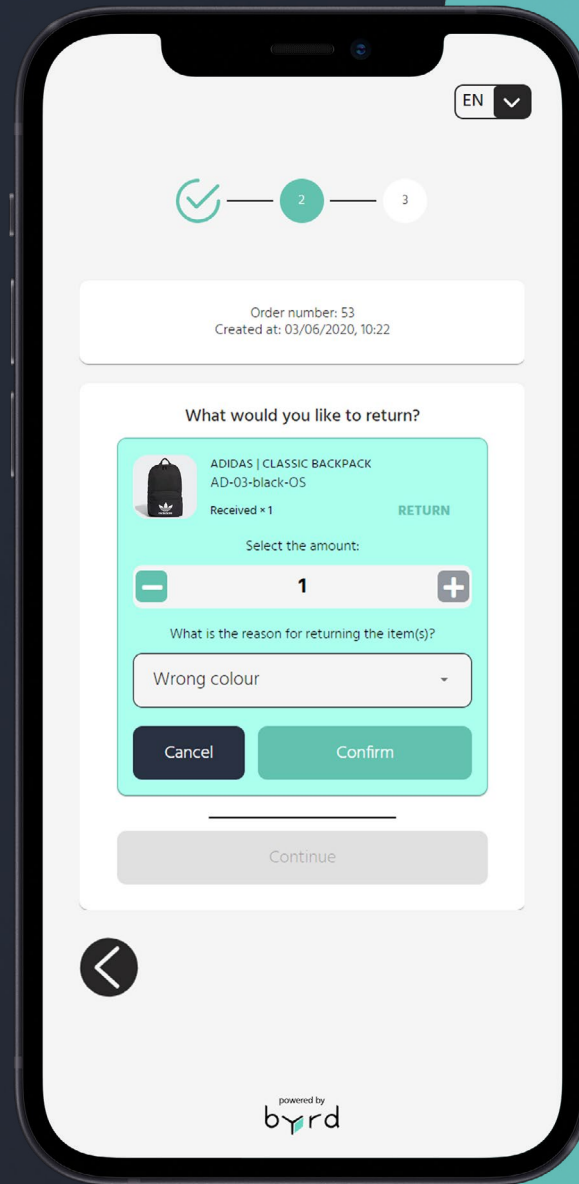
The image shows a smartphone screen displaying the first step of a returns portal search process. At the top right, there is a language selector set to 'EN'. Below it is a progress indicator with three steps, where the first step is highlighted in green. The main content area is titled 'Welcome to returns portal!' and asks 'What would you like to return?'. There are two toggle buttons: 'Find by order' and 'Find by shipment' (which is selected). Below these are three input fields: 'Shipment number', 'Zip Code', and a green 'Find my order' button. At the bottom, there is a small disclaimer: 'This site is protected by reCAPTCHA and the Google Privacy Policy and Terms of Service apply.' The 'powered by byrd' logo is at the bottom center.

