

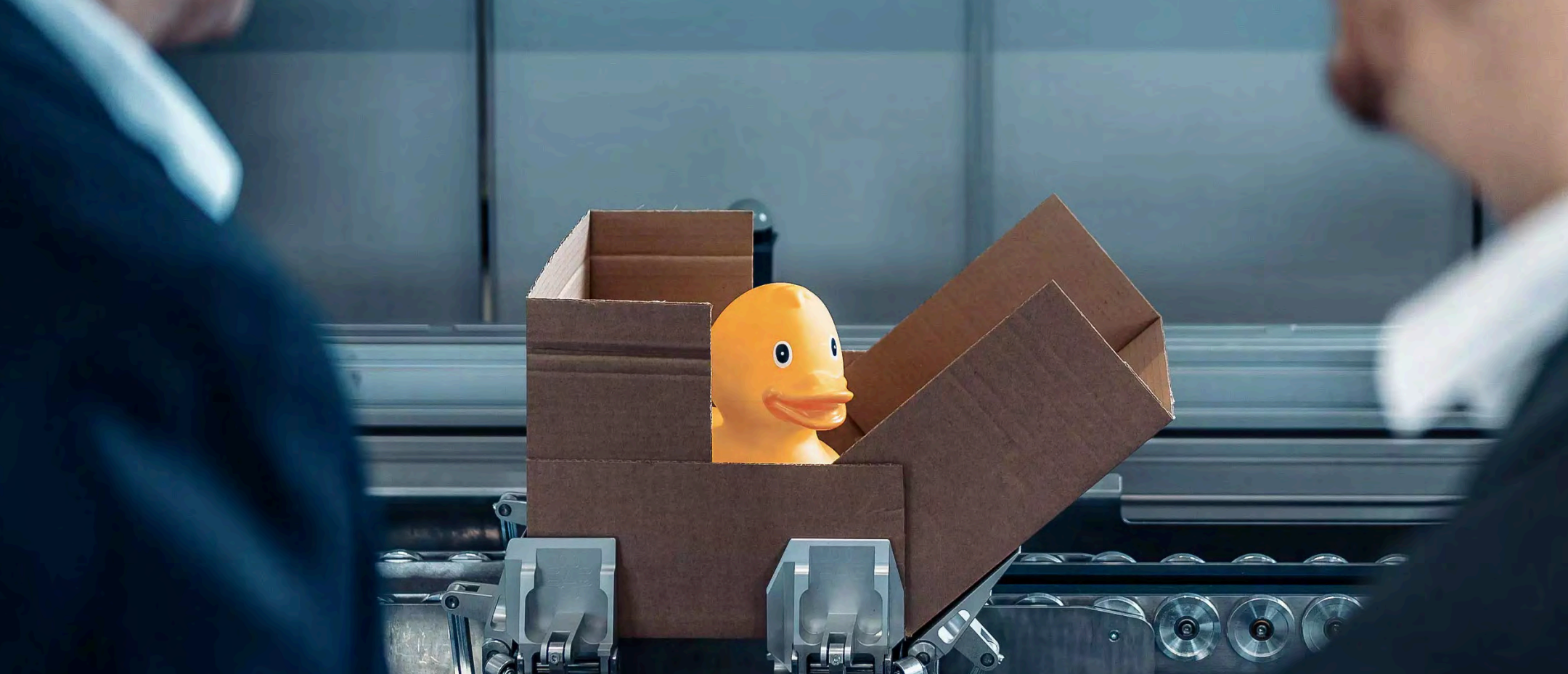
Die größten Kostenfallen

FULFILLMENT 2026

Warum viele Unternehmen verlieren werden –
und wie du zu den Gewinnern gehörst



**Mit echten
Zahlen**



Inhalt

Abstract	3
1. Planung	4
1.1 Produkte richtig verpacken – Bruchquote senken	4
1.2 Barcodes – klein aber entscheidend	5
1.3 Warum eine Bestellung gar nicht erst zustande kommt	7
1.4 Weitere Gründe für das Abbrechen von Bestellungen	8
2. Anlieferung	10
3. Fulfillment	11
3.1 Probleme innerhalb des Fulfillment Prozesses	11
3.2 Wie lassen sich diese Fehler vermeiden?	11
3.2 Die richtigen Faktoren entscheiden über deinen Erfolg	13
4. Retouren	14
4.1 Retouren reduzieren	14
4.2 Retourenprozesse	15
5. Effizienz & Kosten	16
5.1 Order Fulfillment Softwares	16
5.2 Vergleich Packstack Connect mit anderen Fulfillment Anbietern	17
Wer steckt eigentlich dahinter?	18

Abstract

Die Anforderungen im E-Commerce und Fulfillment steigen kontinuierlich und mit ihnen die Erwartungen deiner Kunden. Gleichzeitig führen bereits kleine Fehler in Prozessen, Verpackung oder Versand zu hohen Folgekosten, ineffizienten Abläufen und einer schlechteren Customer Experience. Genau hier setzt dieses Paper an.

Du erhältst einen praxisnahen Überblick darüber, wie du typische Schwachstellen entlang der gesamten Fulfillment-Kette erkennst und gezielt optimierst, von der Planung und Verpackung über die Anlieferung bis hin zu Versand, Retouren und Kostenkontrolle. Dabei wird deutlich, dass nicht einzelne Maßnahmen entscheidend sind, sondern das Zusammenspiel aus durchdachten Prozessen, geeigneter Verpackung, transparenter Kommunikation und moderner Technologie.

Ein besonderer Fokus liegt auf der Frage, wie du Retouren reduzierst, Abbrüche im Checkout vermeidest und gleichzeitig Kosten senkst. Du erfährst, welche Rolle Faktoren wie Versandgeschwindigkeit, klare Lieferzeiten, Verpackungsqualität und effiziente Lagerstrukturen für deinen Erfolg spielen und wie stark sie das Kaufverhalten deiner Kunden beeinflussen.

Zudem zeigt das Paper, wie die Kombination aus Mensch und Automatisierung Prozesse effizienter gestaltet und Fehlerquoten deutlich reduziert. Intelligente Systeme wie Barcode-Scanning, automatisierte Verpackungslösungen oder KI-gestützte Bestandskontrollen schaffen nicht nur mehr Effizienz, sondern geben dir auch die Möglichkeit, dich auf Wachstum und Optimierung zu konzentrieren.

Abgerundet wird das Ganze durch konkrete Einblicke in die Kostenstrukturen und die versteckten Kostentreiber im Fulfillment, von Retouren über Verpackung bis hin zu Lagerflächen und Softwarelösungen. So bekommst du ein klares Verständnis dafür, wie du deine Prozesse nicht nur leistungsfähiger, sondern auch wirtschaftlicher gestaltest.

Dieses Paper richtet sich an E-Commerce-Brands und Entscheider*innen, die ihr Fulfillment skalieren, Kosten reduzieren und gleichzeitig ein überzeugendes Kundenerlebnis schaffen wollen.

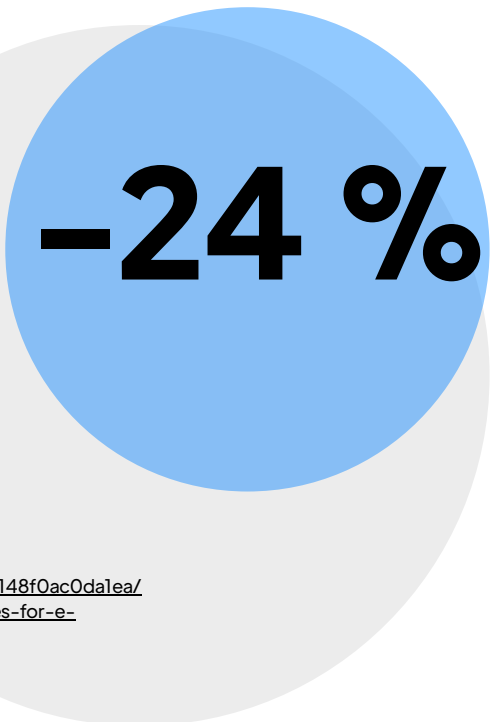


1 – Planung

Die Anforderungen im Fulfillment steigen kontinuierlich. Schon kleine Prozessfehler führen zu versteckten Kosten und beeinträchtigen die Customer Experience.
Mit klarer Planung schaffst du stabile Prozesse und ein besseres Versanderlebnis.

1.1 Produkte richtig verpacken – Bruchquote senken

Die Verpackung muss zum Produkt passen.
Praxisanalysen zeigen:
Optimierte Kartonagen können die Bruchquote um bis zu 24 % senken.



