

# Retourenmanagement – Eine Literaturrecherche

Björn Asdecker

Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insb. Produktion und Logistik,  
Otto-Friedrich-Universität Bamberg, Feldkirchenstr. 21, 96052 Bamberg,  
[bjoern.asdecker@uni-bamberg.de](mailto:bjoern.asdecker@uni-bamberg.de)

## *Zusammenfassung:*

*Das Retourenmanagement beschreibt die Planung, Durchführung und Kontrolle der Retouren- sowie der damit assoziierten Informations- und Finanzflüsse mit dem Ziel, die Gewinnmaximierung des Wertschöpfungssystems zu unterstützen. Aufbauend auf einer theoretischen Fundierung analysiert der vorliegende Beitrag die vorhandene Retourenmanagement-Literatur. Die methodische Grundlage bildet der von Cooper/Hedges (1994) beschriebene Forschungsprozess, bestehend aus den fünf Phasen Problemformulierung, Literatursuche, Datenauswertung, Analyse und Interpretation sowie Ergebnispräsentation. Insgesamt können 125 relevante Arbeiten identifiziert und untersucht werden. Der Essay schließt mit einer Diskussion bestehender Forschungslücken.*

## 1 Einleitung

Das Retourenmanagement hat in den vergangenen Jahren insbesondere in der Praxis an Bedeutung hinzugewonnen. Hierfür zeichnen ökonomische, ökologisch-soziale und legislative Gründe verantwortlich.

Vor dem Hintergrund signifikant gestiegener Rohstoffpreise und der allgemeinen Ressourcenknappheit erschließen Unternehmen mit der zielgerichteten Rückführung und Verwertung von Gütern eine wichtige Rohstoffquelle.<sup>1</sup> Ferner stimuliert eine Retourniermöglichkeit den Produktabsatz. Insbesondere im E-Commerce, der sich in der vergangenen Dekade als Distributionskanal etablieren konnte, besteht für den Käufer keine Möglichkeit, sich über den tatsächlichen Zustand der Kaufsache zu informieren. Um diese Absatzbarriere auszugleichen, gewähren die Marktteilnehmer besonders kundenfreundliche Retourenregelungen. Darüber hinaus intensivierte sich zuletzt die Diskussion über die gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen. In diesem Diskurs spielt die umweltgerechte Rücknahme und Wiederverwertung von Produkten eine immer größer werdende Rolle.<sup>2</sup> Einen weiteren Retourentreiber begründen Gesetze, die Verbrauchern ein umfangreiches Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen einräumen.

Mittlerweile fließen aufgrund der beschriebenen Einflussfaktoren durchschnittlich rund 15% der gelieferten Produkte an die Hersteller und Händler zurück.<sup>3</sup> In Extremfällen, zum Beispiel bei figurbetonter Mode, kann die Rücksendequote auf bis zu 70% ansteigen.<sup>4</sup> *Stock/Speth/Shear* (2002) schätzen, dass der Wert der in den USA retournierten Güter über 100 Milliarden US-Dollar beträgt.<sup>5</sup>

Trotz der zunehmenden Relevanz in der betrieblichen Praxis spielt das Retourenmanagement in den wissenschaftlichen Logistik- bzw. Supply Chain Management (SCM)-Publikationen bisher eine untergeordnete Rolle. Besonders überraschend erscheint der Umstand, dass sich selbst in den Standard-Lexika der Wirtschaft, der Betriebswirtschaftslehre, des Handels, des E-Commerce bzw. der Logistik nur vereinzelte Einträge zu „Retoure“ finden und das „Retourenmanagement“ gänzlich unbeachtet bleibt.

Aufgrund dessen definiert der vorliegende Beitrag zunächst das Retourenmanagement und grenzt das Konzept vom Reverse Logistics-Ansatz ab. Darauf aufbauend erfolgt eine Untersuchung der vorhandenen Retourenmanagement-Literatur. Dabei gelingt die Beantwortung der folgenden Forschungsfragen:

- Welche Problemstellungen behandeln und zu welchen Ergebnissen gelangen die durchgeführten Untersuchungen?
- Welche Methoden setzen die Autoren bei Ihren Untersuchungen ein?

---

<sup>1</sup> Vgl. *Pfeiffer* (2009), S. 22.

<sup>2</sup> Vgl. *Maloni/Brown* (2006), S. 41; *Murphy/Poist* (2000), S. 8.

<sup>3</sup> Vgl. *Rogers/Tibben-Lembke* (1999), S. 7.

<sup>4</sup> Vgl. *Urbanke* (2009), S. 9.

<sup>5</sup> Vgl. *Stock/Speth/Shear* (2002), S. 16.

- Welchen Aufgaben und Institutionen lassen sich die Publikationen zuordnen?
- In welchen Teilbereichen des Retourenmanagements besteht weiterer Forschungsbedarf?

Der weitere Aufbau der Arbeit gliedert sich wie folgt. Zunächst widmet sich der nachfolgende zweite Abschnitt den theoretischen Grundlagen. Die sich im dritten Kapitel anschließende Literaturrecherche orientiert sich methodisch an der von *Cooper/Hedges* (1994) im „Handbook of Research Synthesis“ eingeführten Herangehensweise, welche die fünf Phasen Problemformulierung, Literatursuche, Literaturlauswertung, Literaturlanalyse und -interpretation sowie Ergebnispräsentation unterscheidet. Abschließend erfolgt im vierten Passus eine Zusammenfassung der Ergebnisse.

## 2 Theoretische Grundlagen des Retourenmanagements

Zuerst gilt es zu klären, was das Retourenmanagement, das im angelsächsischen Veröffentlichungsraum als „Returns Management“ Eingang in die Literatur gefunden hat, genau bezeichnet und welche Aufgaben es umfasst. Dazu wird zunächst das bestehende Definitionsangebot analysiert.

### 2.1 Definition des Retourenmanagements

Der Definitionsvorschlag mit der größten Verbreitung stammt von *Rogers et al.* (2002)<sup>6</sup>: „Returns management is the supply chain management process by which activities associated with returns, reverse logistics, gatekeeping, and avoidance are managed within the firm and across key members of the supply chain.“<sup>7</sup> Einen weiteren Vorschlag gibt *Norek* (2002): „For the purposes of this discussion, returns processing is the physical handling and disposition of the returns. Returns management is broader and includes the informational support of the entire process, including arrangements for transportation and physical handling.“<sup>8</sup> Eine Definition soll einem Begriff Bedeutung zuordnen, diesen möglichst umfassend beschreiben, eingrenzen und spezielle Merkmale herausstellen.<sup>9</sup> Diese Anforderungen erfüllen die vorgestellten Ansätze nur zum Teil. Bei *Rogers et al.* (2002) handelt es sich um keine Beschreibung, sondern um einen Verweis auf vier Grundkomponenten, die wiederum selbst einer Begriffsbestimmung bedürfen. Der Vorschlag von *Norek* (2002) berücksichtigt nur die operative Ebene, vernachlässigt den Finanzfluss und ist deshalb als unvollständig anzusehen.

Aufgrund der aufgezeigten Schwächen soll im Folgenden eine eigene Nominaldefinition entwickelt werden. Hierfür wird der Begriff des Retourenmanagements in einem

<sup>6</sup> Auf diese Definition greift eine Vielzahl von Arbeiten zurück. Vgl. u.a. *Defee/Esper/Mollenkopf* (2009), S. 88; *Shukla/Garg/Agarwal* (2011), S. 2070. Auch das Reverse Logistics Executive Council (RLEC), eine Vereinigung von Produzenten, Handelsunternehmen sowie Akademikern, verweist auf diesen Vorschlag. Vgl. <http://www.rlec.org/glossary.html>.

<sup>7</sup> *Rogers et al.* (2002), S. 1.

<sup>8</sup> *Norek* (2002), S. 36.

<sup>9</sup> Vgl. *Gabriel* (2005), S. 137.

deduktiven Schritt zunächst in die beiden Elemente „Retoure“ und „Management“ unterteilt und getrennt voneinander betrachtet. Anschließend überführt eine inhaltliche Synthese die getroffenen Erkenntnisse in eine eigenständige Definition.

Im engeren Sinn umfassen Retouren sämtliche materiellen Güter, die vom Retourenversender (Endkunde oder Händler) an Institutionen des vorwärts gerichteten Wertschöpfungsprozesses (Produzent oder Händler) oder an von diesen beauftragte Dienstleister zurückgesendet werden, ohne dass es sich hierbei um Behälter oder gewinnsenkende Produktions- bzw. Konsumtionsrückstände handelt.<sup>10</sup> Den physischen Rücktransport übernehmen meist externe Logistikdienstleister.

In der einschlägigen Literatur wird der Management-Begriff mit der zielgerichteten Führung eines Wertschöpfungsprozesses verbunden.<sup>11</sup> Dabei haben sich zwei Sichtweisen etabliert.<sup>12</sup> Die Vertreter der institutionellen Perspektive betonen die Aufgabenträger, das heißt die Personen bzw. Organe, die die Führungsverantwortung wahrnehmen. Dem gegenüber steht die funktionale Sichtweise, die auf den Führungsprozess, also auf die zur Zielerreichung notwendigen dispositiven Aufgaben, fokussiert. In Anlehnung an das Phasentheorem der Entscheidungsfindung wird häufig zwischen den Phasen Planung, Durchführung und Kontrolle unterschieden.<sup>13</sup> Hierbei handelt es sich um einen sequentiellen, iterativen, rückgekoppelten Prozess. Auf diese Weise entsteht ein Regelkreis, der die Evolutionsfähigkeit des Managementsystems sicherstellt.<sup>14</sup> In Abhängigkeit der Planungsobjekte und der Entscheidungsreichweite lässt sich die Planungsfunktion in strategische, taktische sowie operative Aktivitäten untergliedern.<sup>15</sup> Das Ergebnis des Planungsprozesses bildet ein konkreter, detailliert formulierter Maßnahmenkatalog, der seine Umsetzung im Zuge der praktischen Implementierung findet. Abschließend erfolgt eine nachlaufende Realisationskontrolle.<sup>16</sup> Der vorliegenden Arbeit liegt das funktionale Managementverständnis zugrunde, weil hier die Aufgaben des Retourenmanagements im Mittelpunkt stehen.

Die begriffliche Synthese von „Retoure“ im engeren Sinn und „Management“ führt zu folgender Definition:

Das Retourenmanagement beschreibt die Planung, Durchführung und Kontrolle der Retouren- sowie der damit assoziierten Informations- und Finanzflüsse mit dem Ziel, die Gewinnmaximierung des Wertschöpfungsprozesses zu unterstützen.

<sup>10</sup> Ein Retourenverständnis im weiteren Sinn, das auch Behälter und Entsorgungsaktivitäten beinhaltet findet sich bei *Rogers et al.* (2002), S. 3f.

<sup>11</sup> Vgl. *Kirsch* (1997), S. 118f.

<sup>12</sup> Vgl. *Staeble* (1999), S. 71; *Macharzina* (2003), S. 37.

<sup>13</sup> Vgl. bspw. *Grochla* (1962), S. 59; *Götze/Mikus* (1999), S. 10; *Welge/Al-Laham* (2003), S. 98; *Hungenberg* (2008), S. 22.

<sup>14</sup> Vgl. *Welge/Al-Laham* (2003), S. 98.

<sup>15</sup> Vgl. *Mag* (1995), S. 155.

<sup>16</sup> Vgl. *Lattwein* (2002), S. 92.

## 2.2 Aufgaben des Retourenmanagements

Nach *Rogers et al.* (2002) umfasst das Aufgabenspektrum des Retourenmanagements einerseits die kurative Retourenbearbeitung, andererseits die präventive Retourenverhinderung und -vermeidung.<sup>17</sup> Damit decken die Autoren die für eine Kostenminimierung notwendigen Aktivitäten ab. Allerdings führt eine Kostenminimierung nur dann zu einer Gewinnmaximierung, wenn die Maßnahmen keinen Einfluss auf die Erlöse ausüben. Diese Forderung ist in Bezug auf das Retourenmanagement aber nicht haltbar, da Retouren auch einen positiven Wertbeitrag leisten können. Entscheidungsrelevant ist dabei der Nettoretourenwert, der sich wie folgt berechnet:

$$\begin{aligned} \text{Nettoretourenwert} &= \text{Erwarteter Wiederverkaufswert} \\ &\quad - \text{Akquisitionskosten} \\ &\quad - \text{Bearbeitungskosten} \\ &\quad + \text{Versenderbeteiligung} \end{aligned}$$

Innerhalb der Formel bezeichnet der erwartete Wiederverkaufswert den Geldbetrag, der mit der Retoure bzw. deren Einzelteile und Materialien nach der Aufbereitung voraussichtlich am Markt erzielt werden kann. Die Akquisitionskosten bilden jedwede zur Beschaffung der Retoure notwendige Aufwendung ab. Im speziellen Versandhandelskontext erfassen die Akquisitionskosten auch Gutschriften für den ursprünglich bezahlten Kaufpreis. Die Bearbeitungskosten summieren sämtliche im Rahmen der Rückführung und des innerbetrieblichen Bearbeitungsprozesses anfallenden Aufwendungen. Der Faktor Versenderbeteiligung berücksichtigt Zahlungen des Retourenversenders an den -empfänger für die Durchführung der Retourenbearbeitung. Beispielsweise kommen Kunden für die Wartung- und Instandhaltung von Produkten auf. Bei einem positiven Nettoretourenwert sind Retourenvermeidungs- und Retourenverhinderungsaktivitäten aus betriebswirtschaftlicher Sicht nicht zielführend, da das Retourenmanagement eine positive Leistungsbilanz ausweist und nicht angenommene Retouren einem entgangenen Wertbeitrag in Höhe des Nettoretourenwerts entsprechen. Um das ausgegebene Formalziel der Gewinnmaximierung zu erreichen, sind die drei Aufgaben nach *Rogers et al.* (2002) durch die Retourenförderung zu ergänzen (vgl. Abb. 1).

Eine effiziente Retourenbearbeitung setzt zunächst die Generierung eines Leistungspotenzials durch eine zielgerichtete Gestaltung des Rückführungsnetzwerks auf der institutionellen und prozessualen Ebene voraus. Die konkrete Nutzung des geschaffenen Leistungspotenzials hängt stark vom jeweiligen Retourenzustand und der daraus resultierenden Verwertungsalternative ab.<sup>18</sup> Mögliche Optionen sind der direkte Wiederverkauf auf Primär- oder Sekundärmärkten, die Aufbereitung des Produkts, einzelner Teile bzw. der Rohstoffe sowie die Entsorgung als Abfall.<sup>19</sup>

<sup>17</sup> Vgl. *Rogers et al.* (2002), S. 5.

<sup>18</sup> Vgl. *Köcher* (2006), S. 15.

<sup>19</sup> Vgl. *Thierry et al.* (1995), S. 117; *Carter/Ellram* (1998), S. 92.

Neben der Bearbeitung kann eine präventive Retourenverhinderung bzw. -vermeidung angestrebt werden. Sowohl die Verhinderung als auch die Vermeidung reduziert im Ergebnis die Anzahl der von einem Unternehmen zu bearbeitenden Rücksendungen. Allerdings unterscheiden sich die beiden Aufgaben grundlegend in ihrer Herangehensweise. Die Retourenvermeidung (Avoidance) subsumiert alle proaktiven Aktivitäten, die zur Beseitigung der Retourenursachen beitragen.<sup>20</sup> Im Gegensatz dazu stören Verhinderungsmaßnahmen (Gatekeeping) den Eintritt einer Rücksendung in den Retourenkanal.<sup>21</sup> Es wird zwischen Verhinderungsmaßnahmen mit und ohne Kompensationsleistung differenziert. Bei der erstgenannten Alternative erklärt sich der potenzielle Retourenempfänger bereit, eine finanzielle Gegenleistung zu entrichten, wenn der Versender im Gegenzug auf eine Rücksendung verzichtet. Auf dieses Instrument greift beispielsweise der Konsumgüterhersteller *Procter&Gamble* zurück und verhindert so einen Großteil der Retouren durch den Handel.<sup>22</sup> Erschwert ein Unternehmen Retouren ohne den Rücksender adäquat zu kompensieren, zum Beispiel durch eine Verschärfung der Rücknahmerichtlinien, kann dies den Kunden verärgern und sich negativ auf die Kundenzufriedenheit auswirken.<sup>23</sup>

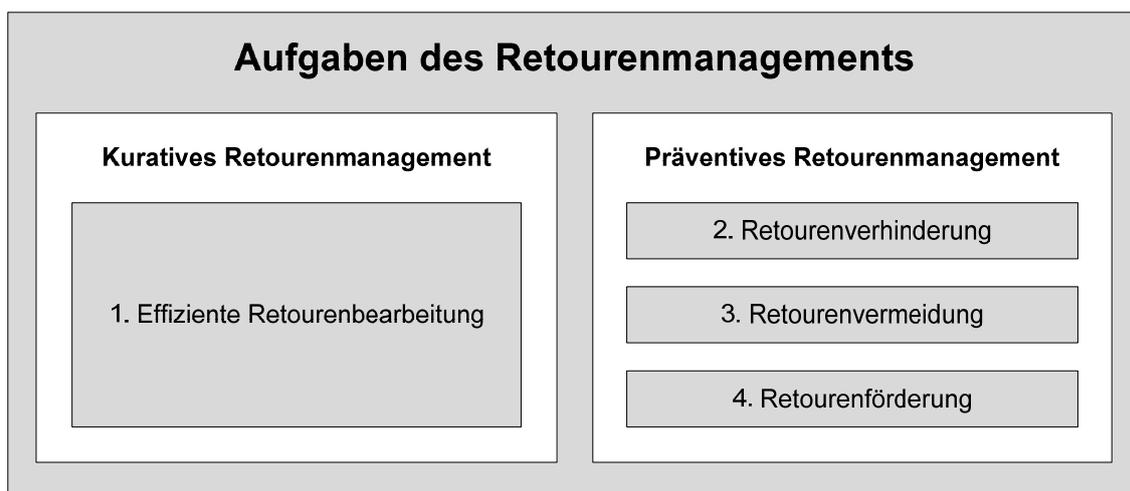


Abb. 1: Die vier Aufgaben des Retourenmanagements<sup>24</sup>

Den in Bezug auf das Retourenaufkommen restriktiv wirkenden Verhinderungs- und Vermeidungsmaßnahmen steht die Retourenförderung gegenüber. Der Ausdruck Retourenförderung impliziert bereits die zugrunde liegende Handlungsweise. Es gilt, die Anzahl der dem Retourennetzwerk zugehenden Güter proaktiv zu sichern und – falls angestrebt – zu steigern. Dazu ist es einerseits notwendig, den potenziellen Retourenversender über die Existenz des Rückholungs- und Verwertungsnetzwerks zu informieren, da dessen Wahrnehmung die Grundvoraussetzung für eine Rücksendung dar-

<sup>20</sup> Vgl. *Rogers et al.* (2002), S. 9.

