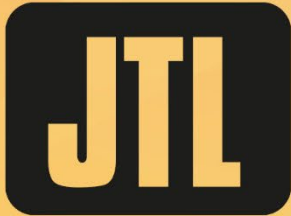




PUR 2023
Professional User Rating



RESEARCHNOTE

ONLINESHOP-LÖSUNGEN

Zusammenfassung der Ergebnisse aus der
Anwenderstudie „Digital Solutions“
für die Lösung von JTL

Autor: Verena Bunk, Senior Analyst

techconsult GmbH
Baunsbergstraße 37
D-34131 Kassel

Telefon: +49 (0) 561 8109 0
Telefax: +49 (0) 561 8109 101

E-Mail: info@techconsult.de
Web: www.techconsult.de

Digital Solutions

Inhalt

Inhalt.....	2
1. JTL-Positionierung im Ergebnisdiamanten Onlineshop-Lösungen	3
2. Anwenderbewertungen für JTL.....	4
JTL Company Rating (Anbieterbewertung)	4
JTL Solution Rating (Lösungsbewertung)	6
3. Fazit und Empfehlungen	8
4. Weitere Informationen und Kontakt	9
Über techconsult.....	9
Über JTL	9

Methodik, Zielgruppe und Verwendungsmöglichkeiten

Die vorliegende Research Note basiert auf den Ergebnissen der durchgeführten Anwenderbefragung „PUR – Digital Solutions“ im Lösungsbereich „Onlineshop“. Im Rahmen der Befragung wurden über 2.000 Anwendungsexperten zu acht Lösungsbereichen für digitale Lösungen befragt. Die Bewertung der Anbieter innerhalb der Lösungsbereiche erfolgte in den Dimensionen Company Rating (Anbieterbewertung) und Technology/Solution Rating (Lösungsbewertung) mit ca. 60 Kriterien in 14 Unterkategorien. Aus der Gruppe der relevanten Anbieter für den jeweiligen Lösungsbereich werden die Anbieter mit den besten Bewertungen der Nutzer und mit einer ausreichend hohen Interviewanzahl in den „PUR-Diamanten“ aufgenommen und dargestellt. Die hier zusammengefassten Ergebnisse richten sich vornehmlich an Anwender, Partnerunternehmen und unabhängige IT-Dienstleister, die Produkte des Anbieters einsetzen oder nutzen wollen. Die Beauftragung der Research Note durch den Anbieter erfolgte nach Abschluss der Studie. Der Anbieter hat daran insofern mitgewirkt, dass weitere Informationen zur Verfügung gestellt wurden.

Copyright

Dieser Bericht wurde von der techconsult GmbH verfasst. Die darin enthaltenen Daten und Informationen wurden gewissenhaft und mit größtmöglicher Sorgfalt nach wissenschaftlichen Grundsätzen ermittelt. Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit kann jedoch keine Garantie übernommen werden, daher sollten sie auch nicht als alleinige Handlungsgrundlage genutzt werden. Eine Entscheidung sollte immer einzelfallspezifisch mit der nötigen Sorgfalt und ggf. Beratung getroffen werden. Alle Rechte am Inhalt, auch die der Übersetzung, liegen bei der techconsult GmbH. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung der techconsult GmbH gestattet.

Disclaimer

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften. In dieser Studie gemachte Referenzen zu irgendeinem spezifischen kommerziellen Produkt, Prozess oder Service durch Markennamen, Handelsmarken, Herstellerbezeichnung etc. bedeutet in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH.

1. JTL-Positionierung im Ergebnisdiamanten Onlineshop-Lösungen

JTL nimmt die Spitzenposition bei Onlineshop-Lösungen ein. Im Rahmen des von techconsult durchgeführten Professional User Ratings – Digital Solutions 2023 (PUR-DS 2023) haben die Anwender JTL im Bereich „Onlineshop-Lösungen“ mit besten Bewertungen zum dritten Mal in Folge als Champion gekürt.

Die im Diamanten dargestellten Gesamtergebnisse ergeben sich durch die Zusammenführung der zahlreichen Einzelbewertungen in den beiden Dimensionen „Company Rating“ und „Solution Rating“. Durch die Evaluierung dieser kundenrelevanten Aspekte wird eine ganzheitliche Ergebnisdarstellung ermöglicht.

