



**PUR 2023**  
Professional User Rating



# RESEARCHNOTE

## MULTICHANNEL-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](mailto:info@techconsult.de)  
Web: [www.techconsult.de](http://www.techconsult.de)

Digital Solutions

## Inhalt

Inhalt.....	2
1. JTL-Positionierung im Ergebnisdiamanten Multi-Channel .....	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 „Multi-Channel“. 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, Herstellerbezeichnungen etc. bedeutet in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH.

# 1. JTL-Positionierung im Ergebnisdiamanten Multi-Channel

JTL hat mit der Multi-Channel-Software in der Anwenderbefragung des Professional User Ratings – Digital Solutions 2023 in der Lösungskategorie „Multi-Channel“ zum dritten Mal in Folge einen Spitzenplatz im Bereich der Champions erzielt.

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.

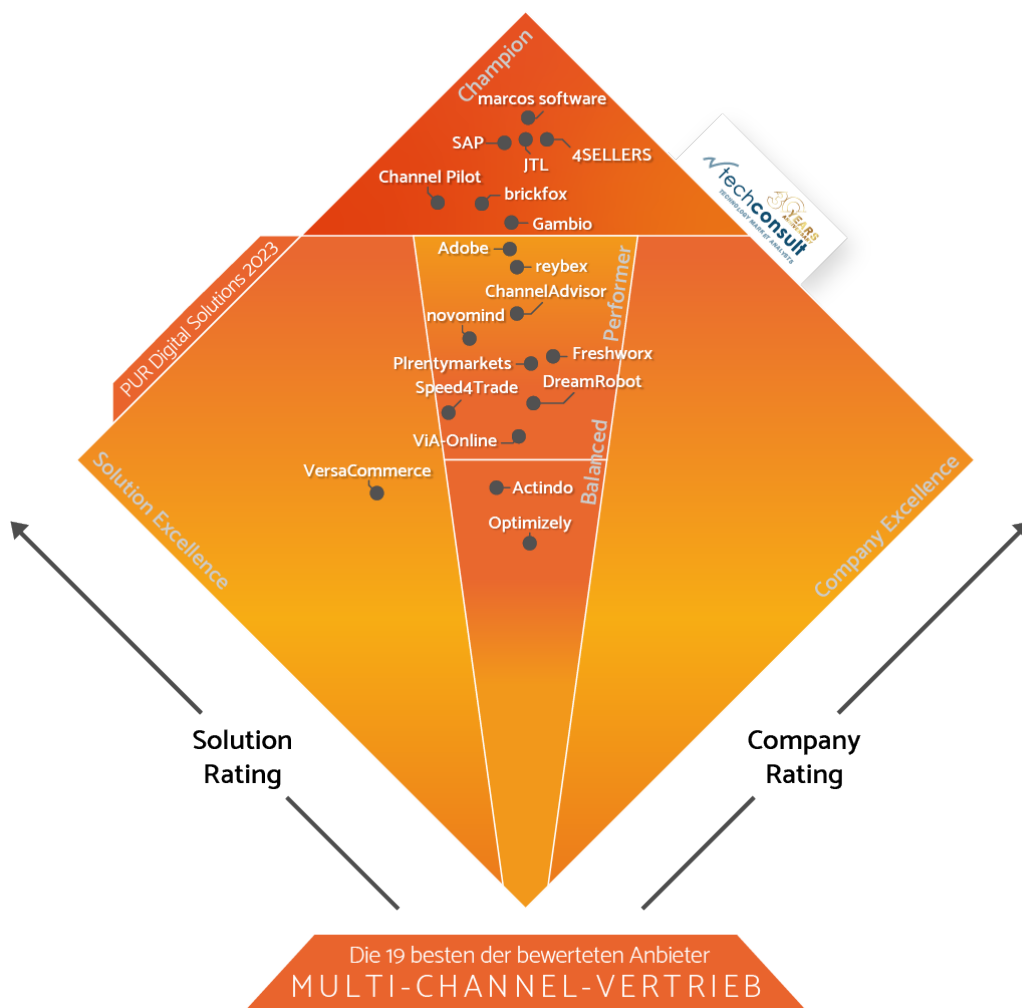


Abbildung 1: PUR Digital Solutions 2023 Diamant „Multi-Channel-Lösungen“

Insgesamt konnten sich in der Lösungskategorie 19 von 29 marktrelevanten Anbietern einen Platz im Ergebnisdiamanten sichern. Durch exzellente Bewertungen seitens der Anwendungsexperten sowohl auf Lösungsebene als auch auf Ebene des Unternehmens hat sich JTL im Bereich der Champions positionieren können.