<sup>21</sup> Vgl. *Rogers et al.* (2002), S. 10.

<sup>22</sup> Vgl. *Stock/Speth/Shear* (2002), S. 17.

<sup>23</sup> Vgl. *Amini/Retzlaff-Roberts* (1999), S. 33; *Tarn et al.* (2003), S. 360, *Ganesh* (2004), S. 144.

<sup>24</sup> Quelle: Eigene Darstellung.

stellt.<sup>25</sup> Andererseits stimuliert der gezielte Einsatz von Anreizen die Wahrscheinlichkeit, ob der Abnehmer eine Retoure in Betracht zieht oder nicht. Ein solcher Rückgabeanreiz entsteht beispielweise durch die Einführung eines Pfandsystems.<sup>26</sup> *Cooper/Lambert* (2000) geben in der Fallstudie „Xerox“ ein weiteres anschauliches Beispiel. Zur Absatzförderung bietet das Technologieunternehmen seinen Kunden eine Inzahlungnahme alter Geräte an und verwertet die so genannten „Trade-ins“ anschließend weiter.<sup>27</sup> Darüber hinaus beinhaltet die Retourenförderung auch vertragliche Vereinbarungen über Rückkauf- oder Rückgabeprogramme, über die sich die Vertragsparteien meist bereits vor oder während der Bestellmengenplatzierung verständigen.

### 2.3 Abgrenzung von der Reverse Logistics

Für den Terminus „Reverse Logistics“ existieren in der Literatur diverse Begriffsbestimmungen, von denen einige beispielhaft in Tab. 1 angeführt sind.

Autor	Definition
<i>Stock</i> (1992), S. 25	„[...] the term often used to refer to the role of logistics in recycling, waste disposal, and management of hazardous materials; a broader perspective includes all relating to logistics activities carried out in source reduction, recycling, substitution, reuse of materials and disposal.“
<i>Rogers/Tibben-Lembke</i> (1999), S. 2	“The process of planning, implementing, and controlling the efficient, cost-effective flow of raw materials, in-process inventory, finished goods, and related information from the point of consumption to the point of origin for the purpose of recapturing value or proper disposal.”
<i>de Brito/Dekker</i> (2004), S. 5	“The process of planning, implementing, and controlling backward flows of raw materials, in-process inventory, packaging and finished goods, from a manufacturing, distribution or use point, to a point of recovery or point of proper disposal.”

Tab. 1: Ausgewählte Reverse Logistics-Definitionen

Eine chronologische Gegenüberstellung der voranstehenden Definitionsansätze verdeutlicht die Entwicklung, die der Begriff durchlaufen hat. Zu Beginn der 1990er Jahre stellen die Autoren zunächst die Rückführung von Abfällen und dessen anschließende Entsorgung in den Vordergrund. Von dieser speziellen Begriffsakzentuierung rücken die Autoren zum Ende der Dekade im Sinne einer Begriffsöffnung ab. Mittlerweile bezeichnet Reverse Logistics das Teilgebiet der Logistik, das sich mit der Rückführung sämtlicher logistischer Objekte entgegen der traditionellen Wertschöpfungsrichtung vom Kunden zum Lieferanten befasst<sup>28</sup>: „[Reverse Logistics] is the process of planning, implementing, and controlling backward flows [...]“<sup>29</sup> Darunter fallen neben neuwertigen oder gebrauchten Rohstoffen, Materialien und Produkten<sup>30</sup> auch gewinn-

<sup>25</sup> Vgl. *Isermann/Houtman* (1998), S.307.

<sup>26</sup> Vgl. *Zentes/Schramm-Klein* (2008), S. 422.

<sup>27</sup> Vgl. *Clendenin* (1997), S. 80; *Lambert/Cooper* (2000), S. 74.

<sup>28</sup> Vgl. *Steven* (2007), S. 411.

<sup>29</sup> *de Brito/Dekker* (2004), S. 5.

<sup>30</sup> Vgl. *Fernández* (2003), S. 5.

senkende Produktions- und Konsumtionsrückstände sowie mehrwegfähige Pack- und Ladehilfsmittel, beispielsweise Paletten oder Container.<sup>31</sup> Die Kombination der zurückzuführenden logistischen Objekte mit den Aufgabengebieten führt demnach zu drei Komponenten: der Retourenlogistik zur Rückführung und Verwertung von neuwertigen oder gebrauchten Rohstoffen, Materialien und Produkten, der Entsorgungslogistik zur Rückführung und Beseitigung bzw. Lagerung von Abfällen sowie der Behälterlogistik zur Rückführung und Wiederbereitstellung von mehrwegfähigen Pack- und Ladehilfsmittel.

Für die Abgrenzung des Retourenmanagements vom Reverse Logistics-Ansatz existiert keine einheitliche Herangehensweise. Vielmehr lassen sich vier konzeptionelle Denkschulen unterscheiden.<sup>32</sup> Einige Autoren vertreten die Auffassung, dass es sich beim Retourenmanagement um ein Teilgebiet der Reverse Logistics handelt.<sup>33</sup> Da diese übergeordnete Stellung der Reverse Logistics bereits in frühen Quellen zu finden ist, wird diese Gruppe als Traditionalisten bezeichnet. Demgegenüber stehen die Avantgardisten, die einen inversen Zusammenhang unterstellen, das heißt die Reverse Logistics dem Retourenmanagement zuordnen.<sup>34</sup> Diese Eingliederung begründen die Vertreter unter Bezugnahme auf den weiter gefassten Management-Begriff, der nicht nur eine Rückführung und Bearbeitung der Retouren, sondern darüber hinaus eine präventive Einflussnahme auf das Retourenvolumen beinhaltet. Die dritte Kategorie bilden die Uniformisten, die keine Unterscheidung zwischen den Konzepten vornehmen und beiden Begriffe synonym zueinander gebrauchen.<sup>35</sup> Neben der durch die Traditionalisten und Avantgardisten vorausgesetzten Teilmengenbeziehung und der von den Uniformisten unterstellten Deckungsgleichheit verbleibt als vierte Alternative die These einer konzeptionellen Schnittmenge. Ein derartiges Begriffsverständnis vertreten die Intersektionisten (vgl. Abb. 2).<sup>36</sup>

Die Zuordnung zu einer der vier genannten Differenzierungsphilosophien ist eine subjektive Entscheidung, die vom zugrunde gelegten Begriffsverständnis des Retourenmanagements bzw. der Reverse Logistics abhängt.

Findet die Retourenmanagement-Definition dieser Arbeit Anwendung, bestehen drei wesentliche Unterschiede. Neben dem erweiterten Fokus auf die Vermeidungs-, Verhinderungs- und Förderungsaktivitäten, die präventiv das Retourenaufkommen sowie die entstehenden Informations- und Finanzflüsse beeinflussen,<sup>37</sup> schließt das Retourenmanagement keine Rücksendungen von Behältern ein. Darunter fallen insbesondere

<sup>31</sup> Vgl. Steven/Tengler/Krüger (2003), S. 782.

<sup>32</sup> Larson/Halldórsson (2004) präsentieren eine ähnliche Vorgehensweise zur Unterscheidung des SCM- und Logistikmanagement-Konzepts. Vgl. Larson/Halldórsson (2004), S. 18-21.

<sup>33</sup> Vgl. bspw. Amini/Retzlaff-Roberts (1999), S. 33; Norek (2002), S. 36; Tarn et al. (2003), S. 359f.; Bernon/Rossi/Cullen (2011), S. 490.

<sup>34</sup> Vgl. bspw. Rogers et al. (2002), S. 4f.; Rajib/Tiwari/Srivastava (2002), S. 79; Blackburn et al. (2004), S. 7; Kumar/Dao (2006), S. 50; Defee/Esper/Mollenkopf (2009), S. 88f.

<sup>35</sup> Vgl. bspw. Ravi/Shankar/Tiwari (2005), S. 240f.; Stock/Speth/Shear (2006), S. 57.

<sup>36</sup> Vgl. bspw. Guide Jr./Van Wassenhove (2009), S. 12; Chan/Yin/Chan (2010), S. 6294.

<sup>37</sup> Vgl. Rogers et al. (2002), S. 5.

Pack- und Ladehilfsmittel, für die eigene Kreisläufe im Rahmen der Behälterlogistik bestehen. Außerdem exkludiert die Retourenmanagement-Definition auch Rücksendungen zum reinen Entsorgungszweck, da die geltenden Richtlinien<sup>38</sup> meist vorsehen, dass die am vorwärts gerichteten Wertschöpfungsprozess beteiligten Unternehmen nicht aktiv für die Planung, Durchführung und Kontrolle der Güter-, Informations- und Finanzflüsse verantwortlich zeichnen, sondern ausschließlich die Finanzierung des Prozesses sicher stellen.<sup>39</sup> Folglich liegt keine Management-Leistung vor. Ein Beispiel hierfür sind die Strukturen des dualen Systems<sup>40</sup>. Im Gegensatz zum Retourenmanagement nimmt der Reverse Logistics-Ansatz derartige Restriktionen nicht vor.<sup>41</sup>

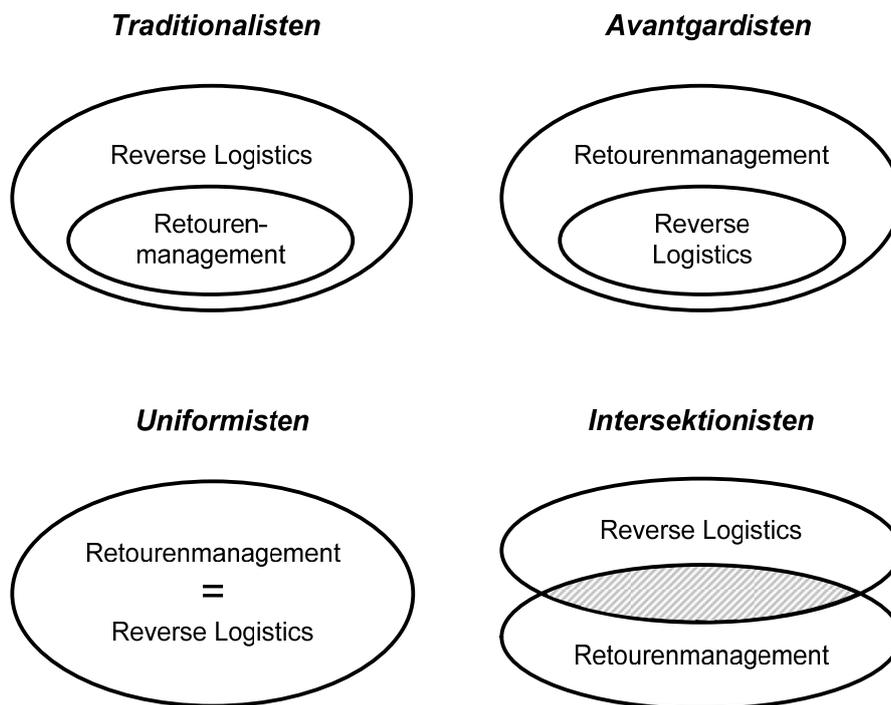


Abb. 2: Vier Denkschulen zur Abgrenzung des Retourenmanagements von der Reverse Logistics<sup>42</sup>

Demnach ist zu konstatieren, dass die beiden Konzepte eine große Schnittmenge aufweisen, die in der effizienten Retourenbearbeitung im Rahmen der Retourenlogistik besteht.<sup>43</sup> Da eine Deckungsgleichheit ebenso wie eine Zuordnungsmöglichkeit zu

<sup>38</sup> Darunter fällt zum Beispiel die Waste Electrical and Electronic Equipment (WEEE)-Richtlinie zur umweltgerechten Entsorgung von Elektroschrott.

<sup>39</sup> Vgl. Meade/Sarkis/Presley (2007), S. 58.

<sup>40</sup> Das duale System bezeichnet die Sammlung, das Recycling und ggf. die Entsorgung von Verkaufsverpackungen nach den Vorgaben des deutschen Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetzes. Dabei veranlasste der Gesetzgeber einen Verbund zur Erfüllung der Verwertungspflichten zu gründen. Bekanntester Anbieter ist die Duales System Deutschland GmbH, die mit dem eingetragenen Markenzeichen „Grüne Punkt“ auftritt.

<sup>41</sup> Vgl. Fleischmann et al. (1997), S. 5; Halldórsson/Kotzab/Skjøtt-Larsen (2009), S. 85.

<sup>42</sup> Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Larson/Halldórsson (2004), S. 19.

<sup>43</sup> Vgl. Stock/Speth/Shear (2006), S. 57.

verneinen ist, kommt das Abgrenzungsschema der Intersektionisten zur Anwendung. Abb. 3 fasst die Begriffsabgrenzung zusammen.

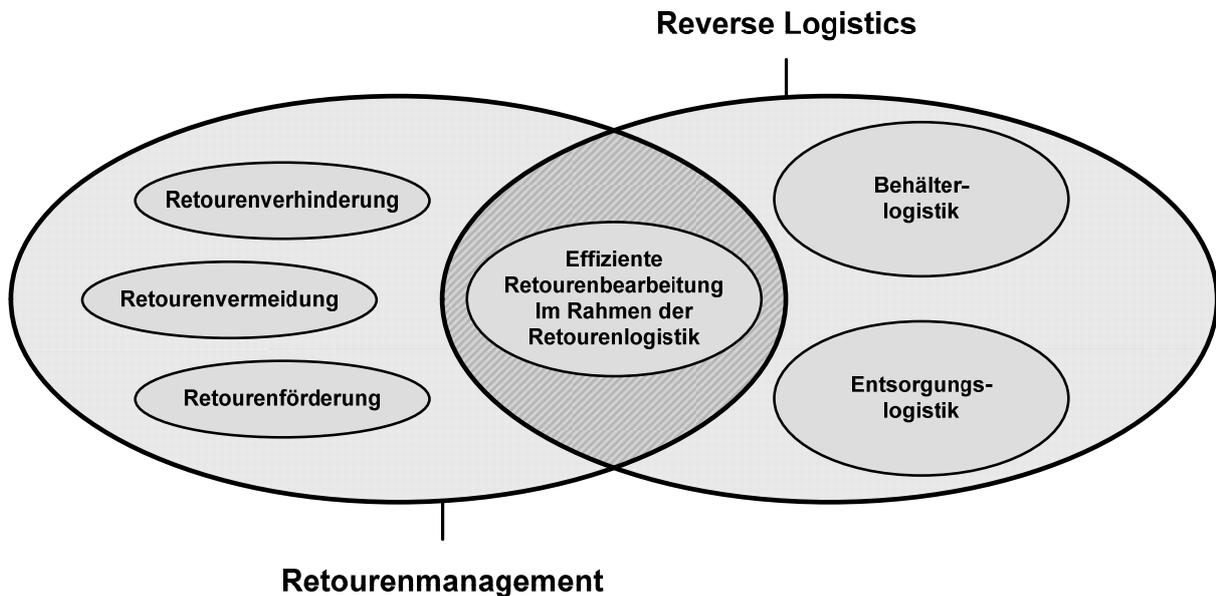


Abb. 3: Abgrenzung von Retourenmanagement und Reverse Logistics<sup>44</sup>

### 3 Durchführung einer Literaturrecherche zum Retourenmanagement

Nach der einführenden Darlegung der theoretischen Grundlagen verfolgt der dritte Abschnitt das Ziel, den aktuellen Stand der Retourenmanagement-Forschung abzubilden. Um Redundanzen zu vermeiden und die Notwendigkeit einer solchen Erhebung aufzuzeigen, steht vor dem Literaturüberblick jedoch die Überprüfung, ob eine derartige Untersuchung bereits von anderen Autoren vorgenommen wurde.

Die methodische Grundlage bildet dabei jeweils der von *Cooper/Hedges* (1994) beschriebene Forschungsprozess, bestehend aus den fünf Phasen Problemformulierung, Literatursuche, Datenauswertung, Analyse und Interpretation sowie Ergebnispräsentation.<sup>45</sup> Als Hauptinformationsquelle fungierten für beide Recherchen vier führende Aufsatzdatenbanken. Dabei handelt es sich um JSTOR, Business Source Premier, Elsevier Scopus und wiso Wirtschaftswissenschaften, die Publikationen in etablierten deutschen und englischsprachigen Zeitschriften abdecken. Insbesondere innovative, neuartige Konzeptionen lassen sich jedoch häufig zunächst nur in Nischenzeitschriften veröffentlichen, die die vier genannten Datenbanken zum Großteil nicht erfassen. Zur Erweiterung des Fokus wird deshalb ergänzend die Suchmaschine Google Scholar herangezogen. Nach eigenen Angaben berücksichtigt Google Scholar „[...] Bücher, Zu-

<sup>44</sup> Quelle: Eigene Darstellung.

<sup>45</sup> Vgl. *Cooper/Hedges* (1994), S. 9-13. Die Autoren bezeichnen die Phasen als „The Problem Formulation Stage“, „The Data Collection Stage“, „The Data Evaluation Stage“, „The Analysis and Interpretation Stage“ und „The Public Presentation Stage“. Das von *Cooper/Hedges* (1994) vorgestellte fünfstufige Verfahren bildet die Grundlage für zahlreiche Arbeiten und kann deshalb als etabliert gelten. Vgl. bspw. *Fettke* (2007) oder *Durst/Sucky* (2010).

sammenfassungen und Artikel, die aus Quellen wie akademischen Verlagen, Berufsverbänden, Magazinen für Vorabdrucke, Universitäten und anderen Bildungseinrichtungen stammen.<sup>46</sup> Die Vorteile des erweiterten Suchspektrums und des uneingeschränkten kostenlosen Zugangs sind allerdings mit einem Nachteil behaftet. Aus Sicht der Objektivität, Replizier- und Überprüfbarkeit ist es als kritisch anzusehen, dass der Google Scholar-Anwender die indizierten Quellen nicht nachvollziehen kann und Google den verwendete Suchalgorithmus nicht öffentlich zugänglich dokumentiert.<sup>47</sup> Diese Schwäche wird jedoch zugunsten der größeren Anzahl an potenziellen Fundstellen bewusst in Kauf genommen.<sup>48</sup> In den genannten Datenbanken bzw. Suchmaschinen wurde die Recherche im Mai 2011 durchgeführt. Die Suche bezieht auch Aufsätze mit ein, die zu diesem Zeitpunkt noch nicht gedruckt, aber bereits online verfügbar waren.

### 3.1 Bisherige Metaforschung zum Retourenmanagement

Die Suche nach bestehenden Arbeiten zur Retourenmanagement-Metaforschung beginnt mit der Problemformulierung.

**Problemformulierung.** Theoretisch besteht die Möglichkeit, dass bereits in der Vergangenheit ein Literaturüberblick zum Retourenmanagement angefertigt wurde. Aus diesem Grund erfolgt eine systematische Suche nach bestehenden Arbeiten, mit dem Ziel, den Bedarf einer derartigen Erhebung zu begründen. Demnach lauten die zu eruiierenden Fragestellungen:

- Welche Literaturrecherchen wurden bereits zum Themengebiet des Retourenmanagements durchgeführt?
- Nehmen diese bestehenden Arbeiten inhaltliche Einschränkungen vor und falls ja, welche?
- Existieren Erfassungsdefizite und/oder methodische Schwächen, die einen weiteren Forschungsbedarf begründen?