Viele Schäden entstehen durch fehlende Abstimmung zwischen Produkt, Verpackung und Versandbedingungen.
Eine optimierte Verpackung reduziert nicht nur Schäden, sondern senkt auch Transportkosten (bis zu 5 %) und erhöht die Verkaufsfähigkeit beschädigter Ware (≈ 3,5 %).

Quelle: <https://assets.amazon.science/0c/6c/9d0986b94bef92d148f0ac0da1ea/think-out-of-the-package-recommending-package-types-for-e-commerce-shipments.pdf>

Umverpackung
vermeidet
Bruchschäden

~41.000 €*

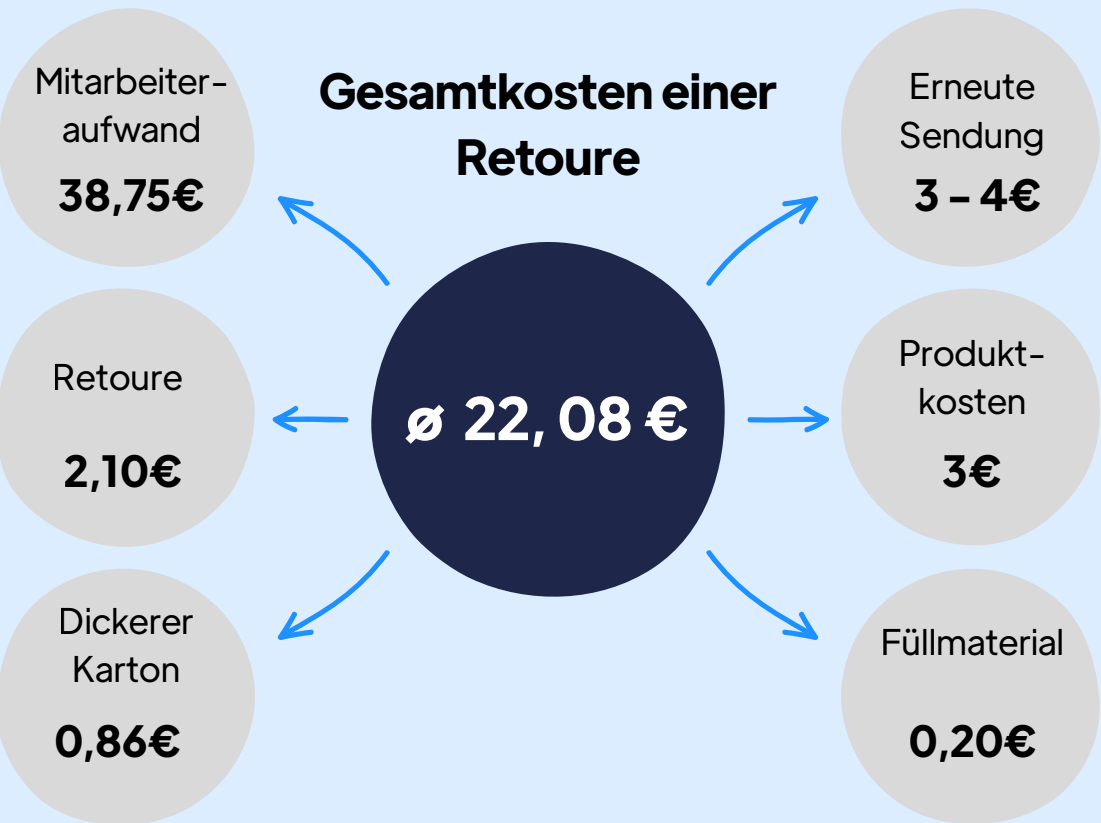
Bruchschäden bei einer mittelständigen
Hauptflegemarke durch Glas im Jahr

*Umgerechnet nach dem aktuellen Wechselkurs vom 31.03.2026
Quelle: <https://alumbottle.com/aluminum-vs-glass-which-saves-more-on-logistics-costs-for-global-brands/>

5–8 %

Bruchrate bei Glas
pro Monat

Quelle: <https://alumbottle.com/aluminum-vs-glass-which-saves-more-on-logistics-costs-for-global-brands/>



Günstigere Verpackung führt oft zu höheren Gesamtkosten.
Retouren verursachen im Schnitt rund 20–25 €, inklusive Versand, Material, Produktverlust und Arbeitsaufwand.
Investitionen in bessere Verpackung reduzieren langfristig Kosten und verbessern die Customer Experience.
Zusätzlich bietet Verpackung eine wertvolle Fläche für Branding und Kommunikation.

Quelle: Interne Recherche

40–50 %

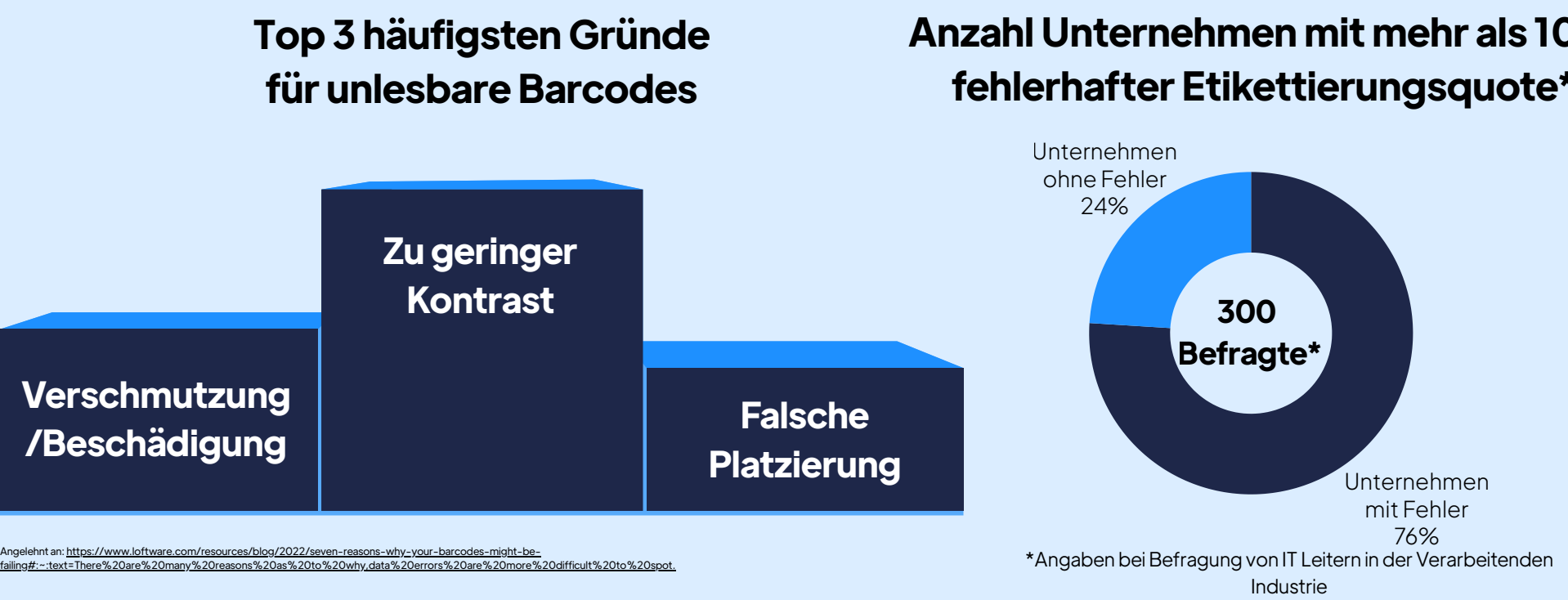
Weniger Gewicht (Aluminium)

Quelle: <https://alumbottle.com/aluminum-vs-glass-which-saves-more-on-logistics-costs-for-global-brands/>

Alternativ kannst du Glasflaschen durch Aluminium ersetzen. Zusätzliche Faltschachteln verursachen zwar Kosten, verbessern jedoch die Customer Experience und vermeiden Mehraufwand – langfristig lohnt sich ihr Einsatz.

1.2 Barcodes – klein, aber entscheidend

Barcodes sind der Grundstein für jedes funktionierende System im Fulfillment



Entstandene Kosten durch falsche Etikettierung

ca. **Ø 75.000 €** pro Jahr

Quelle: <https://www.holzforummagazin.de/willkommen-seriennummer-92506.htm>

Fehlerhafte oder fehlende Etiketten führen direkt zu Verzögerungen, Mehraufwand und zusätzlichen Kosten. Studien zeigen: Ein Großteil der Unternehmen hat Probleme mit fehlerhafter Etikettierung, mit erheblichen operativen Auswirkungen. Die daraus entstehenden Kosten können im Schnitt bis zu ca. 75.000 € pro Jahr betragen. Barcodes ermöglichen eine eindeutige Zuordnung und schnelle Verarbeitung von Produkten. Im Scan-Prozess entstehen nur minimale Fehlerquoten ($\approx 0,1\text{--}0,3$ Fehler pro 1.000 Picks laut BVL), wodurch Prozesse deutlich effizienter werden.