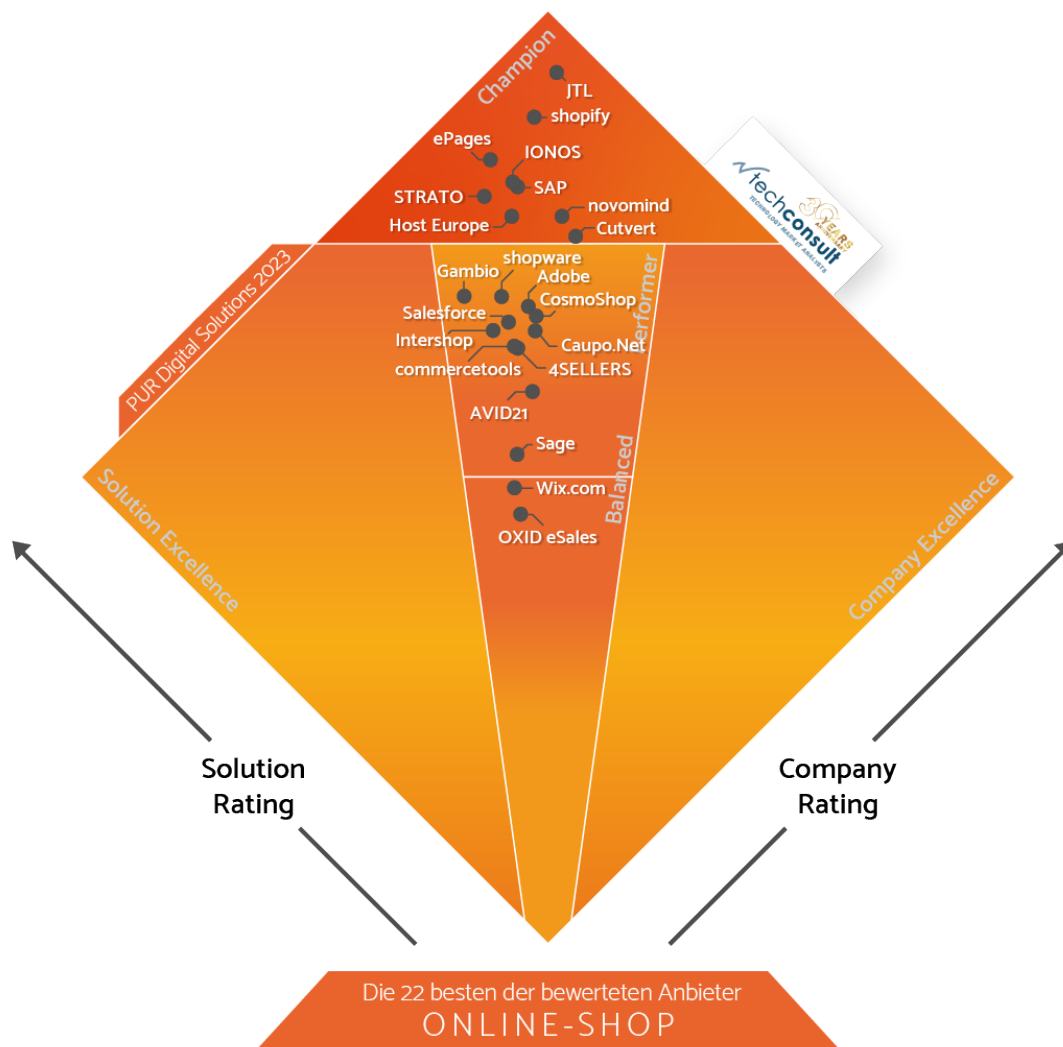


Abbildung 1: PUR Digital Solutions 2022 Diamant „Onlineshop-Lösungen“

22 von 36 marktrelevanten Anbietern konnten sich einen Platz im Ergebnisdiamanten sichern. Durch exzellente Bewertungen der Anwendungsexperten sowohl auf Lösungsebene als auch auf Ebene des Unternehmens setzt sich JTL deutlich vom Wettbewerb ab und nimmt den Spitzenplatz im Diamanten ein.