## 2. Anwenderbewertungen für JTL

Die Anwendungsexperten bestätigen: Das Unternehmen JTL gehört zu den besten Anbietern von Multi-Channel-Lösungen. Sowohl auf Anbieter- als auch auf Lösungsebene schneidet JTL hervorragend ab und nimmt als Topanbieter einen Spitzenplatz ein.

”

### Thomas Lisson

CEO bei JTL

#### zu der „Champion“-Positionierung von JTL

„E-Commerce wird immer komplexer. Es reicht nicht mehr, einen erfolgreichen Onlineshop zu betreiben. Heutzutage müssen Händler auf mehreren Verkaufskanälen unterwegs sein, unterschiedliche Marketingstrategien entwickeln und diese aufeinander abstimmen. Es freut uns, dass wir den wachsenden Anforderungen mit unserem Softwareangebot gerecht werden.“

”

### JTL Company Rating (Anbieterbewertung)

Das Unternehmen JTL überzeugt durch hervorragende Leistungen und erreicht in der Herstellerbewertung insgesamt 66 von 100 Indexpunkten. Das Ergebnis liegt 14 Punkte über dem anbieterübergreifenden Durchschnittswert und verhilft JTL zu einer herausragenden Positionierung unter den besten Anbietern.

Über alle Bewertungsebenen hinweg ist JTL über den Durchschnittswerten aller aufgeführten Anbieter positioniert. Die befragten Anwendungsexperten loben insbesondere die Innovationen, das Gesamtportfolio und das Angebot an Service- und Supportleistungen. Alle drei Kriterien setzen sich deutlich vom Durchschnitt ab. Der Indexwert für Service und Support in Höhe von 67 Indexpunkten beinhaltet unter anderem die Zufriedenheit der Nutzer mit der Hotline und mit 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. **Dazu Thomas Lisson:** „Qualitativ hochwertiger Support ist genauso wichtig wie das eigentliche Softwareprodukt, denn er ist eine entscheidende Säule, wenn es um den Aufbau von Kundenvertrauen geht. 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 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.“

Darüber hinaus hebt sich JTL mit dem Produktportfolio positiv vom Durchschnitt ab und erzielt auch hier einen Spitzenwert von 65 Indexpunkten, 15 Indexpunkte über dem Durchschnittswert. Anwender schätzen leistungsstarke flexible und skalierbare Lösungen mit kompatiblen Schnittstellen zu anderen Systemen und Plattformen. **Thomas Lisson sagt dazu:** „Wir denken Multi-Channel über alle Ebenen unserer Produktpalette hinweg. Wenn wir die Entwicklung neuer Lösungen angehen, steht dabei immer die Frage im Fokus: Wie können wir es Nutzern möglichst einfach machen, die Software nach ihren Bedürfnissen zu individualisieren? JTL-Wawi fungiert in unserem Produktportfolio als „Schaltzentrale“, mit der Händler ihr gesamtes Business organisieren. Nicht nur sämtliche Verkaufskanäle wie Onlineshop, Einzelhandel oder Marktplätze werden dort gemanagt, sondern zum Beispiel auch Lager und Versand. Durch den modularen Aufbau unserer Produkte können Händler die Software kontinuierlich flexibel erweitern und erhalten dennoch Lösungen aus einer Hand, die nahtlos und ohne Systembrüche ineinandergreifen. Ergänzt wird unser hauseigenes Produktportfolio durch das erweiterte Lösungsangebot unserer Partner. System- und Schnittstellenoffenheit sind aus meiner Sicht Grundvoraussetzungen für erfolgreichen Multi-Channel-Handel und auch eine unserer Stärken als Software-Anbieter.“

JTL bietet nicht nur den Kunden mit seinen eCommerce-Lösungen einen perfekten Online-Auftritt, sondern überzeugt auch mit seiner eigenen Webpräsenz. Die Kunden legen großen Wert auf eine hohe Aussagefähigkeit der Webseite. JTL präsentiert sich und seine Produkte gut strukturiert mit detaillierten Produktbeschreibungen. Und auch das Thema Nachhaltigkeit spielt eine große Rolle bei JTL. Die Unternehmen können durch die eingesetzte Lösung ihr Online-Business nachhaltig entwickeln bzw. gestalten, beispielsweise durch einen integrierten Restmengenhandel.