**Literatursuche.** Innerhalb der fünf Datenquellen erstreckt sich die systematische Suche auf die Kombination der beiden Begriffe „Retourenmanagement“ und „Literaturübersicht“ sowie die entsprechende englischsprachige Übersetzung „Returns Management“ und „Literature Review“, die zu den in Tab. 2 aufgeführten Suchtreffern führt.

---

<sup>46</sup> Google (2011).

<sup>47</sup> Vgl. Jascó (2005), S. 209.

<sup>48</sup> Den Nutzen als Suchmaschine für Publikationen im Fachgebiet Logistik bzw. SCM stellen auch Menachof et al. (2009) heraus, die Google Scholar im Rahmen ihrer Studie als eine der Top-3 Suchquellen identifizieren.

Quelle Begriff	JSTOR <sup>49</sup>	Business Source Premier <sup>50</sup>	Wiso <sup>51</sup>	Elsevier Scopus <sup>52</sup>	Google Scholar <sup>53</sup>
„Literaturübersicht“+ „Retourenmanagement“	0	0	0	0	1
„Literature Review“+ „Returns Management“	8	30	0	18	363

Tab. 2: Die Verteilung der Suchtreffer in den Datenbanken

**Datenauswertung.** Die Anzahl der in Tab. 2 aufgeführten Suchtreffer klingt zunächst beeindruckend, was jedoch hauptsächlich auf die allgemein gefassten Suchbegriffe zurückzuführen ist. Vor einer Aufnahme in die Menge der zu analysierenden Arbeiten sind die Fundstellen auf ihre Relevanz zu prüfen. Hierfür wurde ein zweistufiges Verfahren, bestehend aus einer inhaltlichen und einer qualitativen Kontrolle, angewendet. Die inhaltliche Überprüfung zielt einerseits darauf ab, nur jene Arbeiten zu berücksichtigen, die inhaltlich das Retourenmanagement aus der Perspektive des SCM thematisieren.<sup>54</sup> Andererseits sollen ausschließlich jene Publikationen Relevanz besitzen, deren Hauptziel darin besteht Forschungsdefizite zu identifizieren. Dieses Kriterium schließt Veröffentlichungen von der weiteren Betrachtung aus, die zwar einleitend eine thematisch zugespitzte Literaturrecherche vollziehen, und deshalb Eingang in die Trefferlisten finden, diese aber nur dazu dient, die Relevanz des bearbeiteten Themengebiets herauszustellen. Neben inhaltlichen müssen qualitative Anforderungen erfüllt werden. Aus diesem Grund finden nur begutachtete Aufsätze aus wissenschaftlichen Zeitschriften Eingang in die weitere Analyse.

Die genannten Kriterien erfüllen die in Tab. 3 aufgeführten, chronologisch aufsteigend geordneten Veröffentlichungen.

<sup>49</sup> Sucheinstellungen bei JSTOR: Suchfelder: „full-text“; Inhalte: Keine Beschränkung auf Inhalte mit Zugriffsberechtigung; Zugang: „Include links to external content“; keine weiteren Einschränkungen.

<sup>50</sup> Sucheinstellungen Business Source Premier: Suchfelder: „TX All Text“; Suchmodus: „Find all my search terms“; keine weiteren Einschränkungen.

<sup>51</sup> Sucheinstellungen bei wiso Wirtschaftswissenschaften: Medien: Ausschließlich Berücksichtigung von „eBooks“ und „Literaturnachweise“; keine weiteren Einschränkungen.

<sup>52</sup> Sucheinstellungen bei Elsevier Scopus: Suchfelder: „All Fields“; Zeitraum: „Published All Years to Present“; Dokumententyp: „All“; Datenbanken: „Life Sciences“, „Physical Sciences“, „Health Sciences“ und „Social Sciences & Humanities“.

<sup>53</sup> Sucheinstellungen bei Google Scholar: „Artikel finden mit allen Wörtern“, „Zitate einschließen“, „Jederzeit“.

<sup>54</sup> Die Recherche ermittelte zahlreiche Arbeiten, die nicht das Retourenmanagement, sondern das Renditemanagement thematisieren. Die Ursache hierfür liegt darin, dass der englische Begriff „Returns Management“ nicht nur im SCM, sondern auch in der Finanzwissenschaft Anwendung findet.

<b>Autoren (Jahr): Titel</b>	<b>Fundstelle(n)</b>
<i>Borade/Bansod</i> (2007): Domain of Supply Chain Management – A State of the Art	Google Scholar
<i>Giménez/Lourenço</i> (2008): e-SCM: internet's impact on supply chain processes	Google Scholar
<i>Guide Jr./Van Wassenhove</i> (2009): The Evolution of Closed-Loop Supply Chain Research	Business Source Premier
<i>Sasikumar/Kannan</i> (2009): Issues in reverse supply chain, part III: classification and simple analysis	Google Scholar; Scopus
<i>Setaputra/Mukhopadhyay</i> (2010): A framework for research in reverse logistics	Google Scholar; Scopus
<i>Chan/Yin/Chan</i> (2010): Implementing just-in-time philosophy to reverse logistics systems: a review	Google Scholar; Scopus

Tab. 3: Relevante Suchtreffer für Retourenmanagement-Literaturrecherchen

**Analyse und Interpretation.** Die identifizierten Arbeiten weisen zum Teil Gemeinsamkeiten auf, die eine zusammenfassende Betrachtung ermöglichen. So beziehen sich die Beiträge von *Borade/Bansod* (2007) und *Giménez/Lourenço* (2008) primär auf das übergeordnete SCM, die das Retourenmanagement als Komponente in einem Teilabschnitt behandeln. Dies machen – sofern angegeben – die gewählten Suchbegriffe (vgl. Tab. 4) deutlich, die in eine geringe Anzahl spezieller Retourenmanagement-Veröffentlichungen münden. So führen *Borade/Bansod* (2007) und *Giménez/Lourenço* (2008) insgesamt nur drei<sup>55</sup> bzw. vier<sup>56</sup> Aufsätze an, die speziell für das Retourenmanagement Relevanz besitzen. Von den beiden erstgenannten Arbeiten heben sich *Guide Jr./Van Wassenhove* (2009) ab, indem diese die Entwicklung des Closed-Loop SCM vom so genannten „Golden Age“ der Wiederaufbereitung Anfang der 1990er Jahre bis zu aktuellen Fragen der Vermarktung mit einem Hauptaugenmerk auf die rückwärts gerichteten Material- und Güterflüsse darlegen.

Im Gegensatz dazu widmet sich die zweite Gruppe, bestehend aus den Artikeln von *Sasikumar/Kannan* (2009), *Setaputra/Mukhopadhyay* (2010) und *Chan/Yin/Chan* (2010), im Speziellen der Reverse Logistics. Die identifizierten Essays finden Eingang in die Trefferlisten, weil mit der Retourenbearbeitung eine Schnittmenge zwischen dem Retourenmanagement und der Reverse Logistics besteht. *Sasikumar/Kannan* (2009) klassifizieren die Fundstellen hinsichtlich der bearbeiteten Problemstellung und der gewählten Lösungsmethodik. Im Rahmen dessen erfolgt eine Fokussierung auf Entscheidungsmodelle: „The specific objectives of this paper are: [...] to suggest future directions for researchers who are interested in mathematical modelling and decision-making in this field.“<sup>57</sup> *Setaputra/Mukhopadhyay* (2010) untergliedern die gefundene Literatur in die sechs Themenkategorien Recycling, Aufbereitung, Wiederver-

<sup>55</sup> Vgl. *Borade/Bansod* (2007), S. 116f.

<sup>56</sup> Vgl. *Giménez/Lourenço* (2008), S. 316.

<sup>57</sup> *Sasikumar/Kannan* (2009), S. 2.

wendung, Retourenpolitiken, Outsourcing sowie sonstige Arbeiten.<sup>58</sup> Ohne auf die für die Literaturrecherche genutzte Methodik einzugehen, benennen die Autoren für jedes Cluster relevante Arbeiten und deren Ergebnisse. Im Vergleich zu den beiden erstgenannten Arbeiten der zweiten Kategorie nimmt der Aufsatz von *Chan/Yin/Chan* (2010) eine Sonderrolle ein, da sich dieser explizit nur auf das Anwendungspotenzial des Just-in-Time (JIT)-Ansatzes in der Reverse Logistics bezieht.

Arbeit	Zeitraum	Suchquellen	Suchbegriffe	Fundstellen
<i>Borade/Bansod</i> (2007)	k.A.	k.A.	k.A.	89
<i>Giménez/Lourenço</i> (2008)	1995-2005	20 Logistik und Operations Management-Zeitschriften	Internet, E-Commerce, B2B, B2C, e-SCM, Electronic Supply Chain, Information Technologies	174
<i>Guide Jr./Van Wassenhove</i> (2009)	k.A.	k.A.	k.A.	60
<i>Sasikumar/Kannan</i> (2009)	1967-2008	k.A.	Reverse Logistics, Closed Loop Supply Chain, Green Supply Chain Management, End-of-Life Product Recovery, Recycling, Remanufacturing, Reuse, Waste Management, Multi-criteria Decision-Making	543
<i>Chan/Yin/Chan</i> (2010)	1990-2010	k.A.	Just-in-time, Reverse Logistics, Lean, Green Logistics, Supply Chain Management	125
<i>Setaputra/Mukhopadhyay</i> (2010)	k.A.	k.A.	k.A.	132

Tab. 4: Zusammenfassende Auswertung der relevanten Retourenmanagement-Metastudien

**Ergebnispräsentation.** Die Suche nach bereits veröffentlichten Literaturstudien führt zur Erkenntnis, dass einzelne Beiträge das Retourenmanagement tangieren und teilweise einbeziehen. Dies gilt insbesondere für die Essays von *Guide Jr./Van Wassenhove* (2009) *Sasikumar/Kannan* (2009) sowie *Setaputra/Mukhopadhyay* (2010). Ein Abgleich der Suchbegriffe und Klassifikationsschemata mit den Retourenmanagement-Aufgaben verdeutlicht allerdings gleichzeitig, dass mit den vorhandenen Arbeiten eine ganzheitliche inhaltliche Erfassung nicht gelingt. Kritisch anzumerken ist ferner die fehlende methodische Stringenz einzelner Beiträge<sup>59</sup>, die die Überprüfbarkeit und Replizierbarkeit der Literaturrecherche erschweren und die Objektivität der Ergebnisse in Frage stellen.

<sup>58</sup> Vgl. *Setaputra/Mukhopadhyay* (2010), S. 25.

<sup>59</sup> Darunter fällt insbesondere die fehlende Beschreibung der gewählten Vorgehensweise, die sich auch in der unvollständigen Angabe des Suchzeitraums, der Suchquellen und der Suchtermini manifestieren. Vgl. Tab. 4.

### 3.2 Durchführung einer Literaturrecherche zum Retourenmanagement

Nachdem die vorhandenen Beiträge keinen umfassenden, methodisch durchgängig nachvollziehbaren Überblick zur vorhandenen Retourenmanagement-Literatur bieten, besteht der Bedarf einer eigenständigen Literaturrecherche, die in diesem Abschnitt, beginnend mit der Konkretisierung der forschungsleitenden Fragestellungen, erfolgt.

**Problemformulierung.** Der Hauptzweck eines Literaturüberblicks besteht nach *Hart* (1998) darin, bestehende Forschungslücken aufzudecken und zum Verständnis des Untersuchungsobjekts beizutragen.<sup>60</sup> Um dieses Ziel zu erfüllen, bedarf es einerseits einer Darlegung des jeweiligen Erkenntnisgewinns, andererseits einer Kategorisierung der Publikationen in Bezug auf die eingesetzten Methoden und die inhaltlichen Schwerpunkte. Diese aggregierten Zielgrößen lassen sich in drei forschungsleitende Fragestellungen überführen, an deren Beantwortung sich das weitere Vorgehen orientiert:

- Welchen Problemstellungen widmen sich und welchen Erkenntnisbeitrag leisten die durchgeführten Untersuchungen?
- Welche Methoden setzen die Autoren zur Erlangung der Untersuchungsergebnisse ein?
- Welchen Retourenmanagement-Aufgaben und -Institutionen lassen sich die Publikationen zuordnen?

**Literatursuche.** Um die Objektivität, Replizier- und Überprüfbarkeit zu erhöhen, empfiehlt sich ein möglichst systematisches Vorgehen bei der Auswahl geeigneter Suchtermini.<sup>61</sup> Damit die Recherche ein möglichst vollständiges Bild der Retourenmanagement-Forschung zeichnet, wird allgemein nach „Retourenmanagement“ und der dazugehörigen englischen Übersetzung „Returns Management“ gesucht. Dies führt zu den in Tab. 5 angegebenen Fundstellen.

**Datenauswertung.** Die Auswertung der gesammelten Daten erfordert es, die gefundenen Arbeiten zu sichten und hinsichtlich ihrer Relevanz zu bewerten. Analog zur Vorgehensweise bei der Selektion der relevanten Metastudien müssen die Publikationen inhaltliche und qualitative Anforderungen erfüllen.

Aus inhaltlicher Sicht muss ein klarer Bezug zum Retourenmanagement im Sinne des SCM gegeben sein. Dadurch scheiden alle Quellen, die aufgrund begrifflicher Doppelbedeutungen fälschlicherweise in den Suchergebnissen erscheinen, von der weiteren Betrachtung aus. Darüber hinaus reichen eine einfache Begriffsnennung – beispielsweise wenn der Text ausschließlich auf die SCM-Prozesse nach *Croxton et al.* (2001)<sup>62</sup> verweist – oder eine Veröffentlichung ohne klar erkennbare inhaltliche Problemstellung – zum Beispiel das Vorwort zu einem Sonderheft von *Guide Jr./Van Wassenhove* (2006) – nicht aus. Aufgrund des mangelnden zusätzlichen Erkenntnisbeitrags bleiben die bereits im vorangegangenen Abschnitt identifizierten und vorgestellten Literaturre-

<sup>60</sup> Vgl. *Hart* (1998), S. 27.

<sup>61</sup> Vgl. *Fettke* (2007), S. 423.

<sup>62</sup> Vgl. *Croxton et al.* (2001), S. 14.

cherchen ebenfalls unbeachtet. Die inhaltlichen Vorgaben erfüllen insgesamt 394 gefundene Publikationen.

Quelle Begriff	JSTOR <sup>63</sup>	Business Source Premier <sup>64</sup>	Wiso <sup>65</sup>	Elsevier Scopus <sup>66</sup>	Google Scholar <sup>67</sup>
„Retourenmanagement“	0	0	46	1	115
„Returns Management“	93	575	5	151	1000 <sup>68</sup>

Tab. 5: Die Verteilung der Suchtreffer in den Datenbanken

Zusätzlich müssen relevante Beiträge qualitativen Anforderungen genügen. Da eine eigenständige Beurteilung der Fundstellen hinsichtlich des Forschungsbeitrags nicht mit dem wissenschaftlichen Grundsatz der Objektivität vereinbar ist, sollen nur die Arbeiten als relevant gelten, die den Begutachtungsprozess eines akademischen Journals erfolgreich durchlaufen haben. Dies impliziert, dass vor der Annahme mindestens zwei voneinander unabhängige anonyme Gutachter den Beitrag als publikationswürdig eingestuft haben.<sup>69</sup> Da ausreichend fundierte und bedeutende Ergebnisse der übrigen Publikationskanäle – beispielsweise Konferenzbeiträge, Working Paper und/oder Dissertationen – schlussendlich auch als Artikel in einer wissenschaftlichen Zeitschrift Veröffentlichung finden, schließt das Verfahren derartige Beiträge nicht aus, sondern sichert vielmehr ein durchgängig hohes Qualitätsniveau. Insgesamt erfüllen 125 Aufsätze sowohl die inhaltlichen als auch die qualitativen Anforderungen und gehen in die nachfolgende Analyse- sowie Interpretationsphase ein (vgl. Abb. 4).

**Analyse und Interpretation.** Eine systematische Untersuchung der relevanten Quellen im Hinblick auf die formulierten forschungsleitenden Fragestellungen setzt zunächst eine ergebnisorientierte Inhaltsanalyse sowie eine methodische und thematische Klassifizierung voraus, die sich an folgender Vorgehensweise orientiert:

- Inhaltsanalyse: Für die relevanten Beiträge wurde eine Zusammenfassung der untersuchten Problemstellungen und der erzielten Ergebnisse angefertigt.

<sup>63</sup> Sucheinstellungen bei JSTOR: Suchfelder: „full-text“; Inhalte: Keine Beschränkung auf Inhalte mit Zugriffsberechtigung; Zugang: „Include links to external content“; keine weiteren Einschränkungen.

<sup>64</sup> Sucheinstellungen Business Source Premier: Suchfelder: „TX All Text“; Suchmodus: „Find all my search terms“; keine weiteren Einschränkungen.

<sup>65</sup> Sucheinstellungen bei wiso Wirtschaftswissenschaften: Medien: Ausschließlich Berücksichtigung von „eBooks“ und „Literaturnachweise“; Zeitraum: keine Einschränkungen.

<sup>66</sup> Sucheinstellungen bei Elsevier Scopus: Suchfelder: „All Fields“; Zeitraum: „Published All Years to Present“; Dokumententyp: „All“; Datenbanken: „Life Sciences“, „Physical Sciences“, „Health Sciences“ und „Social Sciences & Humanities“.

<sup>67</sup> Sucheinstellungen bei Google Scholar: „Artikel finden mit allen Wörtern“, „Zitate einschließen“, „Jederzeit“.

<sup>68</sup> Eigentlich gibt Google bei dem Suchbegriff „Returns Management“ insgesamt 1580 Treffer an. Allerdings können hiervon nur die ersten 1000 eingesehen werden.

<sup>69</sup> Vgl. Fisher (2007), S. 81.

- Methodische Analyse: Neben den Forschungsfragen besteht die Notwendigkeit, die Art und Weise der Erkenntnisgewinnung zu systematisieren. Im Folgenden werden mit konzeptionellen Arbeiten, empirischen Beiträgen sowie mathematischen Entscheidungsmodellen drei Gruppen gebildet.<sup>70</sup>
- Thematische Analyse: Um fundierte Aussagen über potenzielle Forschungslücken treffen zu können, erfolgt eine weitergehende Kategorisierung auf Basis der im zweiten Kapitel eingeführten theoretischen Grundlagen. Hierfür wird eine aufgabenbezogene und eine institutionelle Dimension eröffnet. Im Hinblick auf die Retourenmanagement-Aufgaben kann ein Aufsatz die Retourenbearbeitung, die Retourenverhinderung, die Retourenvermeidung und/oder die Retourenförderung thematisieren. Hinsichtlich der am Prozess beteiligten Institutionen kommen Hersteller, Händler, Logistikdienstleister und/oder Konsumenten in Betracht.