2. Anwenderbewertungen für JTL

Die Anwendungsexperten bestätigen: Das Unternehmen JTL gehört zu den besten Anbietern von Onlineshop-Lösungen. Sowohl auf Anbieter- als auch auf Lösungsebene schneidet JTL hervorragend ab und setzt sich an die Spitze der Topanbieter.

”

Thomas Lisson

CEO bei JTL

zu der „Champion“-Positionierung von JTL

„Diese erneute Auszeichnung erfüllt uns natürlich mit besonderem Stolz! Sie zeigt, dass wir bei unserer Entwicklungsstrategie die Anforderungen und Wünsche getroffen haben. Aus meiner Sicht haben wir mit JTL-Shop insgesamt den „Sweet Spot“ zwischen Usability und technischer Funktionsvielfalt getroffen. Ich freue mich sehr darüber, dass sich dies im Rating widerspiegelt.“

”

JTL Company Rating (Anbieterbewertung)

Auf der Dimension der Anbieterbewertung lässt JTL mit 72 von 100 Indexpunkten viele Wettbewerber hinter sich und liegt 13 Punkte über dem anbieterübergreifenden Durchschnitt von 59 Punkten. Spitzenreiter ist JTL in Bezug auf das Gesamtproduktportfolio. Der erzielte Indexwert liegt bei 77 Punkten. Die Anwender schätzen es sehr, alles aus einer Hand zu beziehen: und die Produktfamilie von JTL bietet Händlern alles, was sie für den Erfolg im E-Commerce benötigen. **Thomas Lisson sagt dazu:** „Mit Funktionen wie dem OnPage Composer oder unseren besonders smartphone-freundlichen Shop-Templates können auch Händler ohne IT-Background einen modernen und performanten Onlineshop ganz nach ihren Vorstellungen auf die Beine stellen. Gleichzeitig haben Nutzer mit den zahlreichen Erweiterungen und Plugins aus dem JTL-Extension Store, unserem Gutscheinsystem JTL-Vouchers oder dem MultiShop-Modul eine ganze Reihe von Möglichkeiten, ihre Wünsche und Anforderungen passgenau umzusetzen und flexibel zu skalieren. Sie schätzen es, mit JTL ihr komplettes Business abbilden zu können. Unsere Lösungen kommen aus einer Hand und sind daher perfekt für Händler, die schnell und nachhaltig wachsen möchten.“

Die Kunden von JTL sind nicht nur vom Portfolio, sondern auch von der Innovativität des Unternehmens überzeugt. Entwicklergeist und Kundenorientierung sind treibende Kräfte bei JTL. Das honorieren die Anwender mit exzellenten Bewertungen in Bezug auf Innovativität: JTL erzielt mit 75 Indexpunkten den Bestwert in dieser Kategorie. Nicht nur die Unternehmenskultur von JTL wird positiv hervorgehoben, welche die Kunden dabei unterstützt, ihre Möglichkeiten zu erkennen und die besten Chancen für Investitionen zu finden. Auch den Produkten und Lösungen von JTL mangelt es nicht an innovativen Ideen. Darüber hinaus schätzen viele Anwender, dass JTL kontinuierlich an der Verbesserung und Optimierung der Produktfunktionen systematisch arbeitet, um die Lösung optimal auf die Bedürfnisse der Nutzer auszurichten. Eine hohe Zufriedenheit äußern die Anwender auch mit den Service- und Supportleistungen. Der Index beinhaltet die Zufriedenheit der Anwender mit der Hotline und der Erreichbarkeit der Servicepartner. Zudem überzeugt auch das Servicepersonal mit seiner Kompetenz, das dem Anwender bei Schwierigkeiten mit Rat und Tat zur Seite steht und Probleme zügig behebt. **Thomas Lisson erklärt:** *„Qualitativ hochwertiger Support ist genauso wichtig wie das eigentliche Softwareprodukt, denn er ist eine entscheidende Säule für den Aufbau von Kundenvertrauen. Die Tatsache, dass ein versiertes Team einem im Fall der Fälle unter die Arme greift, gibt unseren Nutzern enorme Sicherheit. Deshalb haben wir uns hier hohe Standards gesetzt. Händler können, wie bei unseren Software-Angeboten auch, beim Support flexibel wählen. Mit dem kostenlosen Basic-Support erhalten sie Unterstützung per E-Mail- und Ticketsystem mit einer garantierten Reaktionszeit innerhalb von drei Werktagen. Das bietet eine solide Grundlage. Wer mehr will, bucht den Bronze-, Silber- oder Goldsupport. Diese Tarife zeichnen sich durch kürzere Reaktionszeiten aus. Zudem erhält man mit dem Silber- und Gold-Support auch einen Rückruf-Service. Wir erleben immer wieder, dass unsere Nutzer sehr unterschiedliche Support-Anforderungen haben. Den verschiedenen Ansprüchen werden wir gerecht, indem unsere Kunden flexibel aus einem mehrstufigen Support-Angebot mit unterschiedlichen Reaktionszeiten und Kommunikationswegen wählen können.“*

