

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Studie Online-Büromärkte 2011**

#### **Kunde muss sich entscheiden: Top Service oder Top Preise – Testsieger ist Office Discount vor Büroplus und Officio**

**Hamburg, 29.09.2011 (ots)** – Günstige Preise, zügige Bestellabwicklung – das sind für Gewerbekunden ausschlaggebende Faktoren bei der Wahl eines Online-Versandhändlers. Aber können Online-Büromärkte auch durch kundenfreundlichen Service punkten und wie preisgünstig sind die Produkte wirklich? Welcher Anbieter im Netz überzeugt, zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die Servicequalität war im Durchschnitt gut. Die Mitarbeiter beantworteten Anfragen am Telefon und per E-Mail kompetent und zügig. Zudem waren die Lieferqualität und die Sicherheit bei Internetbestellungen sehr gut. Jedoch zeigten sich Schwächen bei den Lieferzeiten, in Einzelfällen betrug diese bis zu einer Woche. Unerwartete Kosten wie Versicherungspauschalen erhöhten zusätzlich den Bestellwert, die Fixkosten pro Bestellung lagen bei bis zu 14 Euro. „Die Einzelpreise der Artikel sind nicht das einzige Auswahlkriterium. Wer häufig kleine Bestellungen aufgibt, dem schlagen die Zusatzkosten besonders zu Buche“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Beim Vergleich eines typischen Warenkorb mit insgesamt 14 Büroartikeln lagen die Kosten des teuersten Anbieters bei 101 Euro, der günstigste Versandhändler verlangte nur 67 Euro. Bei einzelnen Produkten konnten bis zu 77 Prozent gespart werden, wobei die Preise der untersuchten Markenartikel weniger streuten.

Keinem Anbieter gelang es, sich gleichzeitig im Service- und Preistest unter den Top 3-Versendern zu platzieren. „Gewerbekunden müssen sich also zwischen Servicequalität und günstigen Preisen entscheiden“, so Hamer.

Testsieger und damit „Bester Online-Büromarkt“ wurde Office Discount. Das Unternehmen punktete mit einer zügigen und einwandfreien Lieferung von Testbestellungen und einer informativen Website. Der Zweitplatzierte Büroplus zeichnete sich durch eine kurze Lieferdauer, die beste Versandqualität und freundliche Ansprechpartner aus. Officio auf Platz drei überzeugte vor allem durch günstige Preise sowie die besten Bestell- und Zahlungsbedingungen im Test. Otto Office hatte den besten Service, beim Preistest lag Büromarkt Böttcher vorne.

Im Rahmen einer umfassenden Serviceanalyse mit 442 Kontakten untersuchte das Institut die Servicequalität per Telefon und E-Mail sowie die Internetauftritte von 13 Online-Büromärkten. Zudem wurden die Versandqualität, die Bestell- und Zahlungsbedingungen sowie die Preise der Anbieter anhand eines Warenkorb von 14 üblichen Büroartikeln unter die Lupe genommen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität.

Ansprechpartner:  
Markus Hamer  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11  
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40  
E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)