# 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.



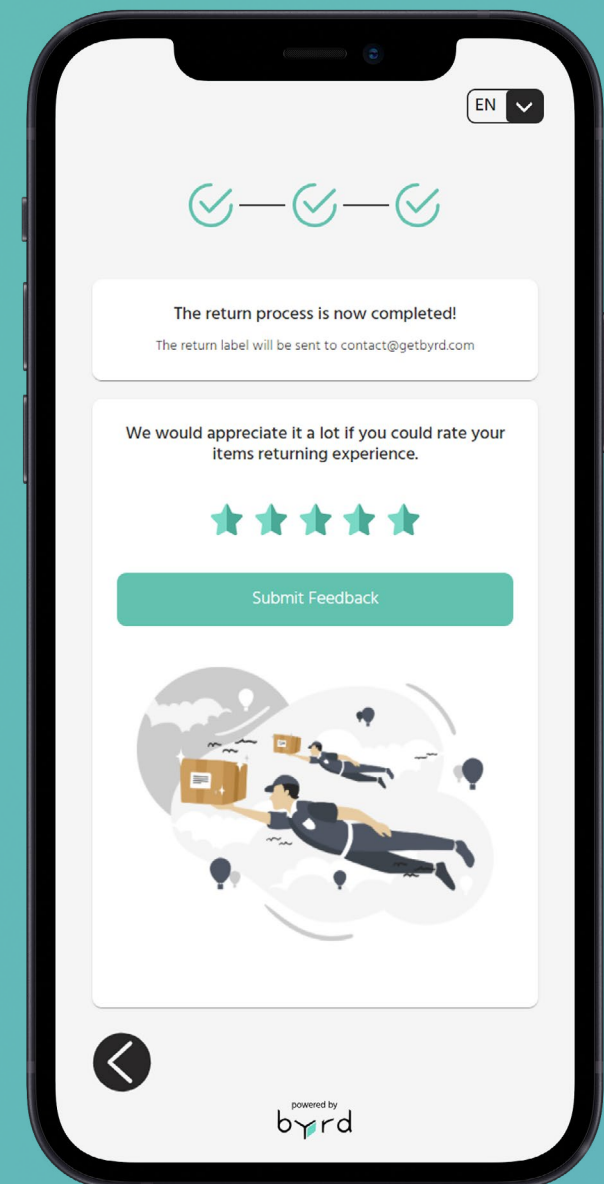
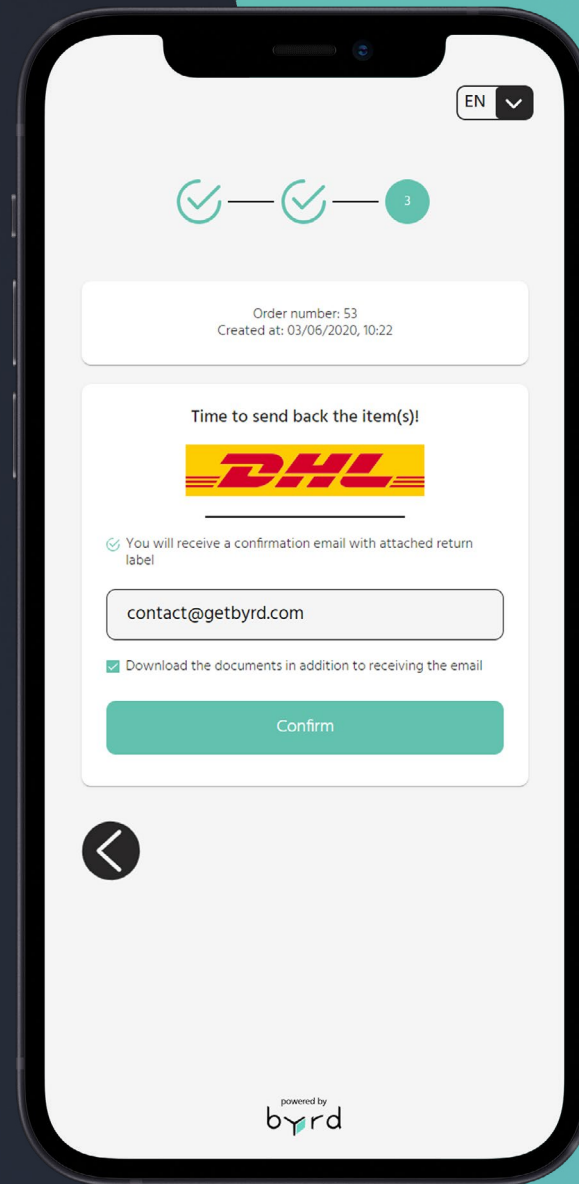
# Nahtloses Selbstbedienungs Retouren Portal

## Schritt 3:

Im dritten Schritt kann der Kunde die Rücksendung bestätigen, um das Rücksendetikett in Sekundenschnelle druckfertig zu erstellen. Das Rücksendetikett ist auch in der Bestätigungsmail enthalten, die an den Kunden gesendet wird.