Damit deine Barcodes auch wirklich lesbar und scanbar sind, müssen einige Schritte beachtet werden:

Farbgebung

Dunkler Code auf hellem Hintergrund, sonst kann der Scanner ihn nicht erfassen.

Ruhezone

Freiraum um den Barcode, damit der Scanner Anfang und Ende erkennt.

Zustand

Keine Beschädigungen, Knicke oder Verschmutzungen.

Korrekte Platzierung

Auf runden Produkten vertikal platzieren, um Scanbarkeit sicherzustellen.

Druckqualität

Hohe Druck- und Dateiqualiät sind entscheidend für zuverlässiges Scannen.

Bei Packstack erhältst du eine **50% schnellere Fulfillment Abwicklung** durch korrekte Barcode Plazierung und Druckqualität.

Für

74%

der Konsumenten ist
kostenloser Versand
der wichtigste
Faktor.

1.3 Warum eine Bestellung gar nicht erst zustande kommt

Kaufentscheidungen werden stark durch den Versand beeinflusst. Kunden erwarten schnelle, transparente und zuverlässige Lieferprozesse, sonst brechen sie den Kauf ab.

67–85 % Abbruchrate

wenn der bevorzugter Versand- oder Rückgabeweg fehlt

Quelle: <https://www.dhl.com/global-en/microsites/ec/e-commerce-insights/insights/e-commerce-logistics/2025-delivery-and-returns-trends.html>

▲
Laut DHL brechen 67 bis 85 % der Konsumenten ihren Kauf ab, wenn ihnen ein bevorzugter Versand oder ein Rückgabeweg fehlt, beziehungsweise dieser nicht klar erkennbar ist.



60 % haben Probleme mit der Lieferung

(in den letzten drei Monaten) verspätet, beschädigt oder falsch

Quelle: <https://www.sendcloud.com/how-delivery-frustrations-impact-repeat-purchases/>

60 % der Konsumenten hatten in den letzten drei Monaten mindestens ein Problem mit verspäteter, beschädigter oder falscher Lieferung.

Über 44 % erwarten Next Day Delivery

Was heute als „Premiumservice“ gilt, wird morgen Standard.

Quelle: <https://landmarkglobal.com/eu/en/news-insights/top-10-essential-facts-about-german-e-commerce/>

Die Benchmarks verschieben sich rasant. Next Day Versand gehört mittlerweile zum Standard, so erwarten aktuell über 44 % der Kunden in Deutschland eine Lieferung ihrer Bestellung am nächsten Tag und auch du solltest dies in jedem Fall gewährleisten.



57 % kaufen nicht erneut

bei einem Händler, wenn ein Paket nicht ankommt

Quelle: <https://www.sendcloud.com/how-delivery-frustrations-impact-repeat-purchases/>

Sendcloud bestätigte, dass 57 % der Kunden nicht erneut bei einem Unternehmen kaufen, wenn ein Paket nicht ankommt.

1.4 Weitere Gründe für das Abbrechen von Bestellungen und was du dagegen tun kannst:

Der Versand ist einer der wichtigsten Faktoren, ob Kunden ihre Bestellungen tatsächlich abschließen. Um zu gewährleisten, dass dein Kunde im Check-out-Prozess nicht aufgrund von zu hohen Versandkosten, zu lange Lieferzeiten oder einem fehlenden Lieferzeitraum abspringt, solltest du auf folgende Punkte achten und diese in deinen Shop integrieren.

Überhöhte Versandkosten Lieferzeit < eine Woche Kein Liefertermin angegeben

63%

stornieren
online Kauf

Zu hohe
Versandkosten
führen zu
Stornierungen
bei Kauf.

38%

brechen
Bestellung ab

Wenn die
Lieferzeit länger
als eine Woche
ist, kommt es im
Check-out zu
Abbrüchen.

24%

brechen Kauf ab

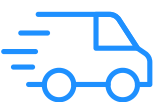
Sollte kein
voraussichtlicher
Liefertermin
angegeben sein,
brechen Verbraucher
ihren Kauf ab.

Angelehnt an: <https://www.readycloud.com/info/30-order-fulfillment-statistics-for-2024#:~:text=165%20billion%20packages%20are%20shipped.action%20to%20receive%20free%20shipping>



Kostenloser Versand

Biete kostenlosen
Versand an, sobald
ein bestimmter
Warenwert
erreicht wurde.



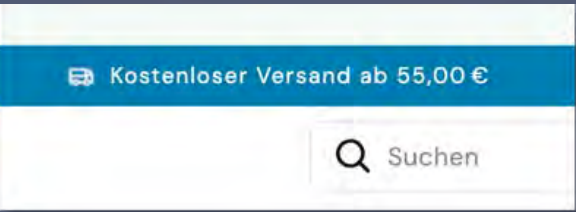
Versandarten

Verschiedene
Versandarten wie
Premium oder
Priority Versand
gewährleisten eine
schnelle Lieferung.



Zeitraum Bestellung

Gib in deinem Shop an,
wie lange man noch Zeit
hat um zu bestellen,
damit die Lieferung am
nächsten Tag ankommt.



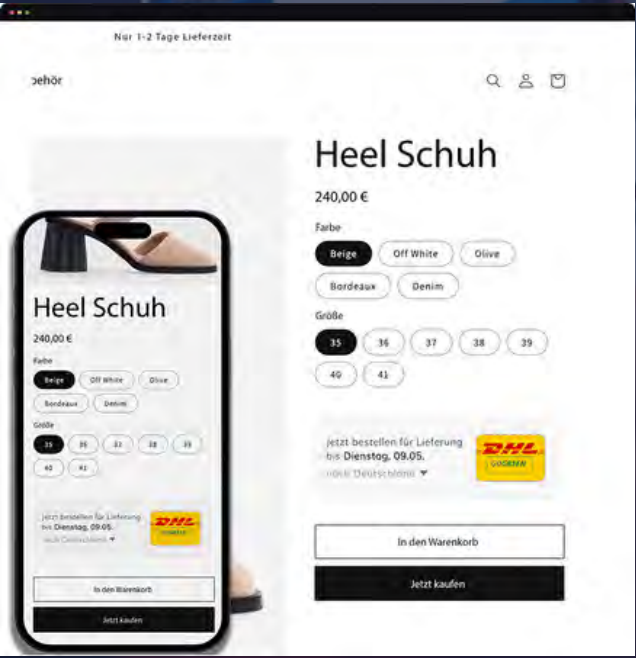
Carrier	Lieferzeit *
DHL	1 - 2 Werktage
DPD/ Hermes	2 - 3 Werktage

*Anhand interner Berechnungen

Oder schnellste Lieferung **Samstag, 29. November**. Bestellung innerhalb **8 Stdn. 1 Min.**



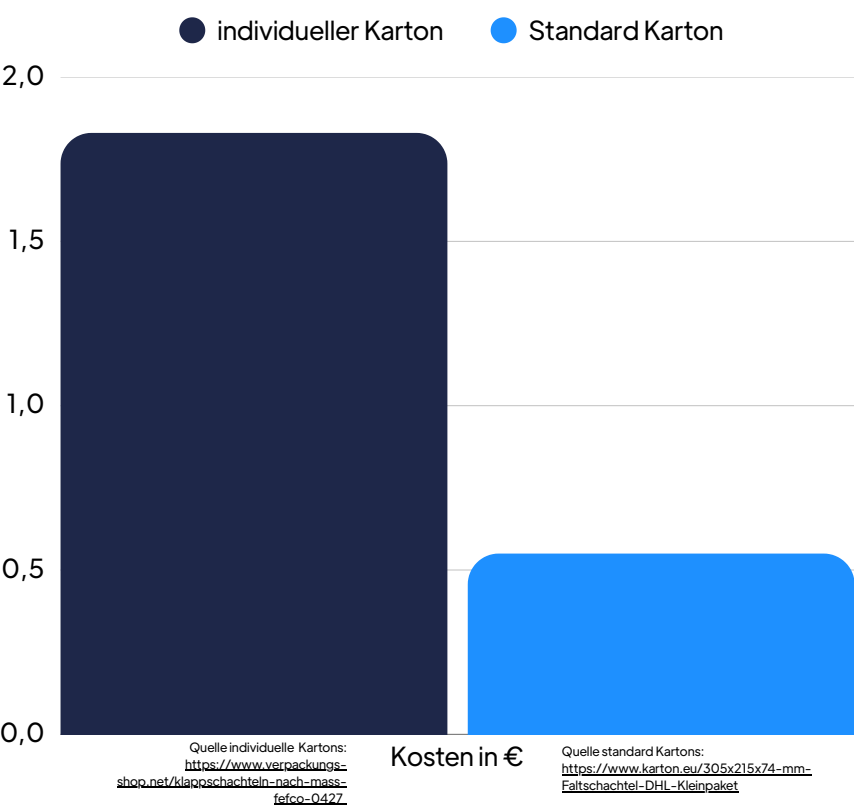
Bei Packstack kannst du die Funktion „**Packstack Priority Guaranteed**“ dazu buchen und somit gewährleisten, dass deine **Bestellungen am selben Tag** bearbeitet wird.