Alles in allem spricht die hohe Loyalität der Anwender zu JTL dafür, dass JTL einen sicheren Umgang mit den Bedürfnissen seiner Kunden hat und diese auf ganzer Ebene zufriedenstellt.

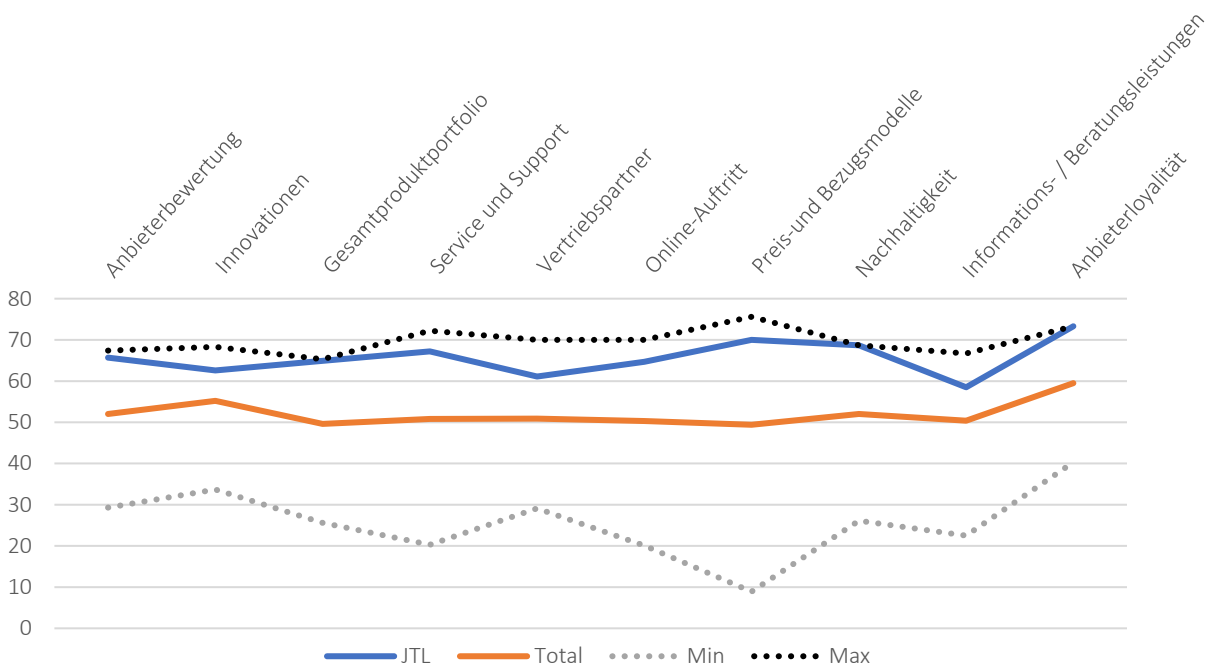


Abbildung 2: Anbieterbewertung JTL im Vergleich

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

## JTL Solution Rating (Lösungsbewertung)

Nicht nur der Anbieter selbst, auch die Software für Multi-Channel-Commerce von JTL reiht sich im Rahmen des PUR-Digital Solutions 2023 in die Riege der Champions ein. Die Bewertungen über alle Einzelbewertungen hinweg liegen weit über den Durchschnittswerten. Die exzellenten Bewertungen der Software betreffen sowohl die Basisfunktionen als auch lösungsspezifischen Features. Zu den Basisfunktionen zählen unter anderem: Benutzerführung, Responsive Design, Administration, Schnittstellen zu anderen Lösungen wie Warenwirtschaftssystemen, ERP-/CRM-Systemen sowie Analyse- und Reportingtools. Doch bei den lösungsspezifischen Funktionen lässt JTL kaum Wünsche offen und erfüllt die Anforderungen der Anwender voll umfänglich. *„Mit der Entwicklung unserer Warenwirtschaft JTL-Wawi als „Schaltzentrale des Handels“ haben wir den Grundstein für erfolgreichen Multi-Channel-Verkauf gelegt, schon bevor der Begriff in der Branche omnipräsent war. Egal, ob unsere Kunden mehrere Onlineshops haben, ihre Ware auf Marktplätzen verkaufen oder stationären Handel betreiben – mit JTL-Wawi können sie all ihre Verkaufskanäle aus einer Software heraus verwalten und haben alle Bestellungen und Warenbewegungen im Blick. Unser modulares Produktportfolio spiegelt somit im Kern das Prinzip des Multi-Channel-Handels wider. Die Auszeichnung und das gute User Rating sind ein Zeichen dafür, dass wir bei unserer Produktstrategie nach wie vor auf dem richtigen Weg sind“*, **betont Thomas Lisson**.

