

SERVICESTUDIE 2013: MAC KUNDE PLUS.DE ALS TESTSIEGER AUSGEZEICHNET

05.12.2013, 18:27 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *MAC IT-Solutions*

Das Deutsche Institut für Service Qualität analysierte die Servicequalität von 15 Universalversendern im Internet und zeichnete den Internet-Pure-Player Plus.de, der auf das Backend-System DiVA von der MAC IT-Solutions setzt, als besten Shop in der Kategorie Bestell- und Zahlungsbedingungen aus.

Der Service wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn anonym, verdeckten Interessentenanfragen über E-Mail sowie über Telefon ermittelt (Mystery-Tests). Darüber hinaus erfolgten zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Website eines jeden Unternehmens. Die Bestell- und Zahlungsbedingungen der Online-Shops stellen dabei einen Bestandteil der Untersuchung dar. Die Versandqualität wurde anhand von je drei Testbestellungen beurteilt. Insgesamt flossen 510 Servicekontakte in die Analyse ein.

Die gesamte Branche erreichte ein gutes Niveau und konnte damit an die Leistungen der Vorgängerstudie aus dem letzten Jahr anknüpfen. Eine hohe Kundenorientierung zeigte sich nicht zuletzt in sicheren Verschlüsselungen eingegebener, persönlicher Daten und kompetentem Service via Telefon und E-Mail, sondern auch hinsichtlich Gratis-Versand und Erstattungen bei fristgerechter Rücksendung. Im Bereich Bestell- und Zahlungsbedingungen wurde der Online-Shop Plus.de als Testsieger ausgezeichnet. In dieser Kategorie wurden sowohl die Bestellbedingungen, wie bspw. Mindestbestellwert oder Bestellbestätigung per Mail als auch die Zahlungsarten für Erstkunden in die Analyse einbezogen. Plus.de konnte nicht nur mit der Vielfalt an Zahlungsmöglichkeiten punkten, sondern auch im Vergleich mit einer sehr kurzen Versanddauer überzeugen, wodurch Plus.de 83 von möglichen 100 Punkten in der Kategorie erhielt. Auch im Gesamturteil lag der Shop neben anderen namhaften Versendern mit einem insgesamt guten Urteil noch vor Amazon auf Platz 4 der getesteten Probanden. Die Möglichkeit der Bestellung ohne vorherige Registrierung, sowie die Funktion des Merkzettels wurden im Testurteil besonders positiv hervorgehoben.

Seit 2011 setzt der Internet-Pure-Player Plus.de mit seinem stetig wachsenden Sortiment auf das ERP- und CRM-System DiVA aus dem Haus der MAC IT-Solutions. Die Software-Lösung bildet das zentrale Backendsystem des Online Shops. Durch die Integration aller erforderlichen Daten und Prozesse in einem IT-System konnten Durchlaufzeiten einer Bestellung deutlich verkürzt werden um somit durch Schnelligkeit ein Wettbewerbsvorteil erlangt werden. Heute werden alle relevanten Prozesse vom Produktmanagement inkl. Einkauf, Aktions- und Kampagnenmanagement im Marketing, über Logistik & Fulfillment, Callcenter & Kundenservice bis hin zur Debitorenbuchhaltung in einem integrierten System abgebildet. Darüber hinaus gewinnt die Verzahnung von ERP- und CRM-Funktionen durch ein speziell entwickeltes Ticketsystem im gesamten Prozess für den Kunden deutlich an Transparenz, da er immer zeitnah alle relevanten Informationen bzgl. Verfügbarkeiten, oder Lieferzeiten ausstehender Sendungen bzw. Zahlungen per Mail erhält.

Portrait

MAC ist der IT-Lösungsanbieter für Versandhandelssoftware im Multichannel Umfeld. Die ERP-, CRM-, PIM, Webshop und POS-Systeme sind bei vielen namhaften Versendern im Einsatz. MAC bietet mit MAILplus und DiVA die

beiden maßgebenden ERP- und CRM-Standardlösungen mit denen Versandhändler Ihre Prozesse effizient und transparent abbilden können. Ergänzt werden die ERP- Systeme um das integrierte POS-System POSeidon und den integrierten Webshop SHOPin. Zu den Referenzen zählen u.a. 4Care, BFS Baur Fulfillment, dress-for-less, Elégance, karstadt.de, hess natur, jpc, Orion, Plus.de, Versandhaus Walz u.v.a.
MAC ist Microsoft Gold Certified Partner, IBM Advanced Business Partner und Preferred Business Partner im bvh.

News-ID: 765519 • Views: 734 (Stand: 08.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/765519/SERVICESTUDIE-2013-MAC-KUNDE-PLUS-DE-ALS-TESTSIEGER-AUSGEZEICHNET.html>