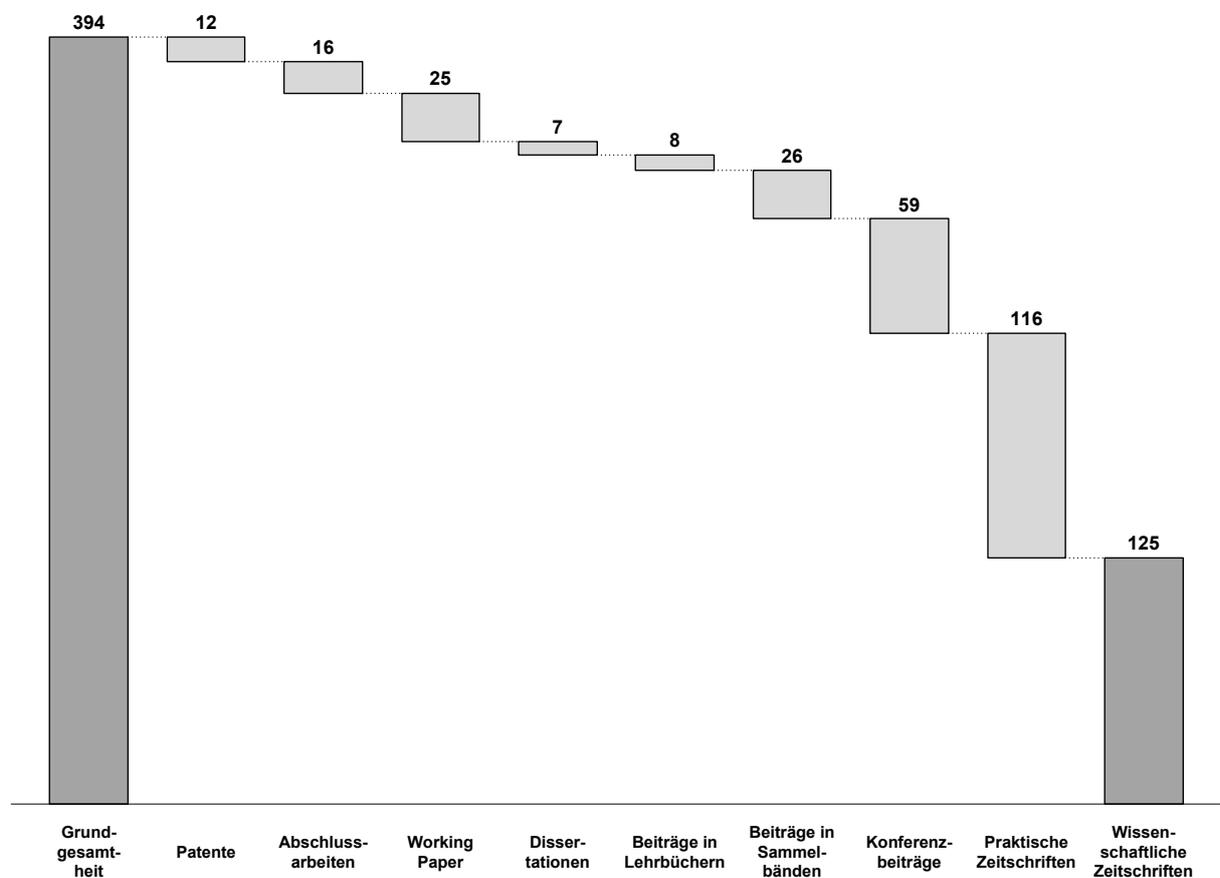


Abb. 4: Klassifikation der gefundenen Beiträge<sup>71</sup>

Das zur Analyse eingesetzte Klassifizierungsschema zeigt Abb. 5. Hinsichtlich der methodischen Eingruppierung findet eine eindeutige Zuordnungsvorschrift Anwendung. Bei der thematischen Kategorisierung ist ein solches Vorgehen nicht handhabbar. Viele Aufsätze haben multiple Aufgaben zum Gegenstand ihrer Abhandlungen. Beispielsweise untersuchen *Mollenkopf et al.* (2007) den Zusammenhang zwischen

<sup>70</sup> Ein ähnliches Vorgehen findet sich bei *Giménez/Lourenço* (2008), S. 314.

<sup>71</sup> Quelle: Eigene Darstellung.

dem Retourenmanagement und der Kundenzufriedenheit. Da diese einerseits von der wahrgenommenen Servicequalität des Bearbeitungsprozesses, andererseits vom durch die Retourenverhinderung induzierten Rücksendeaufwand abhängt, erfolgt eine Eingliederung in beide Kategorien „IA1: Retourenbearbeitung“ sowie „IA3: Retourenverhinderung“. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, dass ein Aufsatz keine Aufgabe oder Institution thematisiert. Dies trifft z. B. auf die Arbeit von *Ko/Tiwari/Mehnen* (2010) zu, die den Einsatz von Soft Computing Methoden im SCM überprüft. In diesen Fällen erfolgt eine Zuweisung zur Klasse „Keine Zuordnung möglich“.

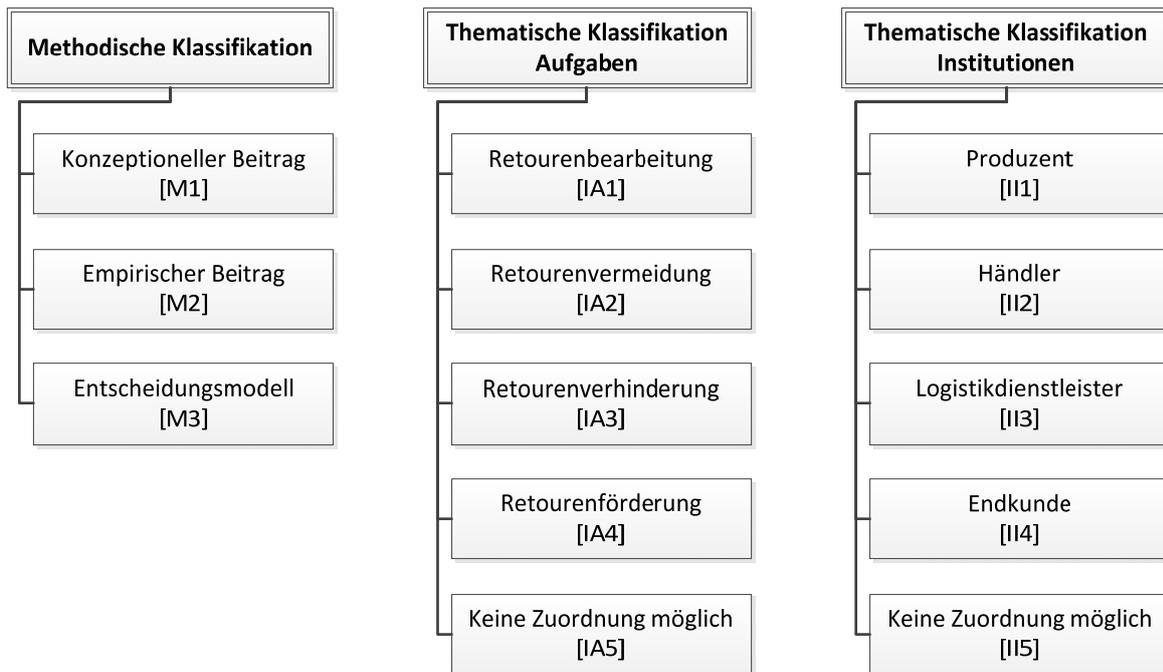


Abb. 5: Eingesetztes Klassifizierungsschema der Literaturanalyse<sup>72</sup>

**Ergebnispräsentation.** Eine ausführliche Ergebnispräsentation auf der Basis der beschriebenen Analyseschritte erfolgt gesondert im nachstehenden Abschnitt.

### 3.3 Ergebnisse der Literaturrecherche

Die chronologisch geordnete Darstellung der Veröffentlichungen im Zeitraum von 1995 bis 2010 in Abb. 6 verdeutlicht anschaulich die zunehmende Publikationshäufigkeit in wissenschaftlichen Zeitschriften und damit die zunehmende Relevanz des Themenfelds.<sup>73</sup>

<sup>72</sup> Quelle: Eigene Darstellung.

<sup>73</sup> Da die Erstellung des Literaturüberblicks im Zeitraum im Mai 2011 erfolgte, wurde in der Abbildung zur Förderung der Vergleichbarkeit auf eine Darstellung des noch nicht abgeschlossenen Jahres 2011 verzichtet.

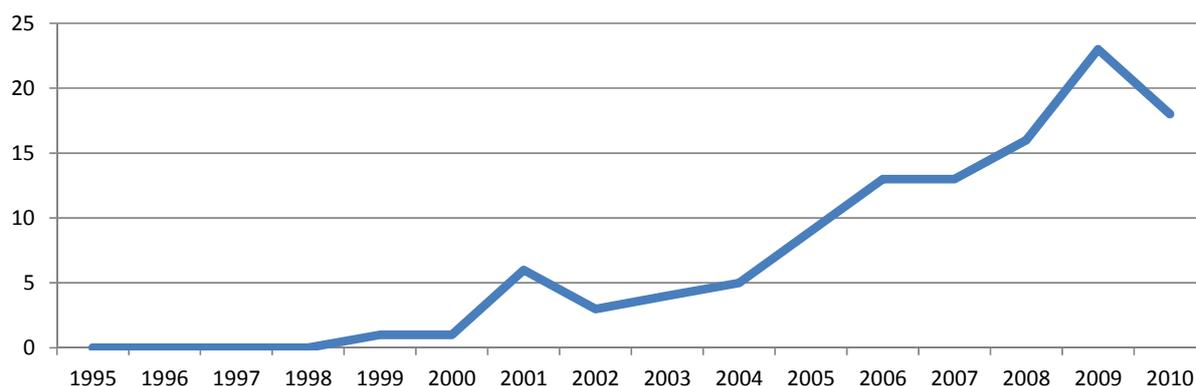


Abb. 6: Anzahl der Retourenmanagement-Publikationen in wissenschaftlichen Zeitschriften<sup>74</sup>

Die relevanten Arbeiten verteilen sich auf insgesamt 75 wissenschaftliche Zeitschriften. Bemerkenswert dabei ist, dass diese Publikationen keinesfalls in unbekanntem Nischenjournals erfolgen, sondern durchaus Eingang in etablierte, prestigeträchtige Zeitschriften finden. Besonders häufig erscheinen Veröffentlichungen zum Retourenmanagement demnach in den Titeln „Production and Operations Management“, „Supply Chain Management Review“ sowie „International Journal of Production Economics“. Die in Tab. 6 aufgeführten 19 Journals vereinigen über 55% der Publikationen auf sich.

Zeitschriftenbezeichnung	Jahr	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	Σ	%
Production and Operations Management		0	1	0	0	0	0	3	1	1	1	0	0	7	5,6%
Supply Chain Management Review		1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	6	4,8%
International Journal of Production Economics		0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4	6	4,8%
Management Science		0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	5	4,0%
European Journal of Operational Research		0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	0	5	4,0%
International Journal of Physical Distribution & Logistics Management		0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	5	4,0%
Decision Sciences		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	4	3,2%
Journal of Business Logistics		0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	4	3,2%
Supply Chain Management: An International Journal		0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4	3,2%
Global Journal of Flexible Systems Management		0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	3	2,4%
Manufacturing & Service Operations Management		0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	3	2,4%
International Journal of Logistics Research and Applications		0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	2,4%

<sup>74</sup> Quelle: Eigene Darstellung.

Logistics Research	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	1,6%
Marketing Science	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1,6%
Transportation Part E: Logistics and Transportation Review	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	1,6%
Management Research News	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	1,6%
International Journal of Production Research	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	1,6%
International Journal of Productivity and Performance Management	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	1,6%
International Journal of Logistics Management	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1,6%
<b>Summe</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>69</b>	<b>55,2%</b>

Tab. 6: Analyse der Publikationsmedien

Um Aussagen hinsichtlich der untersuchten Problemstellungen und den erzielten Ergebnissen treffen zu können, wurde für alle relevanten Arbeiten eine Kurzzusammenfassung erstellt (vgl. Tab. 7). Besonders häufig bearbeiten die Autoren strategische Themen, die sich mit der Konfiguration des Retourennetzwerks zur Generierung eines Leistungspotenzials befassen. Auch taktische Problemstellungen im Rahmen der Leistungsprogrammplanung finden häufig Beachtung. Eine dritte überproportional große Gruppe thematisiert die Ausgestaltung des Bearbeitungsprozesses. Es existieren nur wenige Aufsätze, die die Kontrolle des Retourenmanagement-Prozesses aufgreifen. Auffällig ist ferner das Hauptaugenmerk auf die Güter- und Materialflüsse. Verhältnismäßig wenige Veröffentlichungen widmen sich den dazugehörigen Informations- und Finanzflüssen.

ID	Quelle	Problemstellung	Ergebnisse
1	<i>Amini/Retzlaff-Roberts (1999)</i>	Ausgestaltung des Retourenbearbeitungs-Prozesses	Durch die Umgestaltung des Retourenprozesses lassen sich unternehmensintern Kosten senken und die kundenseitig wahrgenommene Bearbeitungszeit reduzieren.
2	<i>Antai/Mutshinda (2009)</i>	Vorhersagemöglichkeit des Gesundheitsstatus auf der Basis von Retourenquoten	Arzneimittel-Retourenquoten eignen sich besonders gut zur kurzfristigen Prognose des Gesundheitszustands einer Bevölkerung, wenn das Medikament nur bei wenigen Krankheitsbildern Einsatz findet.
3	<i>Arlbjørn/de Haas/Munksgaard (2011)</i>	Fundierung des Supply Chain Innovation-Ansatzes	Die Firma Cisco konnte durch eine Prozessreorganisation das Retourenmanagement zu einem profitablen Geschäftsbereich wandeln.
4	<i>Asdecker/Wiese (2010)</i>	Ausgestaltung des Retourenbearbeitungs-Prozesses	Durch die Umgestaltung des Retourenprozesses lässt sich die kundenseitig wahrgenommene Bearbeitungszeit reduzieren.
5	<i>Atasu/Guide Jr./Van Wassenhove (2008)</i>	Forschungslücken im Closed-Loop SCM	Zukünftige Forschungsvorhaben sollten insbesondere das Konsumentenverhalten, den Diffusionsprozess und Verfahren zur Retourenbewertung einschließen.

6	<i>Atasu/Sarvary/ Van Wassenhove</i> (2008)	Effektive Aufbereitung von Retouren	Die Profitabilität der Aufbereitung hängt von den Ersparnissen gegenüber den Herstellkosten neuer Produkte, dem Marktwachstum und der Größe des „grünen“ Marktsegments ab.
7	<i>Avittathur/Shah</i> (2004)	Lokale Besonderheiten der Reverse Logistics-Praktiken	Identifikation von Erfolgsfaktoren, darunter die Nutzung von Informationstechnologie sowie die Integration der Produktentwicklung und des Marketings.
8	<i>Badurdeen et al.</i> (2009)	Nachhaltigkeit in Supply Chains	Der Retourenmanagement-Prozess trägt durch die präventive Vermeidung von Retouren zur Nachhaltigkeit in Supply Chains bei.
9	<i>Bandyopadhyay/ Paul</i> (2010)	Ausgestaltung von Rücknahmepolitiken im Handel	In der Praxis beziehen Händler oftmals dieselben Produkte von mehreren Herstellern. Für diese Situation ist eine vollständige Erstattung (Full Credit) das einzig mögliche Nash-Gleichgewicht.
10	<i>Banomyong/ Veerakachen/ Supatn</i> (2008)	Konfiguration des Retourennetzwerks	Die Einrichtung von dezentralen Serviceshops verschiebt den Kundenentkopplungspunkt in Richtung des Retourenversenders. Durch diese leagilen Strukturen ergeben sich signifikante Einsparungen.
11	<i>Barnes/Dhanda</i> (2007)	Branchenspezifische Besonderheiten der Reverse Logistics	Kleinere Stahlhütten entdecken die Aufbereitung von Stahl als attraktiven Markt, der die Flexibilität und Marktnähe kleiner Anbieter begünstigt.
12	<i>Bernon/Cullen</i> (2004)	Identifikation von Retourentreibern	Die Autoren nennen zehn Retourentreiber, darunter die Prognosegenauigkeit, die Promotionsaktivitäten und das Cash Flow Management.
13	<i>Bernon/Cullen</i> (2007)	Bezugsrahmen für das Management von Retouren	Einsatz der drei Managementprinzipien Integration, Kollaboration und Evaluation zur Reduktion und Bearbeitung der Retouren, wobei die Informationstechnologie als positiver Hebel wirkt.
14	<i>Bernon/Rossi/ Cullen</i> (2011)	Bezugsrahmen für die Handels-Reverse Logistics	Der Bezugsrahmen besteht aus der operativen Leistungs-, der organisationalen Integrations- sowie der Berichts- und Kontrollebene.
15	<i>Bhattacharya/ Guide Jr./Van Wassenhove</i> (2006)	Leistungsprogrammplanung mit Retouren	Die Möglichkeit Produkte aufzubereiten, führt zu höheren Bestellmengen durch den Handel. Je größer der Unterschied zwischen Herstell- und Aufbereitungskosten, desto größer die Bestellmenge.
16	<i>Cespón/Castro/ Lundquist</i> (2009)	Lokale Besonderheiten der Reverse Logistics-Praktiken	Bei rund 25% der Respondenten aus Kuba sind die Reverse Logistics-Aktivitäten nicht formalisiert.
17	<i>Chouinard/ D'Amours/ Aït-Kadi</i> (2005)	Ausgestaltung des Retourenbearbeitungs-Prozesses	Die Gestaltung des physischen Retouren- und des Informationsflusses hat einen komplementären Charakter.
18	<i>Condea/Thiesse/ Fleisch</i> (2010)	Konfiguration des Informationsflusses	Die auf dem Radio Frequency Identification (RFID)-Chip gespeicherten Daten ermöglichen eine schnellere Bewertung des Retourenzustands, was den Prozessentkopplungspunkt in Richtung des Retourenversenders verschiebt.

