

90% bewerten Paketdienste Vergleich mit LetMeShip Plattform als positiv

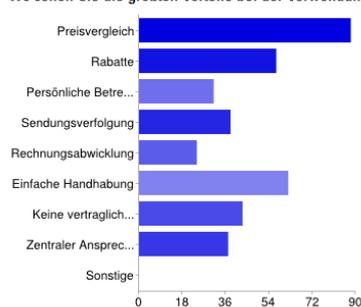
Hamburg, 23. Mai 2013. LetMeShip Kunden melden sich zu Wort. Bei der ersten Kundenumfrage der Preisvergleichs- und Versandabwicklungsplattform für Expresssendungen und Paketdienste wurden Teilnehmer zu Themen wie Servicezufriedenheit und Funktionalität der Plattform befragt.

Die Kundenumfrage bei LetMeShip war die erste ihrer Art in der Geschichte der Firma.

Mitte April wurden Kunden, die ihre Express- und Paketsendungen über die Plattform abwickeln, zu den Themen Customer Service, Webseite, und der Funktionalität des Systems befragt.

Preisvergleich, einfache Handhabung und Preisrabatte die größten Vorteile

Wo sehen Sie die größten Vorteile bei der Verwendung von LetMeShip?



Preisvergleich	88	23%
Rabatte	57	15%
Persönliche Betreuung	31	8%
Sendungsverfolgung	38	10%
Rechnungsabwicklung	24	6%
Einfache Handhabung	62	16%
Keine vertragliche Bindung	43	11%
Zentraler Ansprechpartner für Dienstleister	37	10%
Sonstige	0	0%

Die Umfrage ergab, dass Kunden den Preisvergleich der verschiedenen Express- und Paketdienste, die einfache Handhabung der Buchungen und die zusätzlichen Preisrabatte für Vielversender als die

größten Vorteile der Plattform ansahen. Als weniger wichtig empfanden Kunden zusätzliche Funktionen, wie persönliche Betreuung und Hilfe bei der Rechnungsabwicklung.

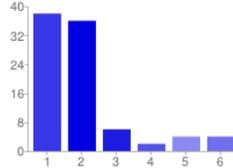
Bei der Frage nach Auswahlkriterien der verschiedenen Express- und Paketdienste gaben Kunden an nach Preis, Schnelligkeit und Zuverlässigkeit auszuwählen.

Top Noten für Servicezufriedenheit, Freundlichkeit, Zuverlässigkeit und Reaktionszeit

Bei dem Customer Service bekamen die Rubriken Servicezufriedenheit, Freundlichkeit, Zuverlässigkeit und Reaktionszeit die besten Bewertungen. 90% der Befragten bewerteten LetMeShip in diesen Bereichen als positiv.

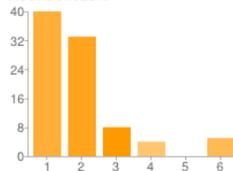
Aber es gab auch konstruktives Feedback. So fanden 12% der Kunden, dass die Reklamationsbearbeitung negativ zu bewerten sei.

Servicezufriedenheit



1	38	42%
2	36	40%
3	6	7%
4	2	2%
5	4	4%
6	4	4%

Reaktionszeit



1	40	44%
2	33	37%
3	8	9%
4	4	4%
5	0	0%
6	5	6%

„Bei der Reklamationsbearbeitung sind wir sehr auf die Versanddienstleister angewiesen“ erklärt Niels Detzkeit, Teamleiter Customer Service, das Ergebnis. „Trotzdem wollen wir den Prozess optimieren. Dazu gehört natürlich auch die Kommunikation mit unseren Kunden.“ Zum Beispiel sei ein Informationsblatt zu der Frage *Wie funktioniert eine Reklamationsbearbeitung?* in Arbeit, sagte Detzkeit.

Kundenumfrage als Benchmark

Die Umfrage soll in Zukunft als Benchmark für die Kundenzufriedenheit und zur Entwicklung des Systems dienen. Die Umfrage wurde im geschützten Bereich der LetMeShip Plattform über den Zeitraum von einer Woche gestellt.

Über LetMeShip

LetMeShip (www.letmeship.de) ist eine Preisvergleichs- und Versandabwicklungsplattform von Express- und Paketdiensten für Geschäftskunden. Preisbündelungen sparen Kosten, alle Buchungen laufen auf eine Kundennummer und eine Rechnung. Dabei wird jeder Kunde von einem persönlichen Berater betreut. LetMeShip kooperiert mit Dienstleistern wie DHL, UPS, TNT, GO! und DerKurier. KMUs nutzen die kundenfreundliche Plattform **MyLetMeShip**, Großkunden und Konzerne die integrierbare „Software as a Service“-Lösung (SaaS) **LetMeShip Professional**. Über 2.000 mittelständische Firmen nutzen täglich die Vorteile von LetMeShip. Die Plattform LetMeShip mit Sitz in Hamburg wurde im Jahr 2000 gegründet.

Unternehmenskontakt

Janna Jungclaus

Marketing/Kommunikation

ITA Shipping GmbH (LetMeShip)

Christoph-Probst-Weg 3

20251 Hamburg

E-Mail: jjungclaus@letmeship.com

Telefon: +49 40 7344566-14

Fax: +49 40 7344566-99

Mobil: +49 176 567 29355