Außerdem hast du bei Packstack die Möglichkeit, mit „**Packstack Predict**“ deine Versandzeiten berechnen zu lassen und diese in deinen Shop zu integrieren.

“Erfolg entsteht nicht durch Branding allein, sondern durch das Zusammenspiel von Produktqualität, Verpackung und Marketing.”

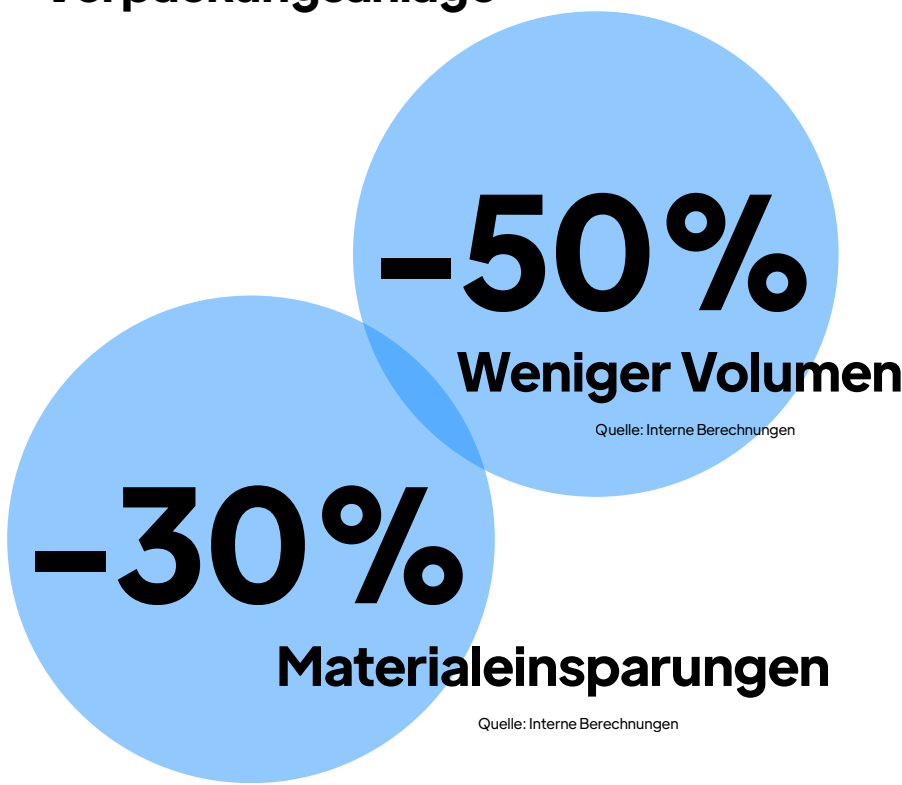
Individuell vs. Standard extern beziehen



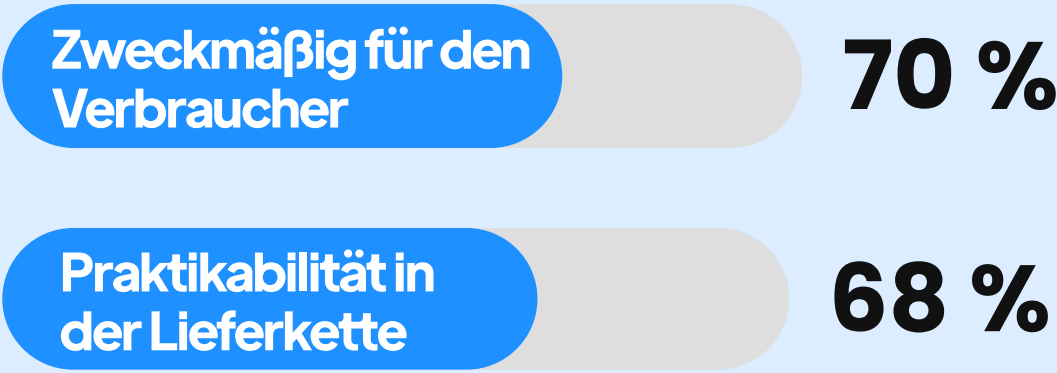
Automatisierte Verpackungslösungen ermöglichen es, Effizienz und Individualisierung zu kombinieren. Materialeinsparungen von bis zu 30 % und eine Reduktion des Versandvolumens um bis zu 50 % sind in der Praxis möglich. Zusätzlich wird Füllmaterial reduziert, Prozesse beschleunigt und der CO₂-Fußabdruck verringert.

Zum Start sind Standardkartons oft günstiger und flexibel verfügbar. Allerdings passen sie häufig nicht optimal, sind zu groß, benötigen mehr Füllmaterial und schützen die Ware nicht immer ausreichend. Individuelle, gebrandete Kartons extern zu beziehen lohnt sich erst, wenn Volumen und Prozesse stabil sind. Vorher verursachen sie häufig vermeidbare Mehrkosten. Es gibt also oft keinen Mittelweg.

Einsparungen durch eine 3D-Verpackungsanlage



Verpackung muss in erster Linie ihren Zweck erfüllen

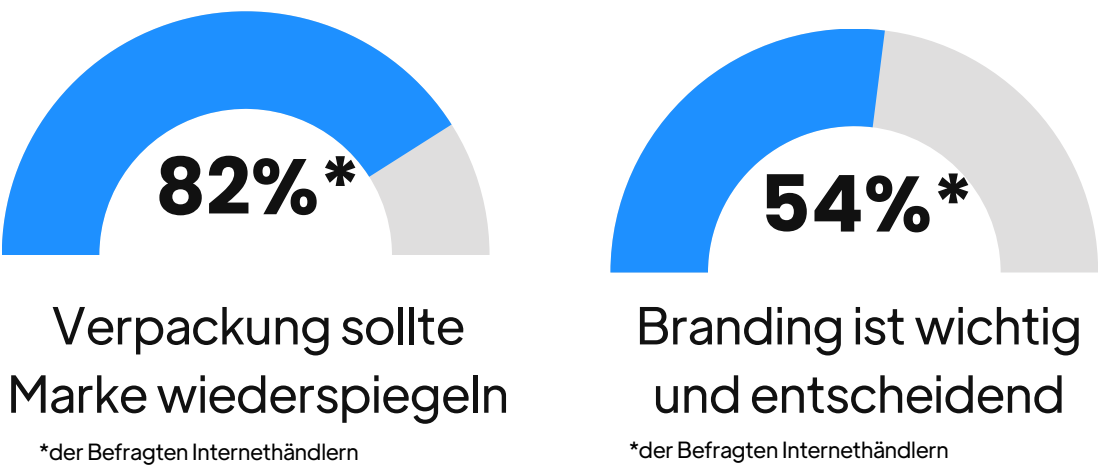


Angelehnt an: <https://www.smurfitkappa.com/de/-/m/files/documents---country/germany/esmart-whitepaper.pdf>

Intakte und pünktliche Lieferungen stärken die Kundenbindung und schaffen Wettbewerbsvorteile. Dabei spielen Kosten sowie klare Anforderungen an die Verpackungsqualität eine wichtige Rolle. Mit Packstack erhältst du maßgeschneiderte, individuell gebrandete Kartons ohne Mehrkosten. Ein integrierter Aufreißfaden sorgt zusätzlich für einfaches Handling und ein optimales Auspackerlebnis.



Verpackung als Markenbotschafter



Eine Studie von Smurfit Kappa in Kooperation mit eDelivery zeigt, dass Verpackung ein wichtiger Teil der Markenidentität ist und das Kundenerlebnis verbessert. Gebrandete Kartonage ist eine mögliche Umsetzung.



Bei Packstack hast du die Möglichkeit deine Bestellungen direkt im Verpackungsprozess **individuell branden** zu lassen.