19	<i>Dath/Rajendran/Narashiman (2008)</i>	Erfolgsfaktoren des SCM	Die Supply Chain-Orientierung hat als moderierende Größe einen signifikanten Einfluss auf den Erfolgsbeitrag der Supply Chain Prozesse, wozu das Retourenmanagement zählt.
20	<i>Dath/Rajendran/Narashiman (2010)</i>	Relevanz der SCM-Prozesse	Innerhalb des SCM wird dem Retourenmanagement-Prozess in Indien bisher die geringste Bedeutung zugemessen.
21	<i>Daugherty/Autry/Ellinger (2001)</i>	Ressourcenplanung in der Reverse Logistics	Im Hinblick auf die Zielerreichung weist der Einsatz persönlicher Ressourcen gegenüber finanziellen Ressourcen einen größeren Einfluss auf.
22	<i>Daugherty et al. (2005)</i>	Ressourcenplanung in der Reverse Logistics	Zwischen dem Ressourceneinsatz und der Wirtschaftlichkeit bzw. der Servicequalität lässt sich kein allgemeingültiger signifikanter Zusammenhang nachweisen.
23	<i>de Brito/van der Laan (2009)</i>	Prognosen in Closed-Loop Supply Chains	Als robuste Prognosemethode erweist sich das Verfahren, bei dem neben dem Mittelwert und der Varianz der Nachfrage auch die Retourenwahrscheinlichkeit nach n Perioden und die realisierte Nachfrage in vergangenen Perioden benötigt wird.
24	<i>de Waart/Kemper (2004)</i>	Erfolgsfaktoren der Service Supply Chain	Die Retourendurchlaufzeit ist eine wesentliche Kennzahl der Service Supply Chain. Um diese zu reduzieren, ist die Retourenanzahl zu verringern.
25	<i>Debo/Toktay/Van Wassenhove (2006)</i>	Effektive Aufbereitung von Retouren	Produkte mit einer geringen Diffusionsrate eignen sich besonders gut für die Aufbereitung. Bei Produkten mit einer hohen Diffusionsrate können sich Investitionen in agile und flexible Strukturen lohnen.
26	<i>DeCroix (2006)</i>	Leistungsprogrammplanung in Closed-Loop Supply Chains	Das zu wählende Lösungsverfahren hängt davon ab, wo die Retoure in den Bearbeitungsprozess eintritt.
27	<i>DeCroix/Song/Zipkin (2009)</i>	Leistungsprogrammplanung in Closed-Loop Supply Chains	Die Berücksichtigung von Retouren erhöht den Komplexitätsgrad, ist aber handhabbar. Die zielgerichtete Gleichteileverwendung führt zu Kostensenkungen.
28	<i>Defee/Esper/Mollenkopf (2009)</i>	Closed-Loop Supply Chain Orientierung	Die Closed-Loop Supply Chain Orientierung hängt davon ab, ob externe Faktoren ein Nachhaltigkeitsbewusstsein schaffen und ob ein Unternehmen die Führungsrolle einnimmt.
29	<i>Dissanayake/Singh (2007)</i>	Retourenmanagement im E-Commerce	Identifikation der Rücksendungsgründe, Verwertungsoptionen, Erfolgsbarrieren und eingesetzten Informationstechnologien im australischen Onlinehandel.
30	<i>Edwards/McKinnon/Cullinane (2011)</i>	CO <sub>2</sub> -Bilanzierung im E-Commerce	Diskussion der Sachverhalte, die bei einer CO <sub>2</sub> -Bilanzierung des Retourenmanagements im Onlinehandel zu berücksichtigen sind.
31	<i>Erol et al. (2010)</i>	Lokale Besonderheiten der Reverse Logistics-Praktiken	In türkischen Unternehmen befindet sich das Retourenmanagement in einem frühen Evolutionsstadium. Als Grund identifiziert die Studie Defizite in Bezug auf die notwendigen Ressourcen und die Infrastruktur.

32	<i>Ferguson/Guide Jr./Souza</i> (2006)	Anreize zur Retourenverhinderung	Ein geeignetes Instrument zur Verhinderung von Retouren stellen so genannte „Target Rebates“ dar. Unterschreitet der Händler den vereinbarten Zielwert, erhält er pro Mengeneinheit eine Vergütung.
33	<i>Fernández</i> (2005)	Forschungslücken der Reverse Logistics	Es besteht Forschungsbedarf hinsichtlich der Erfolgsbarrieren, der Berechnung der Reverse Logistics-Kosten, spezieller Kennzahlen und den einzusetzenden Informationstechnologien.
34	<i>Fernández et al.</i> (2008)	Auswahl einer geeigneten Verwertungsoption	Ermittlung der Verwertungsoption durch ein Fuzzy Logic-Modell.
35	<i>French/Discenza</i> (2006)	Branchenspezifische Besonderheiten des Retourenmanagements	Klassifikation der Prozessindustrie-Retouren in interne und externe Retouren. Darauf aufbauend erfolgen eine Analyse der Retourengründe und eine Identifikation spezieller Herausforderungen der Bearbeitung.
36	<i>Galbreth/Blackburn</i> (2010)	Effektive Aufbereitung von Retouren	Aufbereitung an multiplen Standorten unter Berücksichtigung unterschiedlicher Retourenzustände. Identifikation von fünf Handlungsalternativen, die von den vorliegenden Kostenstrukturen unabhängig sind.
37	<i>Gallo/Guerra/Guizzi</i> (2009)	Auswahl einer geeigneten Verwertungsoption	Firmen können Retouren unaufbereitet auf einem Sekundärmarkt anbieten. Der Erfolg hängt von der Retourenquote, dem Retourenzustand und der Auslastung der Bearbeitungskapazität ab.
38	<i>Genchev</i> (2009)	Implementierung des Retourenmanagements	Für eine erfolgreiche Implementierung des Retourenmanagements geben die Autoren vier Handlungsempfehlungen: Binde die Kunden mit ein, reduziere die Komplexität, schätze die Mitarbeiter und initiiere eine unternehmensweite Beteiligung.
39	<i>Georgiadis/Athanasiou</i> (2010)	Effektive Aufbereitung von Retouren	Im aufgestellten Entscheidungsmodell berücksichtigten die Autoren zwei Produktlebenszyklen. Der Markteintritt des zweiten Produkts beeinflusst die Kapazitätsplanung erheblich.
40	<i>Gou et al.</i> (2008a)	Leistungsprogrammplanung in Retourennetzwerken	Die Lösung des aufgestellten Entscheidungsmodells zur Ermittlung der Bearbeitungsmenge führt zu einer modifizierten Form der klassischen Losgrößenformel.
41	<i>Gou et al.</i> (2008b)	Leistungsprogrammplanung in Retourennetzwerken	Entwicklung einer optimalen Bestandhaltungspolitik in einem Retourennetzwerk mit mehreren lokalen und einem zentralen Sammelpunkt.
42	<i>Guide Jr./Li</i> (2010)	Kannibalisierungseffekte zwischen neuen und aufbereiteten Produkten	Während das Kannibalisierungsrisiko bei Konsumgütern minimal ist, besteht bei Handelsgütern eine hohe Kannibalisierungsgefahr.
43	<i>Guide Jr. et al.</i> (2006)	Konfiguration des Retourennetzwerks	Es besteht ein Trade-off zwischen dem Wiederverkaufswert und der Retourendurchlaufzeit. Ein hoher Wertverlust im Zeitverlauf rechtfertigt höhere Kosten für agile/flexible Strukturen.
44	<i>Guide Jr./Van Wasenhove</i> (2001)	Förderung der Retourenakquisition	Als Entscheidungskriterium für oder gegen eine aktive Retourenakquisition eignet sich der Economic Value Added (EVA). Die Akquisitionskosten stellen einen entscheidenden Hebel dar.

45	<i>Halldórsson/Kotzab/Skjött-Larsen (2009)</i>	Nachhaltigkeit in Supply Chains	Integration des Nachhaltigkeitsgedankens durch das Closed-Loop SCM und die Reverse Logistics erfordert ein mehrdimensionales Zielsystem, das neben der Gewinnmaximierung, die ökologischen und sozialen Folgen berücksichtigt.
46	<i>Heisig/Fleischmann (2001)</i>	Leistungsprogrammplanung in Closed-Loop Supply Chains	Die Lagerhaltungsmodelle mit Retouren weisen die gleichen strukturellen Eigenschaften wie traditionelle Lagerhaltungsmodelle ohne Retouren auf.
47	<i>H'Mida/Lakhal (2007)</i>	Ökologieorientierte Supply Chains	Die Reverse Logistics bildet eine Teilmenge der Green Supply Chain. Zur Ermittlung des Reifegrads der grünen Supply Chain, stellen die Autoren ein auf der Gap-Analyse basierendes Instrument vor.
48	<i>Horvath/Autry/Wilcox (2005)</i>	Finanzflüsse im Retourenmanagement	Das Entscheidungsmodell ermöglicht die prognosebasierte Risikoeinschätzung eines Liquiditätsengpasses durch Retouren.
49	<i>Hsu/Alexander/Zhu (2009)</i>	Branchenspezifische Besonderheiten des Retourenmanagements	Retouren sind im Handel besonders zeit- und arbeitsintensiv. In Bezug auf den unternehmensübergreifenden Informationsfluss bestehen große Defizite.
50	<i>Huang et al. (2011)</i>	Anreize zur Retourenverhinderung	Damit der Handel Anstrengungen unternimmt, Retouren zu verhindern, schlägt die Studie vertragsbasierte Seitenzahlungen der Hersteller an den Handel vor. Diese nehmen in Bezug auf die Retourenmenge exponentiell ab.
51	<i>Janse/Schuur/de Brito (2010)</i>	Effektive Aufbereitung von Retouren	Entwicklung eines Modells zur aggregierten Produktionsplanung unter Beachtung aufbereiteter Retouren.
52	<i>Jayaraman (2006)</i>	Effektive Aufbereitung von Retouren	Entwicklung eines Modells zur aggregierten Planung der Aufbereitungsaktivitäten unter Berücksichtigung des Retourenzustands.
53	<i>Jayaraman/Luo (2007)</i>	Erfolgsfaktoren der Reverse Logistics	Um Wettbewerbsvorteile realisieren zu können, müssen Retouren als verderbliche Waren behandelt, eine aktive Retourenförderung betrieben und eine interorganisationale Zusammenarbeit angestrebt werden.
54	<i>Jayaraman/Ross/Agarwal (2008)</i>	Konfiguration des Informationsflusses	Ein verbesserter Informationsfluss durch den Einsatz von Informationstechnologien kann die unternehmensübergreifende Kollaboration stimulieren und damit Kosten senken.
55	<i>Kant/Singh (2009)</i>	Wissensmanagement in Supply Chains	Das Wissensmanagement kann dazu beitragen, den Corporate Social Responsibility-Gedanken durch die umweltorientierte Gestaltung der Reverse Logistics-Aktivitäten zu realisieren.
56	<i>Kapetanopoulou/Tagaras (2009)</i>	Auswahl einer geeigneten Verwertungsoption	Bestimmung konkreter Einflussfaktoren für Wahl der Verwertungsoption. Darüber hinaus Erhebung relevanter Einflussgrößen von Entscheidungsmodellen.
57	<i>Karaer/Lee (2007)</i>	Konfiguration des Informationsflusses	Der Nutzen eines reibungslosen Informationsflusses vergrößert sich mit der Länge des Retourenflusses. RFID hat das Potenzial einer Schlüsseltechnologie im Retourenmanagement.

58	<i>Ketzenberg/ Zuidwijk (2009)</i>	Ausgestaltung einer Retourenpolitik	Für viele Szenarien eignet sich eine gemäßigte Rücknahmepolitik. Die Autoren empfehlen, die Bearbeitungsgeschwindigkeit zu erhöhen, die Marktsicherheiten durch bessere Prognosen zu verringern und bei innovativen Produkten die Retourenquote zu senken.
59	<i>Ko/Tiwari/Mehnen (2010)</i>	Verbreitung des Soft Computing im SCM	Die Methoden des Soft Computing sind tolerant gegenüber unvollständiger Information und eignen sich deshalb für das Retourenmanagement. Allerdings sind die Methoden dort bisher nicht weit verbreitet.
60	<i>Kumar/Dieveney/ Dieveney (2009)</i>	Branchenspezifische Besonderheiten der Reverse Logistics	In der Pharmaindustrie wird ein Großteil der Retouren durch Logistikdienstleister abgewickelt. Der Einsatz von RFID-Technik schützt die Retourenflüsse.
61	<i>Kushwaha (2010)</i>	Nachhaltigkeit in Supply Chains	Das Konzept der Reverse Logistics kann ein integraler Bestandteil grüner Supply Chains sein, wenn diese ökologieorientiert ausgestaltet sind.
62	<i>Lambert/García-Dastugue/Croxton (2008)</i>	Implementierung des SCM	Das Retourenmanagement ermöglicht die Identifikation von Fehlerquellen, deren Beseitigung den vorwärts gerichteten Wertschöpfungsfluss verbessert.
63	<i>Lee/Dong (2008)</i>	Konfiguration des Retourennetzwerks	Das entwickelte Entscheidungsmodell integriert vorwärts und rückwärts gerichtete Güterflüsse zur Standort- und Güterflussplanung.
64	<i>Li/Olorunniwo (2008)</i>	Erfolgsfaktoren der Reverse Logistics	Zu den Erfolgsfaktoren zählt ein kundenorientierter Bearbeitungsprozess, die kollaborative Nutzung von Informationstechnologie, die nachdrückliche Unterstützung durch die Unternehmensleitung sowie die laufende Bewertung der Leistungsfähigkeit.
65	<i>Ljungdahl (2000)</i>	Retourenmanagement im E-Commerce	Das Retourenmanagement ist ein integraler Bestandteil des E-Commerce Geschäftsmodells.
66	<i>Madaan/Wadhwa (2010)</i>	Konfiguration des Informationsflusses	Neben der generellen Bereitschaft Informationen unternehmensübergreifend zu teilen, ist auch die Weitergabegeschwindigkeit entscheidend.
67	<i>Madaan/Wadhwa (2007)</i>	Ökologieorientierte Reverse Logistics	Einführung des „Green Index Factor“ zur Bewertung der Ökologieorientierung der Reverse Logistics-Aktivitäten.
68	<i>Mahadevan/Pyke/ Fleischmann (2003)</i>	Leistungsprogrammplanung in Closed-Loop Supply Chains	Die Autoren präsentieren ein Modell der Bestellmengenplanung, das aufbereitete Güter integriert.
69	<i>Martin/Guide Jr./Craighead (2010)</i>	Effektive Aufbereitung von Retouren	Entscheidungsrelevante Größen für die unternehmensinterne Aufbereitung stellen die Spezifität der zur Bearbeitung notwendigen Betriebsmittel, Bedenken hinsichtlich der Weitergabe von Fachwissen und das Retourenvolumen dar.
70	<i>Matthews/ Hendrickson/Soh (2001)</i>	Ökonomische und ökologische Bewertung von Distributionskanälen	Im Buchhandel ist die Retourenquote bei der Bewertung potenzieller Distributionskanäle ein kritischer Einflussfaktor.

71	<i>Min/Ko/Ko</i> (2006)	Konfiguration des Retourennetzwerks	Die Verfasser präsentieren ein Entscheidungsmodell zur Ermittlung der kostenminimalen Anzahl und Lage von Sammelpunkten in einem Retourennetzwerk unter Beachtung der Kundenanforderungen.
72	<i>Min/Ko/Park</i> (2005)	Konfiguration des Retourennetzwerks	Entwicklung eines Entscheidungsmodells zur Ermittlung von Lage, Anzahl, und Größe der Lager- und Bearbeitungsstandorte unter Berücksichtigung von Kapazitätsrestriktionen und Kundenanforderungen.
73	<i>Mollenkopf/Closs</i> (2005)	Best Practices des Retourenmanagements	Aus der Analyse der beschriebenen Fallstudien leiten die Verfasser fünf Handlungsempfehlungen für die Planung, Durchführung und Kontrolle des Retourenflusses ab.
74	<i>Mollenkopf/Frankel/Russo</i> (2011)	Marketingfunktion des Retourenmanagements	Die Untersuchung gibt Hinweise, dass die funktionale Integration dazu beiträgt, Ressourcen für das Retourenmanagement bereitzustellen, die ihrerseits den wahrgenommen Kundennutzen erhöhen.
75	<i>Mollenkopf et al.</i> (2007)	Retourenmanagement im E-Commerce	Die Zufriedenheit der Retourenbearbeitung hängt im E-Commerce signifikant von der Servicequalität, der Benutzerfreundlichkeit der Internetseite und dem notwendigen Retourenaufwand ab.
76	<i>Mollenkopf/Russo/Frankel</i> (2007)	Rolle des Retourenmanagements im SCM	Die Erhebung deutet darauf hin, dass das Retourenmanagement zur funktionalen Integration der Prozesse beiträgt.
77	<i>Mortensen/Lemoine</i> (2008)	Integration zwischen Produzenten und Logistikdienstleistern	Logistikdienstleister übernehmen meist den Transport von retournierten Waren.
78	<i>Mukhopadhyay/Ma</i> (2009)	Auswahl einer geeigneten Verwertungsoption und effektive Aufbereitung von Retouren	Für Retouren, die sich in einem schlechten Zustand befinden, stellt der Wiederverkauf auf einem Sekundärmarkt ohne jegliche Aufbereitung eine praktikable Handlungsalternative dar.
79	<i>Nikoofal/Husseini</i> (2010)	Leistungsprogrammplanung in Closed-Loop Supply Chains	Durch den Einbezug der Retouren sowie der Entsorgungskosten verschiebt sich der Bestellpunkt.
80	<i>Norek</i> (2002)	Ausgestaltung des Retourenbearbeitungs-Prozesses	Durch die Automatisierung des Retourenprozesses ergeben sich Kosten- und Zeiteinsparungen.
81	<i>Ofek/Katona/Sarvary</i> (2011)	Retourenmanagement im Multi-Channel Vertrieb	Die Eröffnung eines zusätzlichen E-Commerce Vertriebskanals, kann dazu führen, dass die Beratungintensivität in den realen Verkaufsräumen zunimmt, um Retouren zu vermeiden.
82	<i>Ordoobadi</i> (2009)	Outsourcing der Reverse Logistics-Aktivitäten	Entwicklung eines Entscheidungsmodells zur Unterstützung der Make-or-Buy Entscheidung.
83	<i>Petersen/Kumar</i> (2009)	Retourenverhalten von Verbrauchern	Das Retourenverhalten hängt vom Zweck (Geschenke), dem Kaufzeitpunkt (Ferien) und der Produktart (bekannt/unbekannt) zusammen. Darüber hinaus besteht ein positiver Zusammenhang zwischen dem Retouren- und dem zukünftigen Kaufverhalten.
84	<i>Ravi/Shankar/Tiwari</i> (2005)	Produktivitätssteigerungen in Computer Supply Chains	Identifikation von Schlüsselfaktoren bei der Einführung des Retourenmanagements in Computer Supply Chains.

