

**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](http://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](http://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](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