9

2 – Anlieferung

Top 3 Gründe, warum Wareneingänge sich verzögern



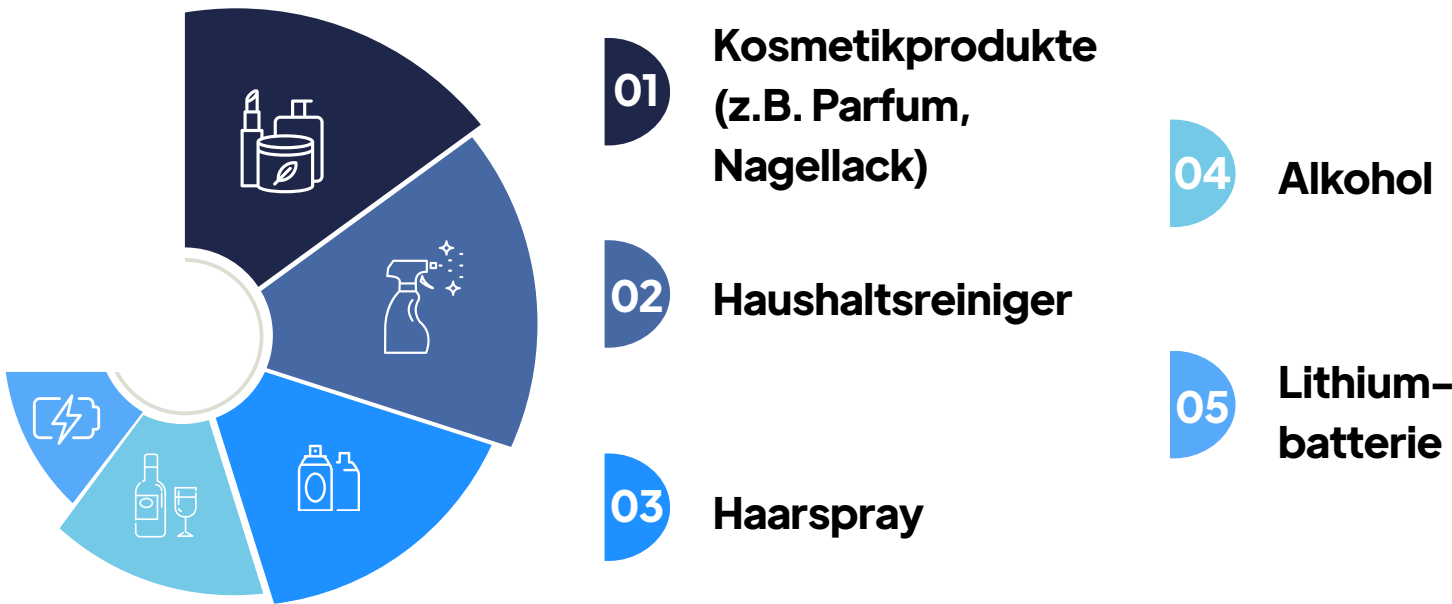
Angelehnt an: <https://ciseservices.co.uk/shiements-get-stuck-in-transit/> ; <https://www.crexpressinc.com/blog/ai/warehouse-delays-7-common-causes-and-solutions>

Bei der Anlieferung gibt es ebenfalls verschiedene Lösungen, um Mehraufwand und unnötige Kosten zu vermeiden.

Dokumentationsfehler bspw. Gefahrgut

Falls zum Beispiel deine Produkte als Gefahrgut eingestuft worden sind, solltest du vor der Anlieferung deiner Produkte in das Fulfillment Center, deinem Ansprechpartner vor Ort die UN-Nummer für deine Produkte schicken. Die UN-Nummer ist eine vierstellige Zahl zur Kennzeichnung von Gefahrstoffen und -gütern.

Beispiele für Gefahrgut



Angelehnt an: <https://www.arbeitsschutz.nrw.de/fachthemen/fachthemen-von-z/transporticherheit/gefaehrliche-gueter#:~:text=Haarspray%2C%20Haushaltsreiniger%2C%20Spr%C3%BChsahne%2C%20Brennspiritus,Sicherheitsvorschriften%2C%20Rechtsverordnungen%20und%20Gesetze%20einhalten.>

Für einen erfolgreichen und reibungslosen Wareneingang muss dein Fulfillment Standort Folgendes wissen:

- Welche Ware kommt? Wie viel Ware kommt?
- Und wann kommt die Ware?

Diese Daten werden normalerweise bei Erstellung der Warensendung abgefragt und sollten so genau wie möglich angegeben werden.

Unbeschriftete Lieferungen

Rund 8 von 100 Paletten kommen unbeschriftet im Fulfillment an. Achte daher auf sortenreine und korrekt beschriftete Paletten, um eine schnelle Zuordnung zu ermöglichen.

Unterschiedliche Produkte auf einer Palette stören Prozesse und verursachen Mehraufwand sowie Kosten. Fehlen SKU, Barcode oder Mengenangaben, ist meist eine Wareneingangsprüfung nötig mit zusätzlichen Kosten. Daher sollten Produkte immer mit scannbaren Barcodes versehen sein.



8 Paletten



100 Paletten

Zollprobleme

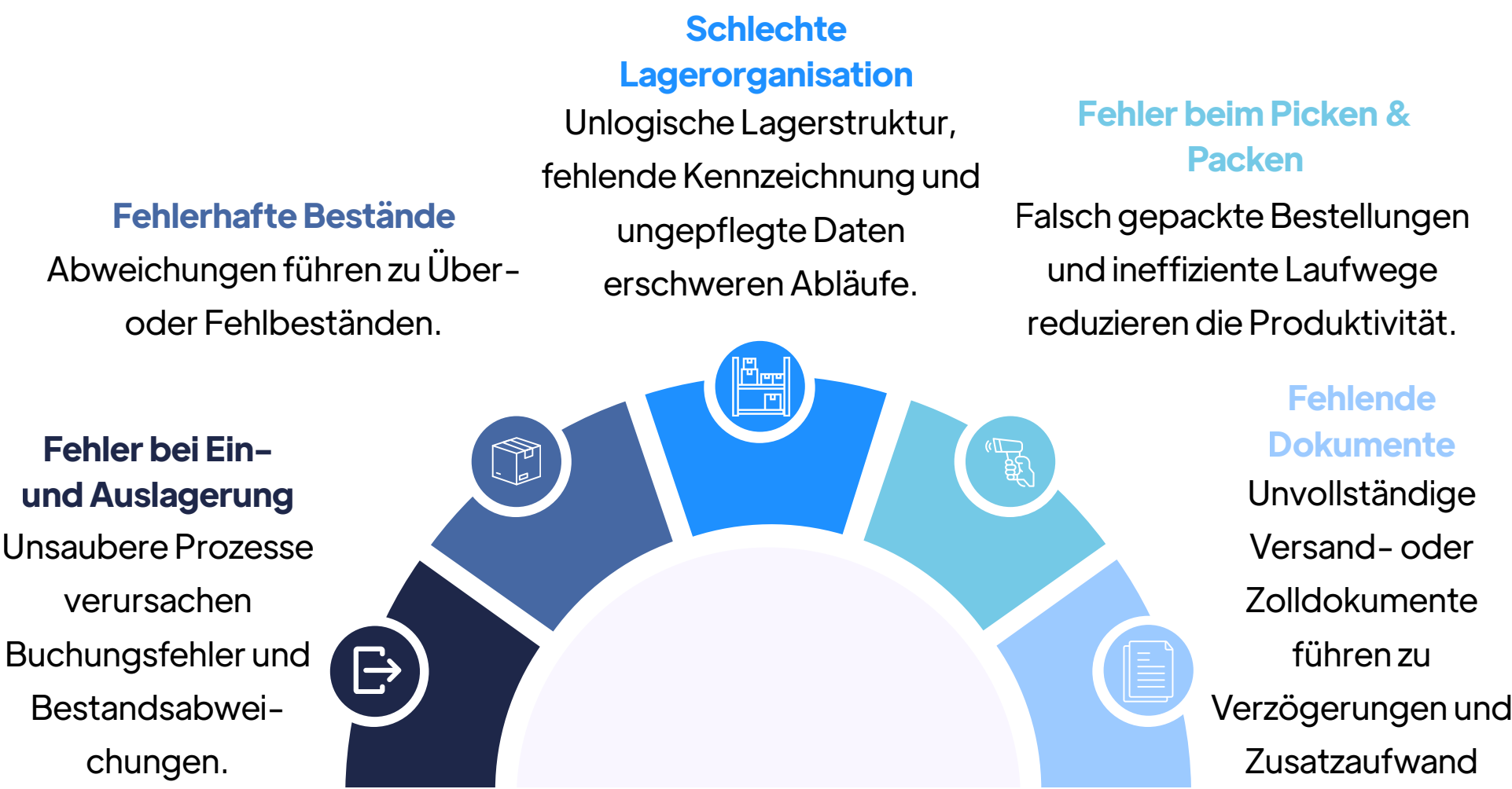
Zollprobleme führen oft zu Verzögerungen im Wareneingang. Achte daher auf vollständige und korrekte Unterlagen (HS-Code/Titel, Zolltarifnummer etc.) sowie eine frühzeitige Abstimmung mit deinem Fulfillment-Partner, um Verzögerungen und Zusatzkosten zu vermeiden.