85	<i>Richey et al. (2005)</i>	Ausgestaltung des Retourenbearbeitungs-Prozesses	Eine restriktive Retourenpolitik wirkt sich signifikant positiv auf die Kosten und die operative Effektivität aus. Die Anwendung von Informationstechnologien hat einen positiven Einfluss auf die Bearbeitungseffektivität.
86	<i>Richey et al. (2004)</i>	Implementierung der Reverse Logistics	Ein früher Implementierungszeitpunkt wirkt sich positiv auf den Erfolg aus. Der zielgerichtete Ressourceneinsatz hat einen signifikant positiven moderierenden Effekt.
87	<i>Richey/Genchev/Daugherty (2005)</i>	Ressourcenplanung in der Reverse Logistics	Es besteht ein signifikanter positiver Zusammenhang zwischen dem Ressourceneinsatz und der Innovationsfähigkeit sowie zwischen der Innovationsfähigkeit und der wahrgenommenen operativen Servicequalität.
88	<i>Richey/Genchev/Gabler (2011)</i>	Ausgestaltung des Retourenbearbeitungs-Prozesses	Die Autoren schlagen konkrete Formalisierungsschritte für den Erstkontakt mit dem Versender, den Rücktransport, den Retoureneingang, die Auswahl der Verwertungsoption, die Zahlungsanweisungen sowie die Leistungsmessung vor.
89	<i>Rogers et al. (2002)</i>	Konzeptioneller Rahmen für das Retourenmanagement	Die Autoren stellen einen Referenzprozess für das Retourenmanagement vor und verdeutlichen die Erfolgswirkung der Aktivitäten.
90	<i>Rogers/Rogers/Lembke (2010)</i>	Auswahl einer geeigneten Verwertungsoption	Besonders relevante Sekundärmärkte in den Vereinigten Staaten von Amerika sind der Schrotthandel, Auktionen, Flohmärkte sowie Schnäppchenmärkte.
91	<i>Roy/Nollet/Beaulieu (2006)</i>	Koordination des Retourennetzwerks	In Abhängigkeit von Branche und Produkt ist eine Koordination über die Hierarchie, den Markt oder mittels hybrider Strukturen möglich.
92	<i>Sabbaghi/Vaidyanathan (2008)</i>	Konfiguration des Informationsflusses	Der Einsatz von RFID im Retourenmanagement ermöglicht eine bessere Überwachung der Prozesse sowie eine Verhinderung von Retouren, indem unberechtigte Rücksendungen erkannt und nicht angenommen werden.
93	<i>Samli/Pohlen/Jacobs (2006)</i>	Branchenspezifische Besonderheiten der Reverse Logistics	Im Handel können Überbestände entweder rabattiert verkauft oder an vorgelagerte Supply Chain-Stufen zurückgesendet werden. Ob die letztgenannte Handlungsalternative in Betracht kommt, hängt von der negativen psychologischen Wirkung der Rabatte ab, die den Retourenkosten gegenüberzustellen sind.
94	<i>Schröter/Spengler (2004)</i>	Retouren als Element des Ersatzteilmanagements	Der Aufsatz zeigt vier verschiedene Herangehensweisen zur Sicherstellung der Ersatzteilversorgung auf.
95	<i>Sciarrotta (2003)</i>	Ausgestaltung des Retourenbearbeitungs-Prozesses	Die Fallstudie „Philips“ veranschaulicht, wie sich durch die Neuausrichtung des Retourenmanagements Kosten einsparen lassen.
96	<i>Sedlak (2001)</i>	Rolle des Retourenmanagements im e-Fulfillment	Die Bearbeitungsgeschwindigkeit der Retouren sollte sich an deren Haltbarkeit orientieren.
97	<i>Shi/Zhang/Shi (2011)</i>	Leistungsprogrammplanung in Closed-Loop Supply Chains	Die Retourenaufbereitung kann durch ihren geringeren Ressourceneinsatz dazu beitragen, Kapazitätsengpässe abzufangen.

98	<i>Shulman/Coughlan/Savaskan</i> (2011)	Ausgestaltung einer Retourenpolitik	Eine Rücknahmegebühr verringert die Nachfrage, was zu einer geringeren Abnahmemenge durch den Handel führt. Deshalb nehmen viele Hersteller Retouren an, selbst wenn der Handel die Bearbeitung effizienter vollziehen könnte.
99	<i>Shulman/Coughlan/Savaskan</i> (2009)	Ausgestaltung einer Retourenpolitik	Verkäufer haben die Möglichkeit, das Retourenverhalten durch den Verkaufspreis, die Höhe der Rücknahmegebühr und die Bereitstellung von Produktinformationen zu beeinflussen. Zwischen den Einflussfaktoren bestehen Interdependenzen.
100	<i>Srivastava</i> (2008)	Konfiguration des Retourennetzwerks	Die Netzwerkconfiguration hat einen fundamentalen Einfluss auf die Profitabilität der Verwertungsaktivitäten. Für einen positiven Gewinnbeitrag muss eine kritische Masse überschritten werden.
101	<i>Srivastava/Srivastava</i> (2006)	Konfiguration des Retourennetzwerks	Entwicklung eines Modells zur prognosebasierten Standort- und Güterflussplanung. Darüber hinaus Ermittlung der für den Modelleinsatz notwendigen Parameterwerte.
102	<i>Stock/Spoh/Shear</i> (2006)	Ausgestaltung des Retourenbearbeitungs-Prozesses	Entwicklung eines Referenzprozesses für die operative Retourenbearbeitung.
103	<i>Stock/Mulki</i> (2009)	Ausgestaltung des Retourenbearbeitungs-Prozesses	Empirische Überprüfung zahlreicher Hypothesen zur Ausgestaltung des Bearbeitungsprozesses. Dabei belegen die Autoren unter anderem, dass das Retourenmanagement meist nicht organisational verankert und die Prozessformalisierung nicht weit vorangeschritten ist.
104	<i>Su/Lin/Lee</i> (2011)	Leistungsprogrammplanung in Closed-Loop Supply Chains	Ein durch Gleichteileverwendung flussabwärts verschobener Kundenentkopplungspunkt reduziert den Mittelwert und die Varianz der Montagezeit.
105	<i>Subramoniam/Huisingh/Chinnam</i> (2010)	Effektive Aufbereitung von Retouren	Die Entscheidung für oder gegen die Retourenaufbereitung hängt insbesondere von den finanziellen Folgen (Financial Impact), dem Produktdesign (Product Design) und der Notwendigkeit, geistiges Eigentum (Intellectual Property) zu schützen, ab.
106	<i>Tarn et al.</i> (2003)	Rolle des Retourenmanagements im e-Fulfillment	Der operative Retourenbearbeitungs-Prozess nimmt eine zentrale Rolle im Konzept des e-Fulfillment ein.
107	<i>Taylor</i> (2001)	Koordination des Retourennetzwerks	Eine Rückgabemöglichkeit des Handels erzeugt nur bei konstanten Verkaufspreisen eine Win-Win-Situation. Bei fallenden Preisen ist ferner eine Seitenzahlung des Herstellers für die nicht verkauften Mengeneinheiten am Ende der Verkaufssaison notwendig.
108	<i>Taylor</i> (2002)	Koordination des Retourennetzwerks	Zur Koordination des Gesamtsystems ist es notwendig, Retouren des Handels zuzulassen und diese mit einem Anreizsystem zu verknüpfen. Hierfür eignen sich „Target Rebates“.
109	<i>Teunter/Flapper</i> (2010)	Leistungsprogrammplanung in Retourennetzwerken	Fließt der Retourenzustand nicht mit in die Planung ein, führt dies zur Akquisition von zu vielen oder zu wenigen Einheiten, was zu Kostensteigerungen führt.

110	<i>van der Laan</i> (2003)	Leistungsprogrammplanung in Closed-Loop Supply Chains	Die Lösungsqualität der Durchschnittskostenmethode im Vergleich zur Kapitalwertmethode hängt erheblich von der richtigen Wahl der Bestandskosten (Holding Cost) ab.
111	<i>Van Wassenhove/Zikopoulos</i> (2010)	Effektive Aufbereitung von Retouren	Der Bewertung des Retourenzustands obliegt ein erhebliches Fehlerpotenzial. Eine Überschätzung des Retourenzustands kommt einer Unterschätzung der Aufbereitungskosten gleich. Deshalb schlagen die Autoren genaue Bewertungskriterien und -regeln vor.
112	<i>Vorasayan/Ryan</i> (2006)	Effektive Aufbereitung von Retouren	Entscheidungsträger müssen vor der Aufbereitung von Produkten Wechselwirkungen beachten. So beeinflusst die Preisfestsetzung die Nachfrage nach neuen und wiederaufbereiteten Produkten.
113	<i>Wadhwa/Madaan</i> (2007a)	Wissensmanagement im Retourenmanagement	Entwicklung eines konzeptionellen Bezugsrahmens für das Wissensmanagement in rückwärts gerichteten Supply Chains.
114	<i>Wadhwa/Madaan</i> (2007b)	Auswahl einer geeigneten Verwertungsoption	Entwicklung eines Fuzzy Logic-basierten Entscheidungsmodells zur Auswahl der geeigneten Verwertungsoption.
115	<i>Wadhwa/Madaan/Chan</i> (2009)	Auswahl einer geeigneten Verwertungsoption	Die Autoren entwickeln ein Fuzzy Logic-basiertes multikriterielles Entscheidungsunterstützungssystem zur Auswahl der geeigneten Verwertungsoption.
116	<i>Wadhwa/Madaan/Verma</i> (2009)	Konfiguration des Informationsflusses	Durch die flexible Konfiguration des Informationsflusses und die Schaffung einer breiten Datenbasis mit Zugriffsmöglichkeit lassen sich Kosteneinsparungen von bis zu 45% erzielen.
117	<i>Wei/Li/Cai</i> (2011)	Leistungsprogrammplanung in Closed-Loop Supply Chains	Um den Unsicherheiten des Nachfrageverlaufs, des Retourenzustands und der Retourenanzahl entgegenzuwirken, entwickeln die Autoren eine robuste Optimierungsmethode.
118	<i>Wilcox et al.</i> (2011)	Finanzflüsse im Retourenmanagement	Das Entscheidungsmodell mit stochastischen Größen bildet die Grundlage zur Prognose des Retourenvolumens und der daraus entstehenden Liquiditätspässe.
119	<i>Wu/Cheng</i> (2007)	Branchenspezifische Besonderheiten der Reverse Logistics	Als entscheidende Erfolgsfaktoren der Reverse Logistics im chinesischen Verlagswesen stellen sich der Einsatz von Informationssystemen und die Mitarbeiterqualifikation heraus.
120	<i>Xu/Jiang</i> (2009)	Erfolgsfaktoren der Reverse Logistics	Die Autoren nennen mit internen Versäumnissen, hoher Komplexität und mangelnder Erfahrung drei Erfolgsbarrieren. Um diese zu überwinden, schlagen sie vor, die Unterstützung durch die Unternehmensleitung zu steigern, „Zero Returns“-Politiken zu nutzen und die Kompetenzen der Mitarbeiter zu stärken.
121	<i>Yang/Qin/Lee</i> (2009)	Koordination des Retourennetzwerks und Konfiguration des Informationsflusses	Liegt unvollständige Information vor, sollte der Hersteller darauf bedacht sein, die Bearbeitungsgeschwindigkeit an den Bearbeitungskosten auszurichten.

122	Zerhouni/Gayon/ Frein (2011)	Leistungsprogrammplanung in Closed-Loop Supply Chains	Entwicklung einer Heuristik zur Ermittlung des optimalen Bestellniveaus in einem System, dass die Retourenmenge als eine von der Endkundennachfrage abhängige Größe ausweist.
123	Zikopoulos/Tagaras (2007)	Konfiguration des Retourennetzwerks und effektive Aufbereitung von Retouren	Der Retourenzustand hat einen großen Einfluss auf die Standort- und Güterflussplanung sowie die Profitabilität der Wiederaufbereitungsaktivitäten.
124	Zikopoulos/Tagaras (2008)	Ausgestaltung des Retourenbearbeitungs-Prozesses	Die Vorteilhaftigkeit eines automatischen Sortiervorgangs vor der Verwertung hängt von den anfallenden Kosten, der Sortiergenauigkeit und dem erwarteten Retourenzustand ab.
125	Zuidwijk/Krikke (2008)	Ökologieorientiertes Retourenmanagement	Das ökologische Produktdesign ist dem verbesserten Verwertungsprozess langfristig vorzuziehen. Durch das gleichteilebasierte Produktdesign lässt sich die Heterogenität der rückwärts gerichteten Güterflüsse reduzieren und die Bearbeitungseffizienz erhöhen.

Tab. 7: Problemstellungen und Ergebnisse der identifizierten relevanten Arbeiten

Die in der ersten Spalte von Tab. 7 eingeführte Identifikationsnummer ermöglicht eine nachvollziehbare Untersuchung (vgl. Anhang) der eingesetzten Methoden sowie der in den Beiträgen behandelten Retourenmanagement-Aufgaben und -Institutionen.

Aus methodischer Perspektive machen die Publikationen, die eine Problemstellung mithilfe eines mathematischen Entscheidungsmodells beantworten, den größten Anteil (47,2%) aus. Mit geringem Abstand folgen empirische (36,8%) und literaturgestützte konzeptionelle (16%) Beiträge. In der Gesamtbetrachtung ergibt sich ein relativ ausgewogenes Methodenverhältnis (vgl. Abb. 7).

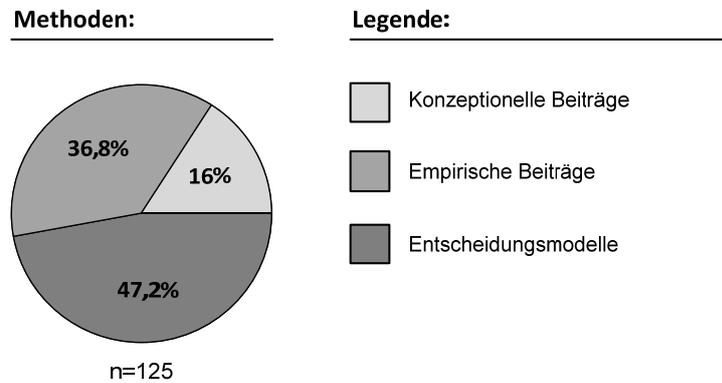


Abb. 7: Verteilung der angewendeten Methoden<sup>75</sup>

Neben der Fragestellung durch welche Methoden die Autoren zu ihren Erkenntnissen gelangen, sind für die Ermittlung des zukünftigen Forschungsbedarfs die inhaltlichen Schwerpunktsetzungen von Relevanz.

<sup>75</sup> Quelle: Eigene Darstellung.

Eine Zuordnung<sup>76</sup> der bearbeiteten Problemstellungen zu den Aufgaben des Retourenmanagements verdeutlicht, dass ein Großteil der Publikationen auf die reaktive Retourenbearbeitung (82,4%) und nur ein kleiner Teil auf die präventive Retourenvermeidung (15,2%), die Retourenverhinderung (20%) und/oder die Retourenförderung (9,6%) bestellen (vgl. Abb. 8). Offensichtlich sind viele Veröffentlichungen an der Schnittstelle zur Reverse Logistics, der Retourenbearbeitung durch die Retourenlogistik, angesiedelt. Allerdings ist das Retourenvolumen – wie von vielen Arbeiten angenommen – keine feststehende Größe, sondern lässt sich aktiv beeinflussen.

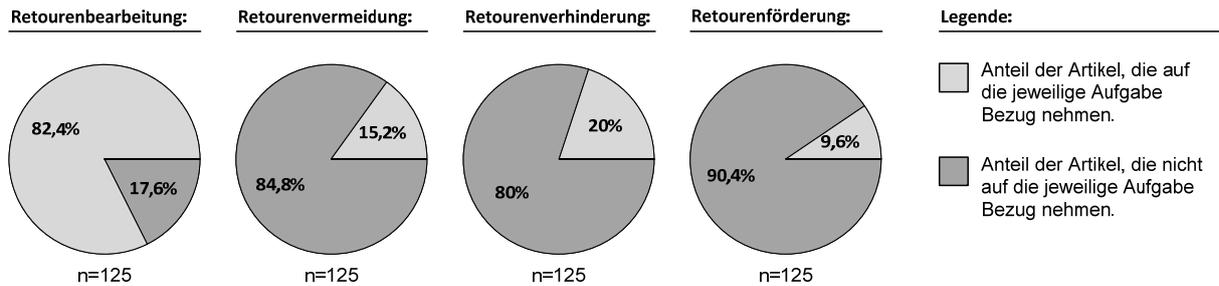


Abb. 8: Bezugnahme der Artikel auf die Retourenmanagement-Aufgaben<sup>77</sup>

Auf der institutionellen Ebene beteiligen sich im Kern vier Institutionen am Retourenmanagement-Prozess. Die recherchierten Arbeiten berücksichtigen bei ihren Ausführungen hauptsächlich Produzenten (79,2%) und Händler (51,2%). Nur wenige Beiträge zielen speziell auf Logistikdienstleister (8%) und Endkunden (8,8%) ab (vgl. Abb. 9).

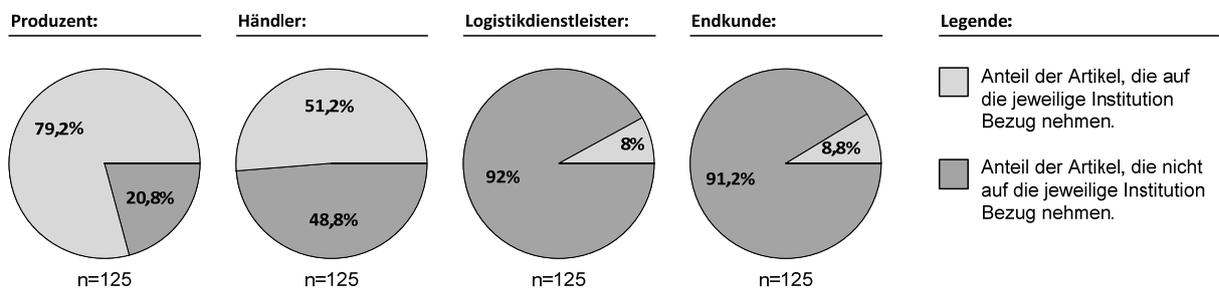


Abb. 9: Bezugnahme der Artikel auf die Institutionen des Retourenmanagements<sup>78</sup>

Eine Kombination der bisherigen Erkenntnisse offenbart vier wesentliche Forschungslücken. Erstens ist eine Auseinandersetzung mit der Kontrolle des Retourenmanagement-Prozesses wünschenswert. Von zentralem Interesse ist dabei, welche Kennzahlen und/oder Kennzahlensysteme sich für den Einsatz in Retourennetzwerken eignen. Zweitens ist stärker auf die Konfiguration des Informations- und Finanzflusses abzustellen. Hierbei bedarf es unter anderem der Klärung, welche Anforderungen Retourenmanagement-Informationssysteme befriedigen müssen. Drittens sollten sich zu-

<sup>76</sup> Ein Beitrag kann mehreren Aufgabenstellungen und Institutionen des Retourenmanagements zugeordnet werden.

<sup>77</sup> Quelle: Eigene Darstellung.

<sup>78</sup> Quelle: Eigene Darstellung.

künftige Forschungsprojekte verstärkt dem präventiven Retourenmanagement widmen. Viertens gilt es, verstärkt aus der Perspektive von Logistikdienstleistern und Endkunden zu argumentieren. Besondere Aufmerksamkeit verdient dabei die Untersuchung des Retourenverhaltens.