Einen immer höheren Stellenwert bekommt das Thema Nachhaltigkeit. Wichtige ökologische Aspekte sind unter anderem eine effiziente Verwaltung von Verpackungsmaterial und ein klimafreundlicher Versand. Die Kunden schätzen das nachhaltige Handeln von JTL hoch ein und geben auch in dieser Kategorie eine hervorragende Bewertung ab, sodass sich JTL mit 66 Indexpunkten an die Spitze setzt. **Einige Beispiele von Thomas Lisson:** *„Bei der Realisierung von Events, wie unserer beliebten E-Commerce-Fachmesse JTL-Connect, spielt Nachhaltigkeit natürlich eine Rolle. Bei der diesjährigen Messe haben wir für einen klimaneutralen Shuttlebus-Transport der Gäste vom Messegelände zur Aftershow-Party Bäume gepflanzt, um den CO₂-Ausstoß zu kompensieren. Eine ähnliche Aktion haben wir kürzlich als Weihnachts-Dankeschön an unsere Partner für die gute Zusammenarbeit im Jahr 2022 mit Hilfe der Organisation „PLANT-MY-TREE“ umgesetzt. Dabei haben wir für unsere Partner insgesamt 700 Bäume gepflanzt. Gleichzeitig machen wir auf Partneraktionen wie „GoGreen“ von DHL aufmerksam. Händler können diese Versandoption in unserer Versandlösung JTL-Shipping wählen und die durch den Warentransport entstandenen Emissionen über Investitionen in weltweit zertifizierte Klimaschutzprojekte ausgleichen. Letztlich sind es die kleinen Dinge, die einen großen Unterschied machen. Lässt man seine Online-Bestellung z. B. an eine Packstation statt direkt nach Hause schicken, spart man durchschnittlich ca. 30 Prozent an CO₂ ein.“*

Die hohe Loyalität der Anwender zu JTL (80 Indexpunkte) spricht dafür, dass JTL allumfassend weiß, was sich Kunden wünschen. Das Unternehmen hat einen sicheren Umgang mit den Bedürfnissen der Nutzer und erfüllt deren Anforderungen auf ganzer Linie.