3 – Fulfillment

*“Ein einziger schlecht
geplanter Prozess kann mehr
Kunden kosten als jede
Marketingkampagne
zurückgewinnen kann.”*

Um dem entgegenzuwirken,
betrachten wir die Probleme, die sich
innerhalb des Fulfillment Prozesses
ergeben.

3.1 Probleme innerhalb des Fulfillment Prozesses



💡 Bei Packstack **optimieren** wir
immer wieder KI-gesteuert
unsere **Laufwege** im Lager.
Damit jeder **Pick Prozess** so
effizient wie möglich ablaufen
kann.

💡 Bei Packstack kannst du deine Dokumente
ganz **einfach** in Packstack Connect
hochladen.

3.2 Wie lassen sich diese Fehler vermeiden?

Eine allgemeine Lösung gibt es nicht, da Menschen fehleranfällig sind. Die Kombination aus Mensch und Maschine macht jedoch den Unterschied: Automatisierte Mechanismen wie Barcode-Scans, 3D-Verpackungsanlagen, KI-gestützte Bestandskontrolle oder Pick-Systeme reduzieren Fehler. Gleichzeitig bleibt der Mensch als Kontrollinstanz unverzichtbar, vor allem bei Aufgaben, die Erfahrung und Urteilsvermögen erfordern. Automatisierung entlastet bei Routinen und schafft Raum für Prozessoptimierung und Sonderfälle.

Bausteine für deinen Erfolg

Mit den richtigen Faktoren zu zufriedenen Kunden, effizienten Prozessen und Unternehmenswachstum!



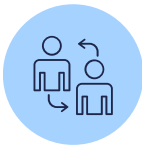
3.3 Die richtigen Faktoren entscheiden über deinen Erfolg



16,9 %

Retourenrate
2025

Quelle: <https://www.rocketreturns.io/blog/ecommerce-return-rates-2025-complete-industry-analysis-benchmarks-by-category>



8,2 %

Gestiegene Conversion-
Rate bei kostenlosem
Versand

Quelle: <https://www.conversionteam.com/case-studies/simple-free-shipping-test-drives-8-2-conversion-boost/>



40 %

Der Kunde sind nicht
bereit für Versand zu
zahlen*

Quelle: <https://www.sendcloud.com/wp-content/uploads/2021/09/DE-E-Commerce-Lieferkompass-2021-2022.pdf>



44 %

Der Kunde bricht
einen Kauf ab, wenn
geschätzte Lieferzeit
zu langsam ist

Quelle: <https://www.sendcloud.com/wp-content/uploads/2021/09/DE-E-Commerce-Lieferkompass-2021-2022.pdf>

Schneller Versand

Schneller Versand ist kein nettes Extra mehr, sondern bereits ein Muss für viele Verbraucher. Laut einer Studie von sendcloud erwarten europäische Verbraucher bei einer Standardlieferung, dass ihre Bestellung innerhalb von 3 Tagen geliefert wird. Warten wollen sie aber nicht mehr als 5 Tage.



Mit **“Packstack Priority Guranteed”** werden Bestellungen noch am selben Tag verschickt.

So kannst du schnellen Versand ermöglichen

- Optimierte Lagerstandorte → wählen einen Fulfillment Standort, der zentral liegt und kurze Wege zu Verteilzentren bietet
- Cut-off-Times verlängern → bspw. Bestellungen die vor 16 Uhr eingehen werden noch am selben Tag verschickt
- Klare Kommunikation der Lieferzeiten im Shop

Versandkosten

Quelle: <https://www.sendcloud.com/wp-content/uploads/2021/09/DE-E-Commerce-Lieferkompass-2021-2022.pdf>



Das sind Lösungen für günstigeren Versand

- dynamische Versandkosten → Schwellenwert für kostenlosen Versand und klare Kommunikation der Versandkosten schon vor dem Kauf
- Verpackungsgrößen optimieren für weniger Leerraum und Volumengewicht
- Mehrere Versanddienstleister/Lieferanten anbieten

Günstige Versandkosten

Für die meisten europäischen Verbraucher ist kostenloser Versand mit der wichtigste Faktor. *40 % der Verbraucher sind nicht bereit für Versand zu zahlen, wenn der Bestellwert 150 € überschreitet.



Dank unserer 3D-Verpackungsanlage kannst du bei Packstack deine Bestellungen in **individuell maßgeschneiderten Kartons** verschicken, mit so wenig Luftraum wie möglich.

Niedrige Retourenquote

Jede Retoure verursacht Kosten und beschädigte Ware ist oft nicht wieder verkäuflich. Dennoch sind Retouren unvermeidlich, sie bieten aber die Chance, daraus zu lernen und Prozesse zu optimieren.

92 %

Quelle: <https://www.rocketreturns.io/blog/ecommerce-return-rates-2025-complete-industry-analysis-benchmarks-by-category>

Kaufen eher bei einem Onlineshop, wenn der Retourenprozess unkompliziert ist

52 %

Quelle: <https://www.sendcloud.com/wp-content/uploads/2021/09/DE-E-Commerce-Lieferkompass-2021-2022.pdf>

Geben das Produkt zurück, wenn es ihnen nicht gefällt.

Regelmäßige Qualitätskontrolle

- Automatische Fehlermeldung des Systems im Lager
- Lesen und Auswerten der Retourengründe
- Verpackungschecks → ist das Produkt gut geschützt und bewegt sich nicht?

Retouren niedrig halten

- Produktbeschreibungen optimieren → genaue Angaben zu Material, Passform etc. machen
- Passende Verpackung für weniger Transportschäden
- Vereinfachter Retourenprozess → bspw. über ein Kundenportal

Qualitätskontrolle

Geschwindigkeit ist nicht immer alles. Du solltest darauf achten regelmäßig deine Produkte und Prozesse zu optimieren, um immer die beste Qualität gewährleisten zu können.

4 – Retouren

Ein oft übersehener Kostenfaktor ist ungenutzte Lagerfläche. Da viele Fulfillment-Anbieter pro Stellplatz abrechnen, zahlst du unabhängig von der tatsächlichen Auslastung denselben Preis, egal ob die Palette voll oder fast leer ist. So entstehen Kosten für ungenutzten Platz.



Packstack berechnet **Lagerung pro m3**. Das bedeutet, du zahlst auch wirklich nur für den Platz, den du auch tatsächlich verbrauchst.

Retouren bleiben im deutschen Fulfillment ein großes Problem, mit vielfältigen Ursachen. Häufig gefällt das Produkt nicht, zudem schicken laut Umfragen 53 % ihre Bestellung wegen Schäden oder Fehlern zurück. Dieselbe Umfrage ergab außerdem, dass 29 % der Befragten angaben eine Bestellung zurückgeschickt zu haben, weil der falsche Artikel geliefert wurde. Das ist ärgerlich und weder für deinen Kunden noch für dein Markenimage von Vorteil.

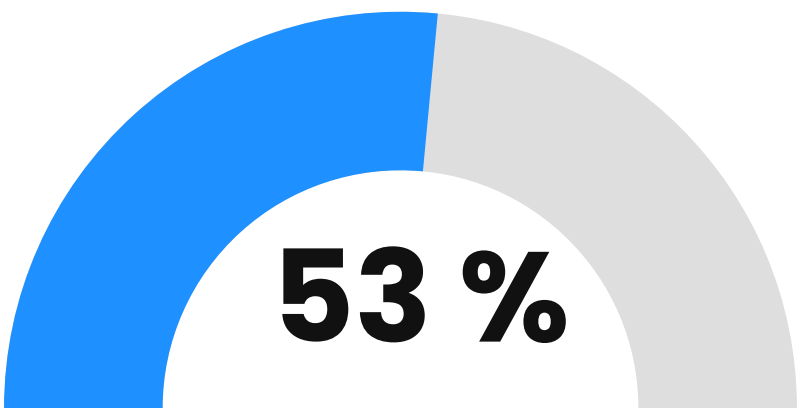
4.1 Retouren reduzieren

Um Beschädigungen entgegenzuwirken, sollte auf ausreichendes Füllmaterial und stabile Verpackungen, etwa Faltschachteln für empfindliche Waren, geachtet werden. Eine angepasste Verpackung reduziert Retouren und vermeidbare Kosten, da jede Rücksendung erneut bearbeitet werden muss und zusätzlichen Aufwand verursacht.