#### 4 Zusammenfassung

Der vorliegende Essay leistet einen Beitrag zur konzeptionellen Fundierung des Retourenmanagements. Hierfür werden zunächst eine Nominaldefinition vorgestellt, die vier Aufgaben des Retourenmanagements erläutert und eine Abgrenzung zum Reverse Logistics-Ansatz vollzogen. Darauf aufbauend ermittelt eine Literaturanalyse den Stand der Retourenmanagement-Forschung. Insgesamt gelingt die Identifikation von 125 relevanten Publikationen aus wissenschaftlichen Zeitschriften. Die in Tab. 7 präsentierten Kurzzusammenfassungen der untersuchten Arbeiten geben sowohl Wissenschaftlern als auch Praktikern einen guten Überblick hinsichtlich des vorhandenen theoretischen Lösungsangebots. Darauf aufbauend erfolgt die systematische Ableitung zukünftiger Forschungsfragen. Demnach besteht weiterhin ein Bedarf an Untersuchungen, die die Kontrollfunktion, die Informations- und Finanzflüsse sowie das präventive Retourenmanagement, das heißt die Vermeidung, Verhinderung sowie Förderung von Retouren, fokussieren und dabei das Retourenmanagement aus Sicht der Logistikdienstleister und Endkunden betrachten.

#### 5 Anhang

Im Folgenden finden sich die Klassifizierungsergebnisse der Literaturanalyse.

##### *Methodische Klassifikation:*

Kategorie	Artikel-ID	$\Sigma$	%
M1	5, 8, 28, 30, 44, 45, 47, 53, 55, 59, 60, 61, 62, 70, 92, 93, 96, 106, 113, 120	20	16,0%
M2	3, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 29, 31, 33, 35, 38, 42, 43, 49, 51, 56, 64, 65, 69, 73, 74, 75, 76, 77, 80, 83, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 95, 102, 103, 105, 119	46	36,8%
M3	1, 2, 4, 6, 9, 15, 18, 23, 25, 26, 27, 32, 34, 36, 37, 39, 40, 41, 46, 48, 50, 52, 54, 57, 58, 63, 66, 67, 68, 71, 72, 78, 79, 81, 82, 84, 94, 97, 98, 99, 100, 101, 104, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 114, 115, 116, 117, 118, 121, 122, 123, 124, 125	59	47,2%

*Thematische Klassifikation (Aufgaben):*

Kategorie	Artikel-ID	$\Sigma$	%
IA1	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 47, 48, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 92, 93, 95, 96, 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125	103	82,4%
IA2	8, 11, 12, 14, 24, 28, 32, 50, 51, 55, 61, 62, 76, 80, 81, 89, 95, 98, 113	19	15,2%
IA3	8, 9, 12, 14, 24, 28, 34, 48, 50, 51, 54, 58, 62, 75, 76, 83, 89, 92, 93, 95, 98, 99, 108, 113, 120	25	20,0%
IA4	9, 15, 44, 51, 53, 55, 83, 94, 97, 107, 108, 113	12	9,6%
IA5	2, 13, 20, 29, 30, 31, 33, 46, 59, 70, 84, 91	12	9,6%

*Thematische Klassifikation (Institutionen):*

Kategorie	Artikel-ID	$\Sigma$	%
II1	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 18, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 60, 61, 62, 63, 64, 66, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 80, 82, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 94, 95, 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 124, 125	99	79,2%
II2	1, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 29, 30, 32, 34, 38, 43, 46, 48, 49, 50, 51, 54, 55, 58, 60, 61, 62, 65, 66, 70, 71, 73, 74, 75, 76, 80, 81, 83, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 95, 96, 99, 102, 103, 106, 107, 108, 113, 116, 119, 120, 122	64	51,2%
II3	1, 10, 12, 45, 60, 64, 77, 82, 91, 121	10	8%
II4	1, 5, 10, 12, 38, 60, 71, 81, 91, 96, 98,	11	8,8%
II5	2, 28, 33, 59	4	3,2%

**6 Literaturverzeichnis**

- Amini, M.M.; Retzlaff-Roberts, D. (1999): Reverse Logistics Process Reengineering: Improving Customer Service Quality, in: Cycle Time Research 5(1), S. 31-42.
- Antai, I.; Mutshinda, C.M. (2009): Health status assessment using reverse supply chain data, in: Management Research Review 27(4), S. 111-122.
- Arlbjørn, J.S.; de Haas, H.; Munksgaard, K.B. (2011): Exploring supply chain innovation, in: Logistics Research 3(1), S. 3-18.
- Asdecker, B.; Wiese, J. (2010): Supply Chain Management: Simulationsgestützte Konfiguration des Retourenmanagement-Prozesses in einem KMU, in: Betriebswirtschaftliche Forschung und Praxis 62(1), S. 38-55.

- Atasu, A.; Guide Jr., V.D.R.; Van Wassenhove, L.N. (2008): Product Reuse Economics in Closed-Loop Supply Chain Research, in: *Production and Operations Management* 17(5), S. 483-496.
- Atasu, A.; Sarvary, M.; Van Wassenhove, L.N. (2008): Remanufacturing as a Marketing Strategy, in: *Management Science* 54(10), S. 1731-1746.
- Avittathur, B.; Shah, J. (2004): Tapping Product Returns through Efficient Reverse Supply Chains: Opportunities and Issues, in: *IIMB Management Review* 16(4), S. 84-93.
- Badurdeen, F.; Iyengar, D.; Goldsby, T.J.; Metta, H.; Gupta, S.; Jawahir, I.S. (2009): Extending total life-cycle thinking to sustainable supply chain design, in: *International Journal of Product Lifecycle Management* 4(1-3), S. 49-67.
- Bandyopadhyay, S.; Paul, A.A. (2010): Equilibrium returns policies in the presence of supplier competition, in: *Marketing Science* 29(5), S. 846-857.
- Banomyong, R.; Veerakachen, V.; Supatn, N. (2008): Implementing leagility in reverse logistics channels, in: *International Journal of Logistics Research and Applications* 11(1), S. 31-47.
- Barnes, W.; Dhanda, K.K. (2007): Reverse Logistics And Clean Technology Adoption: The Case Of The Steel Industry, in: *International Business & Economics Research Journal* 6(9), S. 7-20.
- Bernon, M.; Cullen, J. (2004): The drivers of product returns in UK high street retailing, in: *Supply Chain Practice* 6(3), S. 44-54.
- Bernon, M.; Cullen, J. (2007): An integrated approach to managing reverse logistics, in: *International Journal of Logistics Research and Applications* 10(1), S. 41-56.
- Bernon, M.; Rossi, S.; Cullen, J. (2011): Retail reverse logistics: a call and grounding framework for research, in: *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management* 41(5), S. 484-510.
- Bhattacharya, S.; Guide Jr., V.D.R.; Van Wassenhove, L.N. (2006): Optimal Order Quantities with Remanufacturing Across New Product Generations, in: *Production and Operations Management* 15(3), S. 421-431.
- Blackburn, J.; Guide Jr., D.; Souza, G.; Van Wassenhove, L. (2004): Reverse Supply Chains for commercial returns, in: *California Management Review* 46(2), S. 6-22.
- Borade, A.B.; Bansod, S.V. (2007): Domain of Supply Chain Management – A State of the Art, in: *Journal of Technology Management & Innovation* 2(4), S. 109-121
- Carter, C.R.; Ellram, L.M. (1998): Reverse Logistics: A review of the literature and framework for future investigation, in: *Journal of Business Logistics* 19(1), S. 85-102.
- Cespón, M.F.; Castro, R.C.; Lundquist, J. (2009): Empiric Study on Reverse Logistic Strategies in the Manufacturing Sector in the Central Area of Cuba, in: *Journal of Operations and Supply Chain Management* 2(2), S. 72-82.
- Chan, H.K.; Yin, S.; Chan, F.T.S. (2010): Implementing just-in-time philosophy to reverse logistics systems: a review, in: *International Journal of Production Research* 48(21), S. 6293-6313.
- Chouinard, M.; D'Amours, S.; Aït-Kadi, D. (2005): Integration of reverse logistics activities within a supply chain information system, in: *Computers in Industry* 56(1), S. 105-124.
- Clendenin, J.A. (1997): Closing the Supply Chain Loop: Reengineering the Returns Channel Process, in: *The International Journal of Logistics Management* 8(1), S. 75-85.
- Condea, C.; Thiesse, F.; Fleisch, E. (2010): Assessing the impact of RFID and sensor technologies on the returns management of time-sensitive products, in: *Business Process Management Journal* 16(6), S. 954-971.
- Cooper, H.; Hedges, L.V. (1994): Research Synthesis as a Scientific Enterprise, in: Cooper, H.; Hedges, L.V. (Eds.): *The Handbook of Research Synthesis*, New York, S. 3-14.
- Croxtan, K.L.; García-Dastugue, S.J.; Lambert, D.M.; Rogers, D.S. (2001): The Supply Chain Management Processes, in: *The International Journal of Logistics Management* 12(2), S. 13-36.
- Dath, T.N.S.; Rajendran, C.; Narashiman, K. (2008): A study on supply chain management from the retailer's perspective, in: *International Journal of Procurement Management* 1(4), S. 453-471.

- Dath, T.N.S.; Rajendran, C.; Narashiman, K. (2010): An empirical study on supply chain management in India: the perspective of original equipment manufacturers and suppliers, in: *European Journal of Industrial Engineering* 4(1), S. 2-39.
- Daugherty, P.J.; Autry, C.W.; Ellinger, A.E. (2001): Reverse Logistics: The Relationship between Ressource Commitment and Program Performance, in: *Journal of Business Logistics* 22(1), S. 107-123.
- Daugherty, P.J.; Richey, R.G.; Genchev, S.E.; Chen, H. (2005): Reverse Logistics: Superior performance through focused resource commitments to information technology, in: *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review* 41(2), S. 77-92.
- de Brito, M.P.; Dekker, R. (2004): A Framework for Reverse Logistics, in: Dekker, R.; Fleischmann, M.; Inderfurth, K.; Van Wassenhove, L.N. (Hrsg.): *Reverse Logistics: Quantitative Models for Closed-Loop Supply Chains*, Berlin, S. 3-27.
- de Brito, M.P.; van der Laan, E.A. (2009): Inventory control with product returns: The impact of imperfect information, in: *European Journal of Operational Research* 194(1), S. 85-101.
- de Waart, D.; Kemper, S. (2004): 5 steps to service supply chain excellence, in: *Supply Chain Management Review* 8(1), S. 28-35.
- Debo, L.G.; Toktay, L.B.; Van Wassenhove, L.N. (2006): Joint Life-Cycle Dynamics of New and Remanufactured Products, in: *Production and Operations Management* 15(4), S. 498-513.
- DeCroix, G.A. (2006): Optimal Policy for a Multiechelon Inventory System with Remanufacturing, in: *Operations Research* 54(3), S. 532-543.
- DeCroix, G.A.; Song, J.-S.; Zipkin, P.H. (2009): Managing an Assemble-to-Order System with Returns, in: *Manufacturing & Service Operations Management* 11(1), S. 144-159.
- Defee, C.C.; Esper, T.; Mollenkopf, D. (2009): Leveraging closed-loop orientation and leadership for environmental sustainability, in: *Supply Chain Management: An International Journal* 14(2), S. 87-98.
- Dissanayake, D.; Singh, M. (2007): Managing returns in e-business, in: *Journal of Internet Commerce* 6(2), S. 35-49.
- Durst, S.M.; Sucky, E. (2010): Lieferantenentwicklung: Stand der empirischen Forschung, in: Bogaschewsky, R.; Eßig, M.; Lasch, R.; Stölzle, W. (Hrsg.): *Supply Management Research: Aktuelle Forschungsergebnisse 2009*, Wiesbaden, S. 37-72.
- Edwards, J.; McKinnon, A.; Cullinane, S. (2011): Comparative carbon auditing of conventional and online retail supply chains: a review of methodological issues, in: *Supply Chain Management: An International Journal* 16(1), S. 57-63.
- Erol, I.; Velioglu, M.N.; Serifoglu, F.S.; Büyüközkan, G.; Aras, N.; Çakar, N.D.; Korugan, A. (2010): Exploring reverse supply chain management practices in Turkey, in: *Supply Chain Management: An International Journal* 15(1), S. 43-54.
- Ferguson, M.; Guide Jr., V.D.R.; Souza, G.C. (2006): Supply Chain Coordination for False Failure Returns, in: *Manufacturing & Service Operations Management* 8(4), S. 376-393.
- Fernández, I. (2003): The Concept of Reverse Logistics. A Review of Literature, Annual Conference for Nordic Researchers in Logistics NOFOMA, <http://gio.uniovi.es/documentos/bel-li/nofoma.pdf> [Stand: 01.07.2011].
- Fernández, I. (2005): Identification of Research Areas Within Reverse Logistics- A Focus Group Technique Application, in: *Journal of Management Systems* 17(1), S. 17-25.
- Fernández, I.; Puente, J.; García, N.; Gómez, A. (2008): A Decision-Making Support System on a Products Recovery Management Framework. A Fuzzy Approach, in: *Concurrent Engineering: Research and Applications* 16(2), S. 129-138.
- Fettke, P. (2007): Supply Chain Management: Stand der empirischen Forschung, in: *Zeitschrift für Betriebswirtschaft* 77(4), S. 417-461.
- Fisher, C. (2007): *Researching and Writing a Dissertation: A Guidebook for Business Students*, 2<sup>nd</sup> Ed., Harlow.

- Fleischmann, M.; Bloemhof-Ruwaard, J.M.; Dekker, R.; van der Laan, E.; van Nunen, J.A.E.E.; Van Wassenhove, L.N. (1997): Quantitative models for reverse logistics: A review, in: *European Journal of Operational Research* 103(1), S. 1-17.
- French, M.L.; Discenza, R. (2006): Returns in process industries: a managerial perspective, in: *Management Research News* 29(12), S. 769-781.
- Gabriel, G. (2005): Definition, in: Mittelstraß, J. (Hrsg.): *Enzyklopädie Philosophie und Wissenschaftstheorie: C - F*, 2. Aufl., Stuttgart, S. 137-139.
- Galbreth, M.R.; Blackburn, J.D. (2010): Offshore Remanufacturing with Variable Used Product Condition, in: *Decision Sciences* 41(1), S. 5-20.
- Gallo, M.; Guerra, L.; Guizzi, G. (2009): Hybrid Remanufacturing/ Manufacturing Systems: secondary markets issues and opportunities, in: *WSEAS Transactions on Business and Economics* 6(1), S. 31-41.
- Ganesh, J. (2004): Managing customer preferences in a multi-channel environment using Web services, in: *International Journal of Retail & Distribution Management* 32(3), S. 140-146.
- Genchev, S.E. (2009): Reverse logistics program design: A company study, in: *Business Horizons* 52(2), S. 139-148.
- Georgiadis, P.; Athanasiou, E. (2010): The impact of two-product joint lifecycles on capacity planning of remanufacturing networks, in: *European Journal of Operational Research* 202(2), S. 420-433.
- Giménez, C.; Lourenço, H.R. (2008): e-SCM: internet's impact on supply chain processes, in: *The International Journal of Logistics Management* 19(3), S. 309-343.
- Google (2011): Über Google Scholar, <http://scholar.google.de/intl/de/scholar/about.html> [Stand: 01.07.2011].
- Götze, U.; Mikus, B. (1999): *Strategisches Management*, Chemnitz.
- Gou, Q.; Liang, L.; Huang, Z.; Xu, C. (2008a): A joint inventory model for an open-loop reverse supply chain, in: *International Journal of Production Economics* 116(1), S. 28-42.
- Gou, Q.; Ren, L.; Liang, L.; Huang, Z. (2008b): An inventory approach for a Local Collection Point in reverse supply chains, in: *International Journal of Sustainable Society* 1(1), S. 55-84.
- Grochla, E. (1962): Voraussetzungen einer optimalen Unternehmensplanung. In: *Management International* 2(2), S. 59-66.
- Guide Jr., V.D.R.; Li, J. (2010): The Potential for Cannibalization of New Products Sales by Remanufactured Products, in: *Decision Sciences* 41(3), S. 547-572.
- Guide Jr., V.D.R.; Souza, G.C.; Van Wassenhove, L.N.; Blackburn, J.D. (2006): Time Value of Commercial Product Returns, in: *Management Science* 52(8), S. 1200-1214.
- Guide Jr., V.D.R.; Van Wassenhove, L.N. (2001): Managing product returns for remanufacturing, in: *Production and Operations Management* 10(2), S. 142-155.
- Guide Jr., V.D.R.; Van Wassenhove, L.N. (2006): Closed-Loop Supply Chains: An Introduction to the Teature Issue (Part 1), in: *Production and Operations Management* 15(3), S. 345-350.
- Guide Jr., V.D.R.; Van Wassenhove, L.N. (2009): The Evolution of Closed-Loop Supply Chain Research, in: *Operations Research* 57(1), S. 10-18.
- H'Mida, S.; Lakhali, S.Y. (2007): A model for assessing the greenness effort in a product supply chain, in: *International Journal of Global Environmental Issues* 7(1), S. 4-24.
- Halldórsson, Á.; Kotzab, H.; Skjøtt-Larsen, T. (2009): Supply chain management on the crossroad to sustainability: a blessing or a curse?, in: *Logistics Research* 1(2), S. 83-94.
- Hart, C. (1998): *Doing a Literature Review: Releasing the Social Science Research Imagination*, London.
- Heisig, G.; Fleischmann, M. (2001): Planning stability in a product recovery system, in: *OR Spectrum* 23(1), S. 25-50.
- Horvath, P.A.; Autry, C.W.; Wilcox, W.E. (2005): Liquidity implications of reverse logistics for retailers: A Markov chain approach, in: *Journal of Retailing* 81(3), S. 191-203.