Darüber hinaus unterstützt das Retouren Portal die Verwendung von virtuellen Retourenetiketten. Kunden können mit einem generierten QR-Code das Paket 24/7 über die Packstation zurücksenden (gilt für DHL in Deutschland).

Diese grüne Alternative ist besonders für umweltbewusste 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.



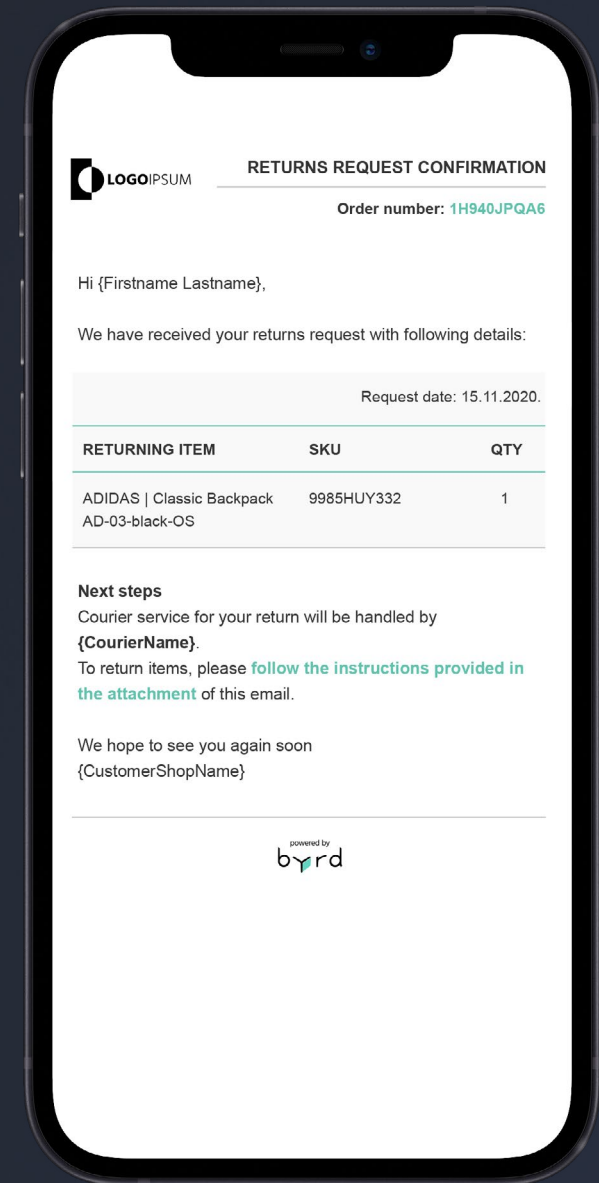
2

Klebe das Rücksendeetikett auf das Paket und schicke es zurück.



3

Erhalte eine abschließende Bestätigungs-E-Mail und Informationen zur Rückerstattung.