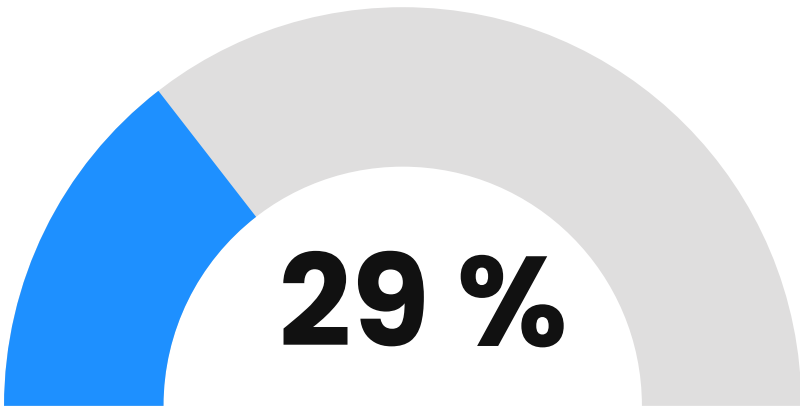
Falsche Artikel können vermieden werden, indem man ein System nutzt, welches das Scannen der Produkte für eine Bestellung erfordert.

So kann sichergestellt werden, dass die Bestellung vollständig ist und Fehler reduziert werden.

Gründe für Retouren*



Produkt war fehlerhaft
oder beschädigt



Falscher Artikel wurde
geliefert

*Anteil der Befragten in Prozent

Angelehnt an: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1369846/umfrage/gruende-fuer-retouren-in-deutschland/>



Packstack bietet maßgeschneiderte Verpackungen mit minimalem Leerraum, ganz ohne Füllmaterial. Das ist nicht nur **Ressourcen und Geld sparend**, sondern schützt auch deine Produkte vor Zerbrechen.



4.2 Retourenprozesse

Ein weiterer Grund für eine Retoure ist, dass die Bestellung bei dem Kunden nicht zugestellt werden konnte, bspw. weil er nicht zu Hause war, um das Paket anzunehmen. Bei diesem Thema wäre es ratsam mehr Tracking-Mails und genauere Versandbenachrichtigungen einzubauen, damit der Konsument genau verfolgen kann, wann seine Bestellung bei ihm Zuhause eintrifft. Außerdem ist es empfehlenswert, den Sender Score zu erhöhen. Er erhöht sich, indem Mails geschickt werden, die oft geklickt und gelesen werden. Das bedeutet, der Fokus sollte hier auf qualitativ ansprechenden Mailings liegen.

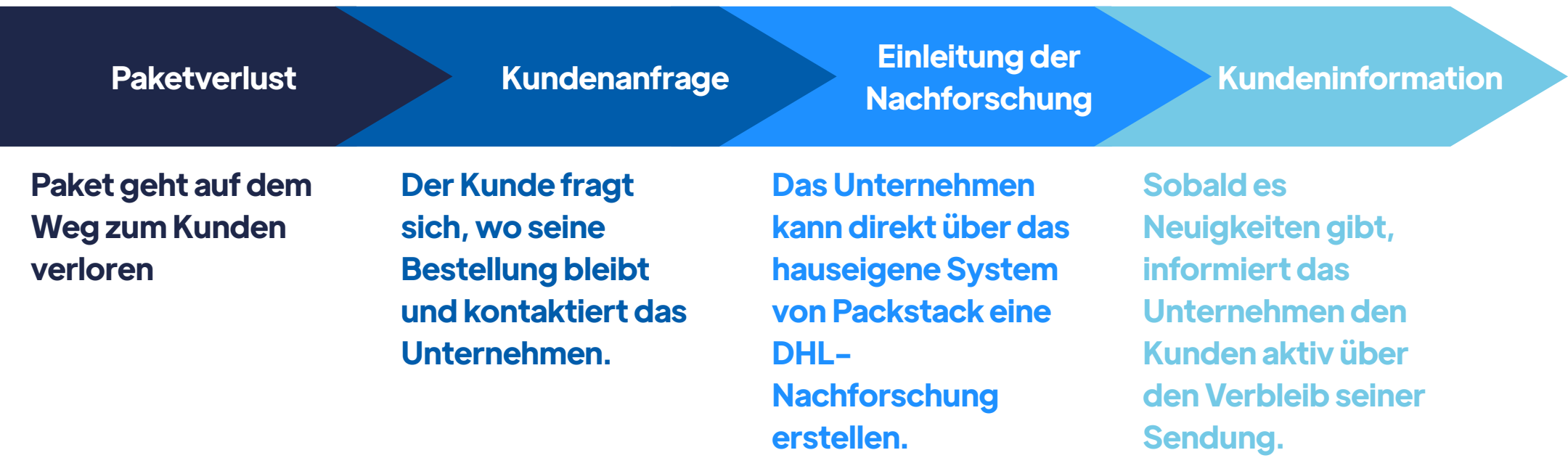
Bei Packstack hast du die Option, **von DHL zurückgesendete Bestellungen**, bei einer Retoure direkt wieder zu versenden, ohne großen Aufwand. Dein Paket wird nicht geöffnet, sondern es kommt lediglich ein neues Label darauf und wird wieder auf direktem Weg zu deinem Kunden geschickt.

Bei Packstack kannst du ein **DHL Dispute zur Nachforschung** direkt in Packstack Connect erstellen, um mehr Klarheit über die verlorene Sendung zu bekommen.

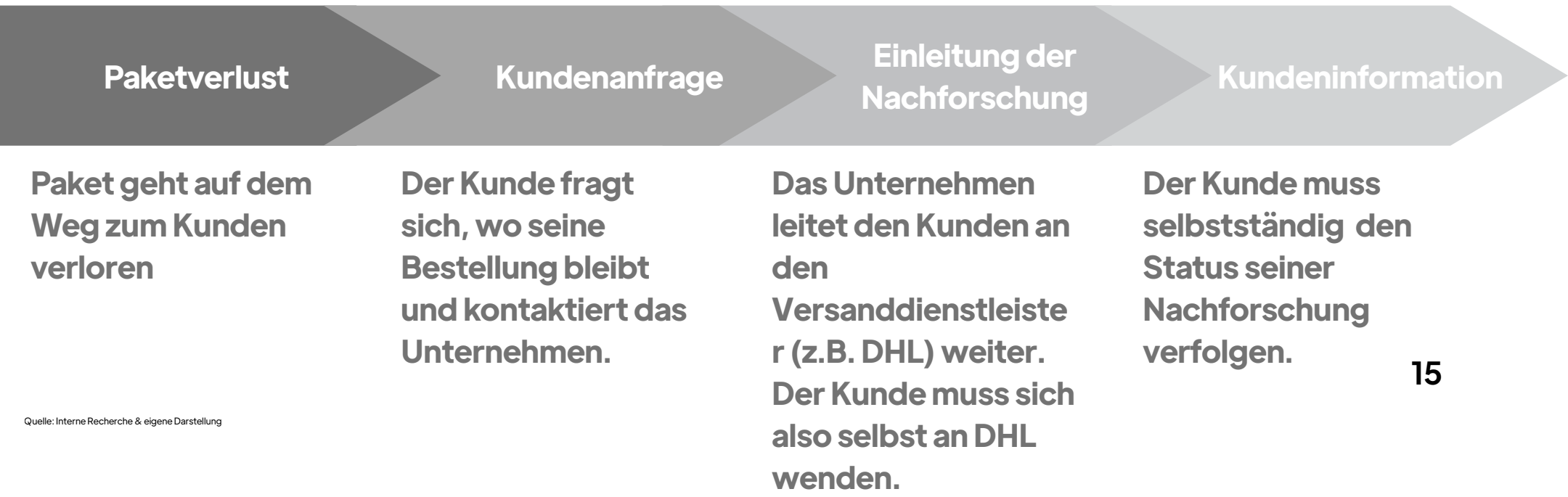
Außerdem sind verloren gegangene Pakete ebenfalls ein Retoure-Grund. Es kann passieren, dass deine Pakete auf dem Versandweg verloren gehen und nicht bei dem Endkunden ankommen. In diesem Fall solltest du dich direkt an DHL wenden und das Problem schildern.