Bei den Anforderungen, die für eine Multi-Channel-Lösung wichtig sind, stechen vor allem der automatisierte Bestandsabgleich, ein guter Überblick der Warenströme auf den unterschiedlichen Verkaufskanälen, integrierte Versandschnittstellen, automatisierte Kundenbenachrichtigungen sowie wählbare Bezahloptionen positiv hervor. **Dazu Thomas Lisson:** *„Ob Basis- oder Zusatzeigenschaften, Multi-Channel lebt von Funktionsvielfalt. Anders könnte man die komplexen Anforderungen, die er mit sich bringt, nicht effizient managen. Das ist einer der Hauptgründe, warum Kunden unsere Warenwirtschaft JTL-Wawi so schätzen. Obwohl die Nutzung durchaus eine gewisse Einarbeitungszeit benötigt, gehört die Warenwirtschaft zu einer der meistgenutzten ERP-Systeme im deutschsprachigen Europa. Unsere Nutzer wissen, dass sie mit vielfältigen Möglichkeiten belohnt werden. Die Basisfunktionen können sie mit unseren weiteren Lösungen passgenau kombinieren. Wie bei einem Baukasten können sie unter anderem Marktplätze, Versand- und Lagerlösungen oder seit Kurzem unser neues Produktionstool JTL-Plan&Produce über unser ERP-System bedienen. Auch dank unserer Partnerangebote können sie die Software nach eigenem Bedarf erweitern und individualisieren. Wir bieten Usern somit einen ganzen Kosmos an Lösungen und Möglichkeiten. Unser Produktportfolio steht für grenzenlosen Handel.“*

Die durchweg überdurchschnittlich guten Einzelbewertungen von JTL auf Lösungsebene spiegeln sich auch im Lösungsnutzen wider. Die Anwender sind überzeugt, dass die Nutzung der Multi-Channel-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.

Die exzellente Bewertung der Produktloyalität in Höhe von 61 Indexpunkten spricht dafür, dass die Anwender die Lösung erneut kaufen und sie uneingeschränkt weiterempfehlen können.