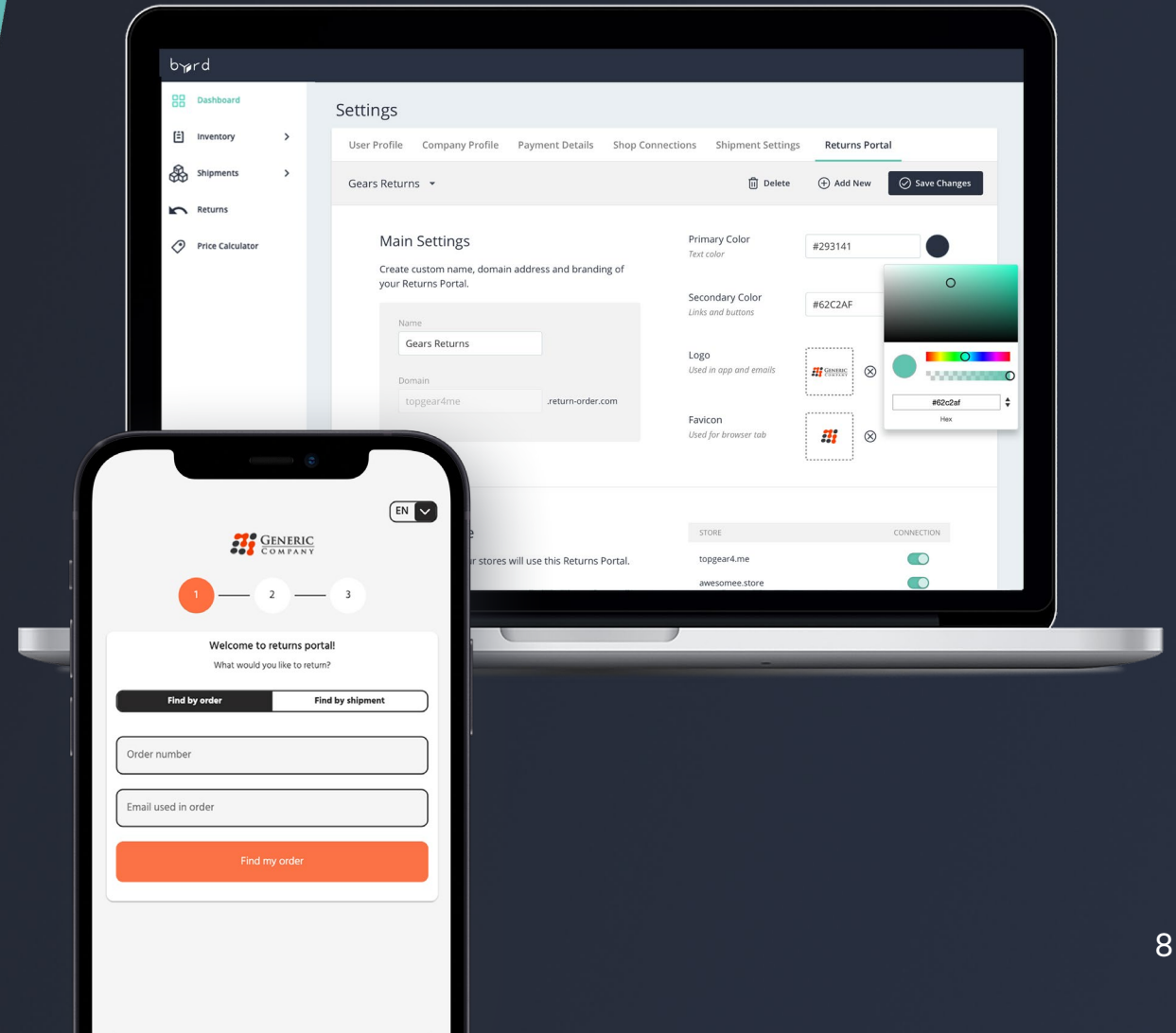


# Individualisierbares Branding

Mit Anpassungsmöglichkeiten und Branding-Optionen versetzen wir Dich in die Lage, ein ansprechendes und einprägsames Retourenenerlebnis für Deine Kunden zu schaffen und so das Vertrauen der Kunden in Deine Marke zu stärken.

Du kannst Dein Retouren Portal direkt im Customer Dashboard mit einer intuitiven und benutzerfreundlichen 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, in Italien über Postitaliane und BRT, in Spanien über Correos, im Vereinigten Königreich über DPD und Royal Mail und in Österreich über die Österreichische Post verfügbar. Um mehr darüber zu erfahren, aus welchen Ländern Deine Kund:innen ihre Bestellungen über unser Retouren Portal zurücksenden können, klicke bitte auf den jeweiligen Link unten:

- [Retouren nach Deutschland](#)
- [Retouren nach Italien](#)
- [Retouren nach Spanien](#)
- [Retouren nach UK](#)
- [Retouren nach Österreich](#)
- [Retouren nach Frankreich](#)





FULFILL YOUR POTENTIAL



byrd technologies UK LTD

byrd technologies Germany GmbH

byrd technologies France SAS

byrd technologies GmbH

byrd technologies Spain SL

byrd technologies Italy SRL