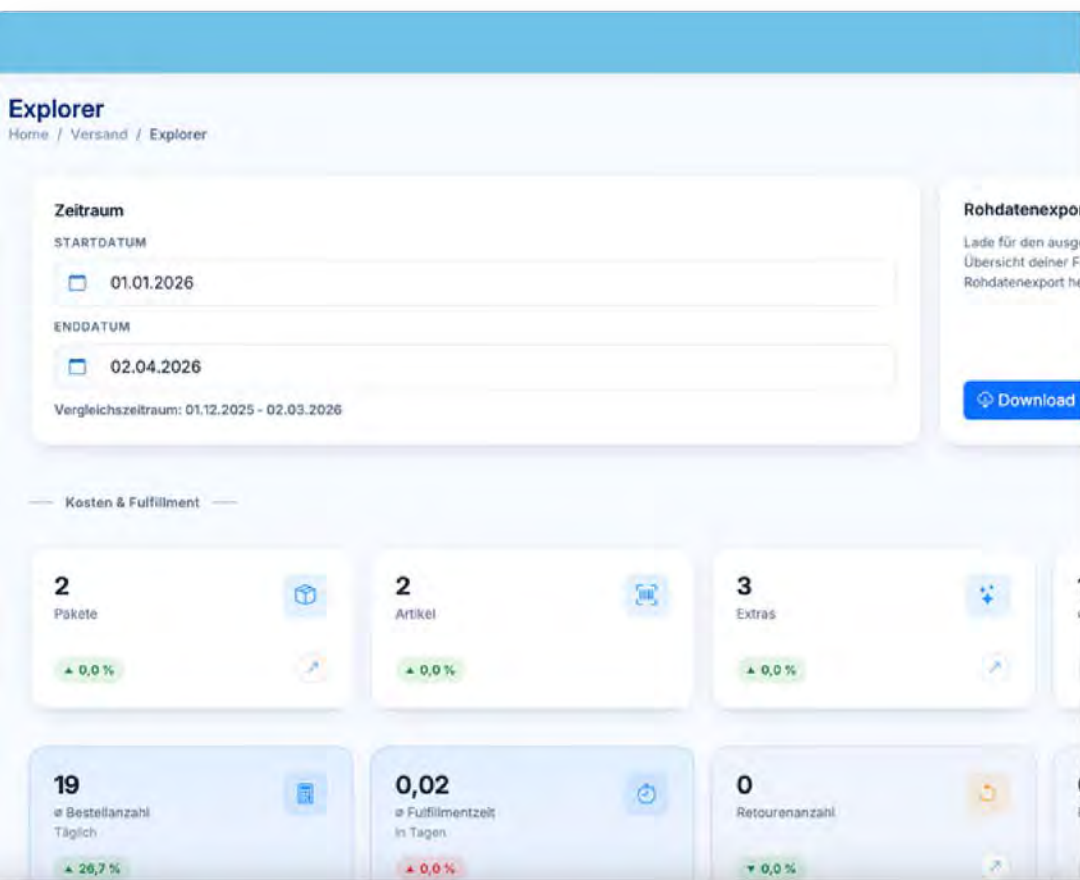
Vergleich Standard Rücksendeprozesse vs Packstack Returnprozess – Verloren gegangene Sendung

Packstack Rücksendeprozess



Standard Rücksendeprozess





5 – Effizienz & Kosten

Die vermeintliche Balance zwischen Effizienz und Markenauftritt wird in Wahrheit durch unsichtbare Kosten gestört. Sie entstehen nicht auf der obersten Kostenstelle, sondern in den Details: nicht nur bei Retouren oder falsche Verpackung, sondern auch durch Systemnutzung oder ungenutzte Lagerkapazitäten. Genau diese Faktoren sind der Grund, warum Effizienzmaßnahmen häufig das Gegenteil bewirken, sie schwächen nicht nur das Kundenerlebnis, sondern untergraben auch die Profitabilität.

5.1 Order Fulfillment Softwares

Im ersten Moment könnte man denken, dass die Software im Fulfillment Preis inbegriffen ist und als Kontrolle und Übersicht gilt. Für viele Fulfillment Softwares muss man jedoch monatlich oder sogar bei jeder Nutzung zahlen. Zusätzlich gibt es eine Onboardinggebühr, wodurch man im Durchschnitt ca. bei 465 € Onboardinggebühr + Nutzung der Software wäre. Diese Kosten sind nicht auf den ersten Blick sichtbar, aber sollten sorgfältig im Angebotsprozess beachtet werden.



Vorteile von Order Fulfillment Softwares

40–60%

Effizienzsteigerung bei Auftragsabwicklung

Quelle: <https://www.rocketreturns.io/blog/e-commerce-return-rates-2025-complete-industry-analysis-benchmarks-by-category>

35%

weniger Betriebskosten

Quelle: <https://www.rocketreturns.io/blog/e-commerce-return-rates-2025-complete-industry-analysis-benchmarks-by-category>



Bei Packstack kann die **hauseigene Software Packstack Connect kostenfrei** genutzt werden. Es fällt lediglich eine individuelle Onboardinggebühr ein, die im Durchschnitt bei 250 € liegt.

5.2 Vergleich Packstack Connect mit anderen Fulfillment Anbietern

	Packstack	Fulfillment 1	Fulfillment 2	Fulfillment 3
Monatliche Grundgebühr	Keine	299 € (Serviceplan inkl. Support)	Keine	500 € Account Management
Vertragsbindung/ Mindestmenge	Keine	Keine	Keine	Keine
Fulfillment Preis (Basis)	1,48 € Kosten / Bestellung (Fulfillment Basic)	ab 2,34 € (Pick + Pack)	ab 1,76 € (Pick + Pack + Verpackung)	1,59 € (inkl. 2 Picks)
Pickpreis je Artikel	Kosten / Pick abhängig von der Artikelanzahl	0,44 €–1,12 € (nach Volumen)	0,20€	0,20€
Lagerung (Paletten)	Taggenaue Abrechnung je m3	6,50 € – 18,50 €	9,30€	10,00€
Lagerung (Fackboden/Box)	Taggenaue Abrechnung je m3	0,75 € – 2,25 €	2,20€	1,50 € – 5,00 €
Automatisierung	Hoch (integrierte Software & automatisierte 3D-Verpackungsanlage)	70 – 80 % automatisiert	Mittel, Plattformmodell	Hoch, eigenes WMS, Echtzeitdaten
Next-Day Delivery	✓	✓	✓	✓
Nachhaltigkeit	✓ (DHL Go Green, maßgeschneiderte Verpackung, weniger Füllmaterial)	✓ (30 % weniger Verpackung)	✓ (CO2 Versand)	✓ (kompensiert Scope 1+2, nachhaltige Verpackung)
Software und Dashboard	Eigene Software mit Echtzeit-Dashboard	Dashboard mit Adressvalidierung, Echtzeitdaten	WMS mit Analytics, Retourenportal	App mit Forecasts, Rules, Automatisierung

Fulfillment-Unternehmen bieten neben Grundleistungen ein System mit Echtzeit-Dashboard, Bestandsübersicht sowie Verwaltung von Wareneingang, Retouren und Bestellungen. Packstack ergänzt dies um eine Echtzeit-Kostenübersicht, eine individualisierbare Trackingseite und erweiterte Trackingbenachrichtigungen.

Wer steckt eigentlich dahinter?

Hinter diesem Paper steckt nicht nur Strategie, sondern echte Begeisterung. Wir hoffen, wir konnten euch mit unserer Erfahrung und unseren Tipps weiterhelfen und euren Fulfillment Prozess erleichtern.

Das Fulfillment für moderne Brands



Profitiere von über 20 Jahren E-Commerce- und Shopify-Erfahrung. Mit Packstack vereinst du smarte Automatisierung, passgenaue Verpackung und volle Kontrolle.

Wir digitalisieren und automatisieren Verpackungsprozesse für E-Commerce-Marken – nachhaltig, effizient und skalierbar. So reduzierst du Kosten, vermeidest Fehler und schaffst ein besseres Kundenerlebnis.

Alle 3 Sekunden ein Paket verpackt



100+ Brands wachsen mit uns



Schneller:

Direkt am DHL-Hub
→ Next Day Rate bis 96 %



Effizienter:

ca. 30 % Materialeinsparung
20 % geringere Kosten



Präziser:

KI-gesteuerte Prozesse, 99,9 % Genauigkeit.



Flexibler:

Kartonage maßgeschneidert, inkl. Logo-Print auf Paketen

Maßgeschneiderte Verpackung, die begeistert



Karton nach Maß –

passend für jede Bestellung, reduziert Füllmaterial



Individueller Logodruck –

Starker Markenauftritt auf jedem Paket



Dynamische Kundenansprache –

personalisierte Nachrichten für mehr Wow-Effekt



Mach jede Sendung zum **Markenbotschafter** – mit **individuellem Branding** direkt im Verpackungsprozess.

Lust, mehr über uns zu erfahren?

Lese in unserem Blog oder abonniere unseren Newsletter, um regelmäßig praxisnahe Tipps und spannende Einblicke rund um Fulfillment, Effizienz und Markenstärke zu bekommen. Oder entdecke direkt, wie Packstack Fulfillment Unternehmen dabei hilft, effizient zu wachsen und ihren Kund:innen ein besseres Erlebnis zu bieten.

Einfach reinschauen oder ein unverbindliches Erstgespräch mit uns vereinbaren, ganz so, wie es für dich passt.



info@packstack.de



www.packstack.de