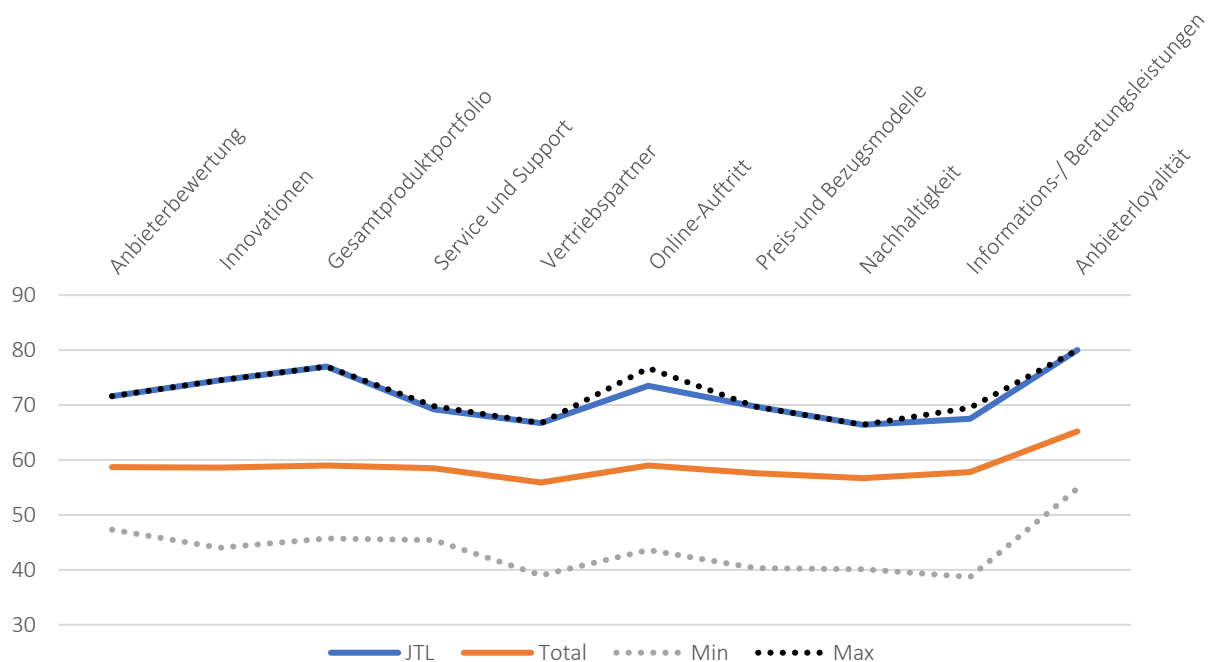


Abbildung 2: Anbieterbewertung JTL im Vergleich

Die Abbildung 2 stellt die Indexpunkte der untersuchten Bewertungskriterien auf Anbieterebene im Durchschnitt dar, die Bewertungen von JTL sowie die Minima und Maxima der der jeweiligen Kriterien.

JTL Solution Rating (Lösungsbewertung)

Nicht nur das Unternehmen, sondern auch die Software für Onlineshops von JTL reiht sich im Rahmen der Studie PUR-DS 2023 in die Riege der Champions ein und belegt mit einem exzellenten Ergebnis die Spitzenpositionen im Diamanten. Mit seinen leistungsstarken Shop-Lösungen hebt sich JTL weit vom Wettbewerb ab. Die Bewertungen über alle Einzelbewertungen hinweg, sowohl die Basiseigenschaften als auch die funktionspezifischen Kriterien betreffend, liegen mit 70 Indexpunkten neun Punkte über dem Durchschnittsniveau. Die durchweg positiven Einzelbewertungen der Software für Onlineshops betreffen sowohl die Basisfunktionen als auch lösungsspezifische Features. Zu den Basisfunktionen zählen unter anderem: Benutzerführung, Design, Administration, Schnittstellen zu anderen Lösungen wie Warenwirtschaftssystemen, ERP-/CRM-Systemen sowie Analyse- und Reportingtools. Auch was die lösungsspezifischen Funktionen anbelangt, lässt JTL kaum Wünsche offen und erfüllt die Anforderungen der Anwender auf ganzer Ebene. Dies betrifft unter anderem den Log-In für Kunden, die Bestandsverfolgung der Waren, die Möglichkeit der Kundenbewertung sowie den Zahlungsmix und die Schnittstellen zu Zahlungsanbietern und Versandunternehmen.

Thomas Lissou betont: „Schon die Basisfunktionen von JTL-Shop bieten Händlern ein hervorragendes Handwerkszeug, um einen modernen Onlineshop aufzuziehen. Hier kann man in Bereichen wie Design oder SEO eine Menge erreichen. Nutzer mit speziellen Anforderungen finden ihre Lösung im JTL-Extension Store. Mit den dort angebotenen Plugins und Erweiterungen unserer Partner können Händler in den für sie wichtigen Bereichen Feintuning betreiben. Über unser Shopsystem hinaus profitieren JTL-Nutzer davon, dass sie durch die Anbindung an das Warenwirtschaftssystem JTL-Wawi für sämtliche Bereiche ihres Business eine ganzheitliche Lösung aus einer Hand bekommen: Unsere Warenwirtschaft JTL-Wawi erlaubt es Händlern, Angebote über eine Vielzahl an Verkaufskanälen hinweg zentral zu verwalten. Alle Aspekte der

