

Tugce Kilickiran

Retourenmanagement im deutschen
Online-Handel mit Hilfe von Big Data. Eine
Evaluierung von Möglichkeiten zur
Senkung der Rücksendequoten

Bachelorarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2021 GRIN Verlag
ISBN: 9783346589873

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/1168927>

Tugce Kilickiran

Retourenmanagement im deutschen Online-Handel mit Hilfe von Big Data. Eine Evaluierung von Möglichkeiten zur Senkung der Rücksendequoten

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

FOM Hochschule für Oekonomie & Management

Hochschulzentrum München

Bachelor-Thesis

im Studiengang Wirtschaftsinformatik

zur Erlangung des Grades eines

Bachelor of Science (B.Sc.)

über das Thema

**Retourenmanagement im deutschen Online-Handel mit Hilfe
von Big Data - Eine Evaluierung von Möglichkeiten zur Sen-
kung der Rücksendequoten**

von

Tugce Kilickiran

Abgabedatum: 23.06.2020

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	IV
Tabellenverzeichnis.....	V
Abkürzungsverzeichnis	VI
Danksagung.....	VII
1 Einleitung	1
1.1 Hinführung zum Thema	1
1.2 Problemstellung.....	2
1.3 Stand der Forschung.....	5
1.4 Forschungsfrage und Zielsetzung.....	6
1.5 Methodisches Vorgehen	7
2 Thematische Abgrenzung.....	9
2.1 E-Commerce.....	9
2.1.1 Marktteilnehmer in E-Commerce	13
2.1.2 Nutzung von B2C-Bereich in Deutschland.....	15
2.2 Retourenmanagement.....	16
2.2.1 Retouren	16
2.2.2 Strategien	19
2.2.2.1 Präventives Retourenmanagement	20
2.2.2.2 Reaktives Retourenmanagement	23
2.2.3 Retourenquoten	24
2.2.4 Prozesskosten	26
2.3 Big Data.....	30
2.3.1 Begriffserläuterung	30

2.3.2	Relevante Big-Data-Technologien.....	32
2.3.3	Ermittlung von Maßnahmen für Retourenmanagement mit Big Data	33
2.3.3.1	Vorkaufphase.....	34
2.3.3.2	Kaufphase.....	35
2.3.3.3	Nachkaufphase	36
3	Methodisches Vorgehen zur Evaluierung von Maßnahmen in Verbindung mit Big Data zur Senkung der Retourenquote	38
3.1	Zielsetzung und Überblick über die Untersuchung.....	38
3.2	Erhebungsinstrument - Experteninterview	39
3.3	Auswahl der Experten	41
3.4	Gestaltung der Expertenfragen.....	42
3.5	Kategorisierung der qualitativen Inhaltsanalyse	44
4	Ergebnisse der qualitativen Experteninterviews	47
4.1	Datenauswertung	47
4.2	Handlungsempfehlungen zur Senkung der Retourenquote.....	52
5	Fazit & Ausblick	54
5.1	Fazit.....	54
5.2	Ausblick.....	54
6	Anhang	56
	Literaturverzeichnis.....	59