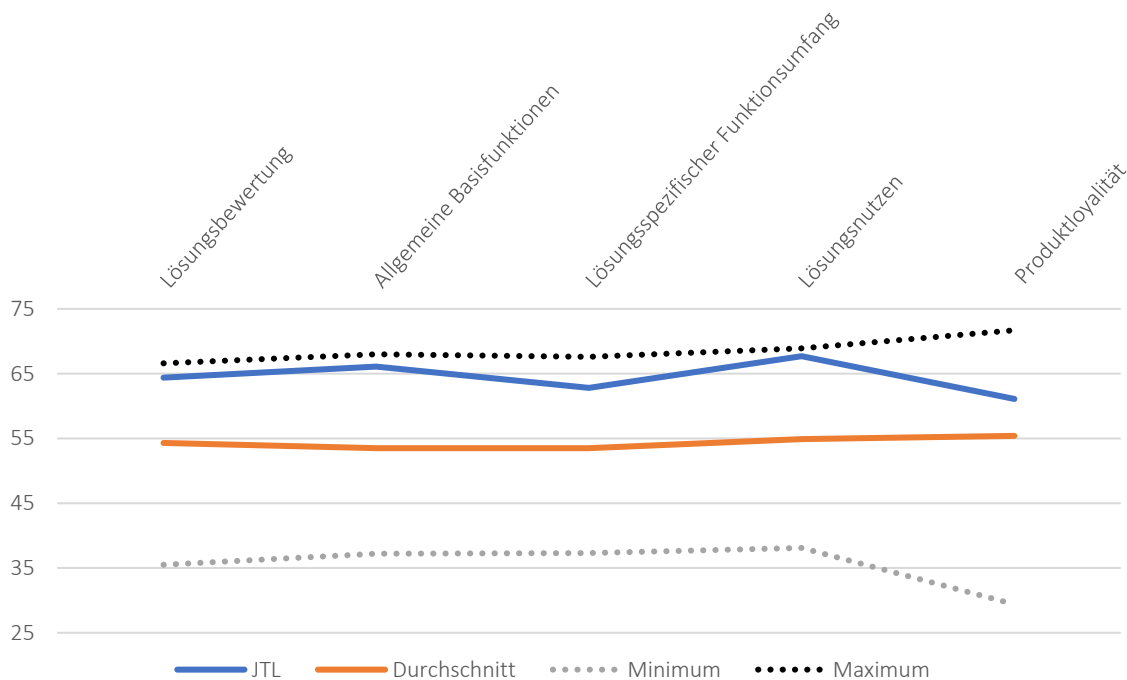


Abbildung 3: Lösungsbewertung „Multi-Channel“ im Vergleich

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 eCommerce Lösungen und hat sich beim Professional User Rating – Digital Solutions 2023 erneut eine Championposition im Diamanten „Multi-Channel Lösungen“ gesichert. JTL überzeugt die Anwender von der Hersteller- und von der Lösungsseite. Die Softwarelösungen entsprechen umfassend den Anforderungen der Kunden. Das zeigt sich in überdurchschnittlich guten Einzelbewertungen und in der Gesamtbewertung. Die hohe Empfehlungsrate unterstreicht die vorgestellten Ergebnisse und hebt den Kundennutzen, eine starke Kundenbindung, Kundenzufriedenheit und Umsatzsteigerungen hervor. Auf Grundlage der Ergebnisse lässt sich resümieren, dass JTL einen sicheren Umgang mit den Bedürfnissen seiner Kunden hat und sie auch weiterhin auf ganzer Linie zufriedenstellen wird. **Thomas Lisson bekräftigt:** *„Mit dem Stable Release von JTL-Wawi 1.6 haben wir unseren Kunden dieses Jahr über unsere neue offene Marktplatz-Schnittstelle eine ganze Reihe von Anbindungen zu unterschiedlichen Verkaufsplattformen zur Verfügung gestellt. Darunter sind Kaufland.de, Otto.de, Voelkner.de, MediaMarktSaturn, Check24, Conrad.de und Cdiscount.com. Unsere Anbindung JTL-eazyAuction ist so flexibel, dass Händler beliebig viele Marktplätze aus unserer Warenwirtschaft heraus managen und so – ganz im Sinne des Multi-Channel-Handels – eine Vielfalt an Verkaufskanälen mit möglichst wenig Aufwand verwalten können. 2023 werden wir auch die JTL-Wawi App vorantreiben. Mit ihr können Händler auch von unterwegs auf die Warenwirtschaft zugreifen. Neben unseren mobilen Angeboten werden weiterhin Systemoffenheit und Schnittstellenfähigkeit ein großes Thema sein. Mit der Entwicklung einer REST-API für JTL-Wawi werden auch externe Lösungsanbieter in der Lage sein, performante Anbindungen für unser ERP-System zu entwickeln. Händler profitieren dann, ähnlich wie beim JTL-Extension Store, von einer enormen Auswahl an Möglichkeiten, ihre Software passgenau zu erweitern und zu individualisieren. Auch für Händler, die in der Produktion und Veredelung tätig sind, wollen wir Multi-Channel einfacher machen. Hier haben wir dieses Jahr unser Produktionsassistenz-System JTL-Plan&Produce in die Open Beta-Phase gebracht, mit der Händler Produkte direkt aus JTL-Wawi heraus fertigen und für den Versand vorbereiten können. In 2023 steht für diese Lösung das Stable Release an“, so Thomas Lisson.* Unternehmen, die momentan auf der Suche nach einer Multi-Channel-Lösung sind, sollten sich in jedem Fall mit den Produkten von JTL im Kontext des eigenen Anwendungsfalls befassen 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  
– The IT Market Analysts –  
Baunsbergstr. 37  
D-34131 Kassel

Tel: +49-561-8109-0  
Fax: +49-561-8109-101  
E-Mail: [info@techconsult.de](mailto:info@techconsult.de)  
Internet: [www.techconsult.de](http://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](mailto:info@jtl-software.de)  
Internet: [www.jtl-software.de](http://www.jtl-software.de)