Lager- und Versandadministration lassen sich mit JTL-WMS und JTL-Shipping abbilden. Wer seine gesamte Logistik outsourcen möchte, nutzt unser JTL-Fulfillment Network.“

Die überdurchschnittlich guten Einzelbewertungen von JTL auf Lösungsebene spiegeln sich im Lösungsnutzen wider. Die Anwender sind überzeugt, dass die Nutzung der Onlineshop-Lösung von JTL nicht nur dazu beiträgt, die Zufriedenheit ihrer Kunden zu verbessern, die Kundenbindung zu erhöhen und den Umsatz zu steigern, sondern sich auch als kundenorientiertes Unternehmen zu präsentieren. *„Eins haben alle unsere Lösungen gemeinsam: Sie bieten Händlern zahlreiche Möglichkeiten, die Aufgaben ihres Tagesgeschäfts zu automatisieren und dadurch effektiv Prozesskosten zu sparen – eine entscheidende Voraussetzung für unsere Kunden, sich im harten Wettbewerb des modernen E-Commerce zu behaupten“, so Thomas Lisson.* Die exzellente Bewertung der Produktloyalität spricht dafür, dass die Anwender die leistungsstarke Shop-Lösung erneut kaufen würden und sie uneingeschränkt weiterempfehlen.

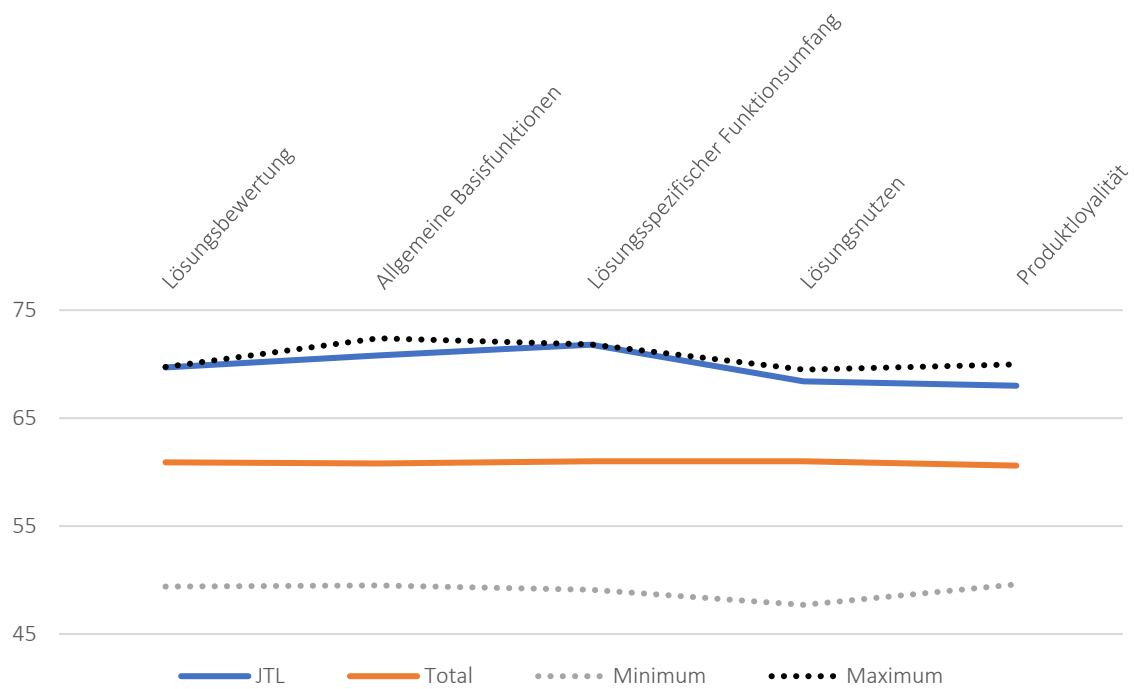


Abbildung 3: Lösungsbewertung „Onlineshop-Lösungen“ im Vergleich

Die Abbildung 3 stellt die Indexpunkte der untersuchten Bewertungskriterien auf Lösungsebene im Durchschnitt dar, die Bewertungen von JTL sowie die Minima und Maxima der Durchschnittswerte aller Anbieter.