- Hsu, H.S.; Alexander, C.A.; Zhu, Z. (2009): Understanding the reverse logistics operations of a retailer: a pilot study, in: *Industrial Management & Data Systems* 109(4), S. 515-531.
- Huang, X.; Choi, S.-M.; Ching, W.-K.; Siu, T.K.; Huang, M. (2011): On supply chain coordination for false failure returns: A quantity discount contract approach, in: *International Journal of Production Economics*, in press.
- Hungenberg, H. (2008): *Strategisches Management in Unternehmen: Ziele – Prozesse – Verfahren*, 5. Aufl., Wiesbaden.
- Isermann, H.; Houtman, J. (1998): Entsorgungslogistik in Industrieunternehmen, in: Isermann, H. (Hrsg.): *Logistik: Gestaltung von Logistiksystemen*, 2. Aufl., Landsberg/Lech, S. 303-320.
- Janse, B.; Schuur, P.; de Brito, M.P. (2010): A reverse logistics diagnostic tool: The case of the consumer electronics industry, in: *International Journal of Advanced Manufacturing Technology* 47(5-8), S. 495-513.
- Jascó, P. (2005): Google Scholar: the pros and cons, in: *Online Information Review* 29(2), S. 208-214.
- Jayaraman, V. (2006): Production planning for closed-loop supply chains with product recovery and reuse: an analytical approach, in: *International Journal of Production Research* 44(5), S. 981-998.
- Jayaraman, V.; Luo, Y. (2007): Creating competitive advantages through new value creation: a reverse logistics perspective, in: *The Academy of Management Perspectives* 21(2), S. 56-73.
- Jayaraman, V.; Ross, A.D.; Agarwal, A. (2008): Role of information technology and collaboration in reverse logistics supply chains, in: *International Journal of Logistics Research and Applications* 11(6), S. 409-425.
- Kant, R.; Singh, M.D. (2009): Knowledge management implementation in supply chains: a strategic plan, in: *International Journal of Business Information Systems* 4(6), S. 655-672.
- Kapetanopoulou, P.; Tagaras, G. (2009): An empirical investigation of value-added product recovery activities in SMEs using multiple case studies of OEMs and independent remanufacturers, in: *Flexible Services and Manufacturing Journal* 21(3-4), S. 92-113.
- Karaer, Ö.; Lee, H.L. (2007): Managing the Reverse Channel with RFID-Enabled Negative Demand Information, in: *Production and Operations Management* 16(5), S. 625-645.
- Ketzenberg, M.E.; Zuidwijk, R.A. (2009): Optimal Pricing, Ordering, and Return Policies for Consumer Goods, in: *Production and Operations Management* 18(3), S. 344-360.
- Kirsch, W. (1997): *Betriebswirtschaftslehre: Eine Annäherung aus der Perspektive der Unternehmensführung*, 4. Aufl., München.
- Ko, M.; Tiwari, A.; Mehnen, J. (2010): A review of soft computing applications in supply chain management, in: *Applied Soft Computing* 10(3), S. 661-674.
- Köcher, M.-M. (2006): *Fulfillment im Electronic Commerce: Gestaltungsansätze, Determinanten, Wirkungen*, Wiesbaden.
- Kumar, S.; Dieveney, E.; Dieveney, A. (2009): Reverse logistics process control measures for the pharmaceutical industry supply chain, in: *International Journal of Productivity and Performance Management* 58(2), S. 188-204.
- Kumar, V.; Dao, A. (2006): Reverse Supply Chain Management: An Integrated Research Framework, in: *Production and Operations Management – Proceedings of the Annual Conference of the Administrative Science Association of Canada, Production and Operations Management Division* 27(7), S. 47-63.
- Kushwaha, G.S. (2010): Sustainable development through strategic green supply chain management, in: *International Journal of Engineering and Management Sciences* 1(1), S. 7-11.
- Lambert, D.M.; Cooper, M.C. (2000): Issues in Supply Chain Management, in: *Industrial Marketing Management* 29(1), S. 65-83.
- Lambert, D.M.; García-Dastugue, S.J.; Croxton, K.L. (2008): The role of logistics managers in the cross-functional implementation of supply chain management, in: *Journal of Business Logistics* 29(1), S. 113-132.

- Larson, P.D.; Halldórsson, Á. (2004): Logistics Versus Supply Chain Management: An International Survey, in: *International Journal of Logistics Research and Applications* 7(1), S. 17-31.
- Lattwein, J. (2002): Wertorientierte strategische Steuerung: Ganzheitlich-integrativer Ansatz zur Implementierung, Wiesbaden.
- Lee, D.-H.; Dong, M. (2008): A heuristic approach to logistics network design for end-of-lease computer products recovery, in: *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review* 44(3), S. 455-474.
- Li, X.; Olorunniwo, F. (2008): An exploration of reverse logistics practices in three companies, in: *Supply Chain Management: An International Journal* 13(5), S. 381-386.
- Ljungdahl, L.G. (2000): What you need to know about the Internet-enabled Supply Chain, in: *Supply Chain Management Review* 4(5), S. 82-88.
- Macharzina, K. (2003): Unternehmensführung: Das internationale Managementwissen – Konzepte – Methoden – Praxis, 4.Aufl., Wiesbaden.
- Madaan, J.; Wadhwa, S. (2007): Flexible process planning approaches for sustainable decisions in reverse logistics systems, in: *Global Journal of Flexible Systems Management* 8(4), S. 1-8.
- Madaan, J.; Wadhwa, S. (2010): Decision and information synergy for improving product recovery performance, in: *Global Journal of Flexible Systems Management* 11(1-2), S. 89-96.
- Mag, W. (1995): Unternehmensplanung, München.
- Mahadevan, B.; Pyke, D.F.; Fleischmann, M. (2003): Periodic review, push inventory policies for remanufacturing, in: *Production, Manufacturing and Logistics* 151(3), S. 536-551.
- Maloni, M.J.; Brown, M.E. (2006): Corporate Social Responsibility in the Supply Chain: An Application in the Food Industry, in: *Journal of Business Ethics* 68(1), S. 35-52.
- Martin, P.; Guide Jr., V.D.R.; Craighead, C.W. (2010): Supply Chain Sourcing in Remanufacturing Operations: An Empirical Investigation of Remake Versus Buy, in: *Decision Sciences* 41(2), S. 301-324.
- Matthews, H.S.; Hendrickson, C.T.; Soh, D.L. (2001): Environmental and economic effects of e-commerce: A case study of book publishing and retail logistics, in: *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board* 1763, S. 6-12.
- Meade, L.; Sarkis, J.; Presley, A. (2007): The theory and practice of Reverse Logistics, in: *International Journal of Logistics Systems and Management* 3(1), S. 56-84.
- Menachof, D.A.; Gibson, B.J.; Hanna, J.B.; Whiteing, A.E. (2009): An analysis of the value of supply chain management periodicals, in: *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management* 39(2), S. 145-165.
- Min, H.; Ko, C.S.; Ko, H.J. (2006): The spatial and temporal consolidation of returned products in a closed-loop supply chain network, in: *Computers and Industrial Engineering* 51(2), S. 309-320.
- Min, H.; Ko, H.J.; Park, B.I. (2005): A Lagrangian relaxation heuristic for solving the multi-echelon, multi commodity, close-loop supply chain network design problem, in: *International Journal of Logistics Systems and Management* 1(4), S. 382-404.
- Mollenkopf, D.A.; Closs, D.J. (2005): The Hidden Value in Reverse Logistics, in: *Supply Chain Management Review* 9(5), S. 34-43.
- Mollenkopf, D.A.; Frankel, R.; Russo, I. (2011): Creating value through returns management: Exploring the marketing-operations interface, in: *Journal of Operations Management* 29(5), S. 391-403.
- Mollenkopf, D.A.; Rabinovich, E.; Laseter, T.M.; Boyer, K.K. (2007): Managing internet product returns: A focus on effective service operations, in: *Decision Sciences* 38(2), S. 215-250.
- Mollenkopf, D.A.; Russo, I.; Frankel, R. (2007): The returns management process in supply chain strategy, in: *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management* 37(7), S. 568-592.
- Mortensen, O.; Lemoine, O.W. (2008): Integration between manufacturers and third party logistics providers?, in: *International Journal of Operations & Production Management* 28(4), S. 331-359.

- Mukhopadhyay, S.K.; Ma, H. (2009): The role of quality uncertainty in remanufacturing decisions, in: *International Journal of Business and Systems Research* 3(4), S. 387-412.
- Murphy, P.R.; Poist, R.F. (2000): Green Logistics Strategies: An Analysis of Usage Patterns, in: *Transportation Journal* 40(2) S. 5-16.
- Nikoofal, M.E.; Hussein, S.M.M. (2010): An inventory model with dependent returns and disposal cost, in: *International Journal of Industrial Engineering Computations* 1(1), S. 45-54.
- Norek, C.D. (2002): Returns management: Making order out of chaos, in: *Supply Chain Management Review* 6(3), S. 34-42.
- Ofek, E.; Katona, Z.; Sarvary, M. (2011): "Bricks and Clicks": The Impact of Product Returns on the Strategies of Multichannel Retailers, in: *Marketing Science* 30(1), S. 42-60.
- Ordoobadi, S.M. (2009): Outsourcing reverse logistics and remanufacturing functions: A conceptual strategic model, in: *Management Research News* 32(9), S. 831-845.
- Petersen, J.A.; Kumar, V. (2009): Are product returns a necessary evil? Antecedents and consequences, in: *Journal of Marketing* 74(5), S. 1-17.
- Pfeiffer, K. (2009): Erneuerbarer Gewinn, in: *Logistik Heute* 31(6), S. 22-23.
- Rajib, P.; Tiwari, D.; Srivastava, G. (2002): Design and development of an integrated supply chain management system in an internet environment, in: *Journal of Services Research* 2(1), S. 75-93.
- Ravi, V.; Shankar, R.; Tiwari, M.K. (2005): Productivity improvement of a computer hardware supply chain, in: *International Journal of Productivity and Performance Management* 54(4), S. 239-255.
- Richey, R.G.; Chen, H.; Genchev, S.E.; Daugherty, P.J. (2005): Developing effective reverse logistics programs, *Industrial Marketing Management* 34(8), S. 830-840.
- Richey, R.G.; Daugherty, P.J.; Genchev, S.E.; Autry, C.W. (2004): Reverse logistics: the impact of timing and resources, in: *Journal of Business Logistics* 25(2), S. 229-250.
- Richey, R.G.; Genchev, S.E.; Daugherty, P.J. (2005): The role of resource commitment and innovation in reverse logistics performance, in: *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management* 35(4), S. 233-257.
- Richey, R.G.; Genchev, S.E.; Gabler, C.B. (2011): Evaluating reverse logistics programs: A suggested process formalization, in: *International Journal of Logistics Management*, in press.
- Rogers, D.S.; Lambert, D.M.; Croxton, K.L.; García-Dastugue, S.J. (2002): The Returns Management Process, in: *The International Journal of Logistics Management* 13(2), S. 1-18.
- Rogers, D.S.; Rogers, Z.S.; Lembke, R. (2010): Creating value through product stewardship and take-back, in: *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal* 1(2), S. 133-160.
- Rogers, D.S.; Tibben-Lembke, R.S. (1999): *Going Backwards: Reverse Logistics Trends and Practices*, Reno.
- Roy, J.; Nollet, J.; Beaulieu, M. (2006): Reverse Logistics Networks and Governance Structures, in: *Supply Chain Forum - An International Journal* 7(2), S. 58-67.
- Sabbaghi, A.; Vaidyanathan, G. (2008): Effectiveness and Efficiency of RFID technology in Supply Chain Management: Strategic values and challenges, in: *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* 3(2), S. 71-81.
- Samli, C.A.; Pohlen, T.L.; Jacobs, L. (2006): Developments in Retail Logistics – Towards Generating More Consumer Value, in: *Journal of Marketing Channels* 13(2), S. 81-98.
- Sasikumar, P.; Kannan, G. (2009): Issues in reverse supply chain, part III: classification and simple analysis, in: *International Journal of Sustainable Engineering* 2(1), S. 2-27.
- Schröter, M.; Spengler, T. (2004): Designing control management systems for parts recovery and spare parts management in the final phase within closed-loop supply chains, in: *International Journal of Integrated Supply Management* 1(2), S. 158-179.
- Sciarrotta, T. (2003): How Philips reduced returns, in: *Supply Chain Management Review* 7(6), S. 32-38.

- Sedlak, P.S. (2001): The second wave of e-Fulfill, in: *Supply Chain Management Review* 5(3), S. 82-88.
- Setaputra, R.; Mukhopadhyay, S.K. (2010): A framework for research in reverse logistics, in: *International Journal of Logistics Systems and Management* 7(1), S. 19-55.
- Shi, J.; Zhang, G.; Sha, J. (2011): Optimal production planning for a multi-product closed loop system with uncertain demand and return, in: *Computers and Operations Research* 38(3), S. 641-650.
- Shukla, R.K.; Garg, D.; Agarwal, A. (2011): Understanding of Supply Chain: A Literature Review, in: *International Journal of Engineering Science and Technology* 3(3), S. 2059-2072.
- Shulman, J.D.; Coughlan, A.T.; Savaskan, R.C. (2009): Optimal restocking fees and information provision in an integrated demand-supply model of product returns, in: *Manufacturing & Service Operations Management* 11(4), S. 577-594.
- Shulman, J.D.; Coughlan, A.T.; Savaskan, R.C. (2011): Optimal reverse channel structure for consumer product returns, in: *Management Science* 57(2), S. 347-362.
- Srivastava, S.K. (2008): Value recovery network design for product returns, in: *International Journal of Physical Distribution & Logistics* 38(4), S. 311-331.
- Srivastava, S.K.; Srivastava, R.K. (2006): Managing product returns for reverse logistics, in: *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management* 36(7), S. 524-546.
- Stahle, W.H. (1999): *Management*, 8. Aufl., München.
- Steven, M. (2007): *Handbuch Produktion: Theorie – Management – Logistik – Controlling*, Stuttgart.
- Steven, M.; Tengler, S.; Krüger, R. (2003): Reverse Logistics (II), in: *WISU – Das Wirtschaftsstudium* 32(6), S. 779-784.
- Stock, J. (1992): *Reverse Logistics*, Oak Brook.
- Stock, J.R.; Mulki, J.P. (2009): Product returns processing: an examination of practices of manufacturers, wholesalers/ distributors, and retailers, in: *Journal of Business Logistics* 30(1), S. 33-62.
- Stock, J.R.; Speh, T.W.; Shear, H.W. (2002): Many happy (product) returns, in: *Harvard Business Review* 80 (7), S. 16-17.
- Stock, J.R.; Speh, T.W.; Shear, H.W. (2006): Managing product returns for competitive advantage, in: *MIT Sloan Management Review* 48(1), S. 57-62.
- Su, J.C.P.; Lin, Y.C.; Lee, V. (2011): Component commonality in closed-loop manufacturing systems, in: *Journal of Intelligent Manufacturing*, in press.
- Subramoniam, R.; Huisingh, D.; Chinnam, R.B. (2010): Aftermarket remanufacturing strategic planning decision-making framework: Theory & practice, in: *Journal of Cleaner Production* 18(16-17), S. 1575-1586.
- Tarn, J.M.; Razi, M.A.; Wen, H.J.; Perez Jr., A.A. (2003): E-fulfillment: the strategy and operational requirements, in: *Logistics Information Management* 16(5), S. 350-362.
- Taylor, T.A. (2001): Channel Coordination Under Price Protection, Midlife Returns, and End-of-Life Returns in Dynamic Markets, in: *Management Science* 47(9), S. 1220-1234.
- Taylor, T.A. (2002): Supply Chain Coordination Under Channel Rebates with Sales Effort Effects, in: *Management Science* 48(8), S. 992-1007.
- Teunter, R.H.; Flapper, S.D.P. (2010): Optimal core acquisition and remanufacturing policies under uncertain core quality fractions, in: *European Journal of Operational Research* 210(2), S. 241-248.
- Thierry, M.; Salomon, M.; Van Nunen, J.A.E.E.; Van Wassenhove, L.N. (1995): Strategic Issues in Product Recovery Management, in: *California Management Review* 37(2), S. 114-135.
- Urbanke, D. (2009): Europas größter Retourenbetrieb, in: *DVZ – Deutsche Verkehrslogistik Zeitung* 63(115), S. 9.
- van der Laan, E. (2003): An NPV and AC analysis of a stochastic inventory system with joint manufacturing and remanufacturing, in: *International Journal of Production Economics* 81-82(1), S. 317-331.

- Van Wassenhove, L.N.; Zikopoulos, C. (2010): On the effect of quality overestimation in remanufacturing, in: *International Journal of Production Research* 48(18), S. 5263-5280.
- Vorasayan, J.; Ryan, S.M. (2006): Optimal Price and Quantity of Refurbished Products, in: *Production and Operations Management* 15(3), S. 369-383.
- Wadhwa, S.; Madaan, J. (2007a): Conceptual Framework For Knowledge Management In Reverse Enterprise System, in: *Journal of Knowledge Management Practice* 8(2), <http://www.tlinc.com/artic1137.htm> [Stand: 01.07.2011].
- Wadhwa, S.; Madaan, J. (2007b): Multi criteria decision model for alternative selection in reverse logistics system, in: *Studies in Informatics and Control* 16(3), S. 271-282.
- Wadhwa, S.; Madaan, J.; Chan, F.T.S. (2009): Flexible decision modeling of reverse logistics system: A value adding MCDM approach for alternative selection, in: *Robotics and Computer- Integrated Manufacturing* 25(2), S. 460-469.
- Wadhwa, S.; Madaan, J.; Verma, M. (2009): Flexibility focused decision and information sharing model for product recovery system, in: *Global Journal of Flexible Systems Management* 10(3), S. 15-22.
- Wei, C.; Li, Y.; Cai, X. (2011): Robust optimal policies of production and inventory with uncertain returns and demand, in: *International Journal of Production Economics*, in press.
- Welge, M.K.; Al-Laham, A. (2003): *Strategisches Management: Grundlagen – Prozess – Implementierung*, 4.Aufl., Wiesbaden.
- Wilcox, W.; Horvath, P.A.; Griffis, S.E.; Autry, C.W. (2011): A Markov model of liquidity effects in reverse logistics processes: The effects of random volume and passage, in: *International Journal of Production Economics* 129(1), S. 86-101.
- Wu, Y.-C.J.; Cheng, W.-P. (2007): Creating an effective reverse supply chain in China: The publishing industry, in: *International Journal of Services Operations and Informatics* 2(4), S. 391-409.
- Xu, J.; Jiang, Y. (2009): Study of Reverse Logistics in the E-commerce Environment, in: *International Business Research* 2(1), S. 128-130.
- Yang, J.; Qin, Z.; Lee, H. (2009): Coordination of perishable product returns with imbalance information, in: *International Journal of Management and Enterprise Development* 7(3), S. 281-298.
- Zentes, J.; Schramm-Klein, H. (2008): Neue Anforderungen an die Handelslogistik – Implikationen aus Theorie und Praxis mit besonderem Fokus auf Multi-Channel-Systeme des Handels, in: Nyhuis, P. (Hrsg.): *Beiträge zu einer Theorie der Logistik*, Berlin, S. 409-438.
- Zerhouni, H.; Gayon, J.-P.; Frein, Y. (2011): Influence of dependency between demands and returns in a reverse logistics system, in: *International Journal of Production Economics*, in press.
- Zikopoulos, C.; Tagaras, G. (2007): Impact of uncertainty in the quality of returns on the profitability of a single-period refurbishing operation, in: *European Journal of Operational Research* 182(1), S. 205-225.
- Zikopoulos, C.; Tagaras, G. (2008): On the attractiveness of sorting before disassembly in remanufacturing, in: *IIE Transactions* 40(3), S. 313-323.
- Zuidwijk, R.; Krikke, H. (2008): Strategic response to EEE returns: Product eco-design or new recovery process?, in: *European Journal of Operational Research* 191(3), S. 1206-1222.