3. Fazit und Empfehlungen

JTL ist ein wichtiger Player im Markt für Shop-Lösungen und hat sich beim Professional User Rating – Digital Solutions 2023 „Onlineshop-Lösungen“ im dritten Jahr in Folge einen Spitzenplatz im Bereich der Champions gesichert. Die Softwarelösungen entsprechen den Anforderungen der Kunden. Das zeigt sich in exzellenten Einzelbewertungen in den beiden Bewertungsebenen und im Lösungsnutzen. Auf Grundlage der Ergebnisse lässt sich resümieren, dass JTL einen sicheren Umgang mit den Bedürfnissen seiner Kunden hat und sie auch in Zukunft auf ganzer Linie zufriedenstellen wird. JTL setzt kontinuierlich den Fokus auf Innovationen und Verbesserungen. *„Mit dem Release von JTL-Shop 5.2 bieten wir unseren Kunden weitere Funktionen, um Usability, Design und Performance zu optimieren. Ein Beispiel: Künftig werden Händler den Zeitraum festlegen können, der für die Ermittlung ihrer Bestseller berücksichtigt werden soll, und somit weitere Erkenntnisse zur Optimierung ihrer Verkaufsstrategie gewinnen. Da wir immer mehr international tätige Händler als Kunden gewinnen, haben wir bei JTL-Shop die Übersetzungstools weiter ausgebaut. Auch über unser Shopsystem hinaus ist internationaler Handel ein Thema, das wir weiter vorantreiben werden. Aber hier will ich noch nicht zu viel verraten“*, erläutert **Thomas Lisson**. Die hohe Empfehlungsrate seitens der Anwender unterstreicht den Mehrwert und hebt den Kundennutzen, eine bessere Kundenzufriedenheit und Kundenbindung und daraus resultierende Umsatzsteigerungen hervor. Unternehmen, die momentan auf der Suche nach einer Shop-Lösung sind, sollten sich in jedem Fall mit dem Produkt von JTL im Kontext des eigenen Anwendungsfalls auseinandersetzen und diese in die Auswahl potenzieller Lösungen aufnehmen.

4. Weitere Informationen und Kontakt

Über techconsult

Als Research und Analystenhaus ist techconsult seit über 30 Jahren der Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Die techconsult GmbH wird vom geschäftsführenden Gesellschafter und Gründer Peter Burghardt am Standort Kassel mit einer Niederlassung in München geleitet.

Kontakt

techconsult GmbH	Tel:	+49-561-8109-0
– The IT Market Analysts –	Fax:	+49-561-8109-101
Baunsbergstr. 37	E-Mail:	info@techconsult.de
D-34131 Kassel	Internet:	www.techconsult.de

Über JTL

Die JTL-Software-GmbH ist Anbieter innovativer Software für Multichannel-Handel. Mit mehr als 50.000 Kunden und über 500 Partnern in Deutschland, Österreich und der Schweiz gehört JTL-Software zu den führenden Herstellern von E-Commerce-Software im deutschsprachigen Raum. Die Warenwirtschaft JTL-Wawi mit nahtloser eBay- und Amazon-Anbindung JTL-eazyAuction, das direkt angebundene Shopsystem JTL-Shop, die JTL-Connectoren zur Anbindung externer Shopsysteme sowie die leistungsfähige Lagerverwaltung für den Versandhandel JTL-WMS bieten hervorragende Möglichkeiten für einen erfolgreichen Handel im Internet. Ergänzt wird der Produktkosmos durch das Kassensystem JTL-POS für den stationären Einzelhandel, das sich ebenfalls mit den E-Commerce-Lösungen von JTL verbinden lässt. Das Unternehmen wurde 2008 von Janusch Lisson und Thomas Lisson gegründet und beschäftigt rund 200 Mitarbeiter. Der Firmensitz liegt in Hückelhoven, Kreis Heinsberg (NRW). Weitere Standorte bestehen seit 2012 in Hürth (bei Köln) und seit 2016 in Halle (Saale) und Kassel.

Kontakt

JTL-Software-GmbH
Rheinstr. 7
41836 Hückelhoven

Tel: +49-2433-8056801
Fax: +49-2433-970433
E-Mail: info@jtl-software.de
Internet: www.jtl-software.de