



# Online-Bestellung von Print-Geschäftsberichten

Untersuchung der DAX30, MDAX und TecDAX  
Unternehmen

NetFederation GmbH  
Thorsten Greiten, Martin Lange  
Köln, Februar 2010

# Inhalt

- **Grundlagen der Untersuchung**
- **Ergebnisse der Untersuchung**
- **Kuriose Fakten**
- **Gesamtranking**
- **Ranking nach Indizes**
- **Fazit**

# Grundlagen der Untersuchung

# Untersuchung zur Online-Bestellung von Print-Geschäftsberichten

## **Kriterien:**

- Online-Bestellprozess der Printversion des Unternehmens-Geschäftsberichts
- Eigenschaften zur Lieferung der Publikation
- Auffindbarkeit der Informationen im Web
- Kommunikation mit dem Unternehmen
- Qualität des Online-Bestellprozesses
- Eigenschaften zur Lieferung der Publikation
- Lieferzeit und-bedingungen
- Qualität der Verpackung und Anlagen

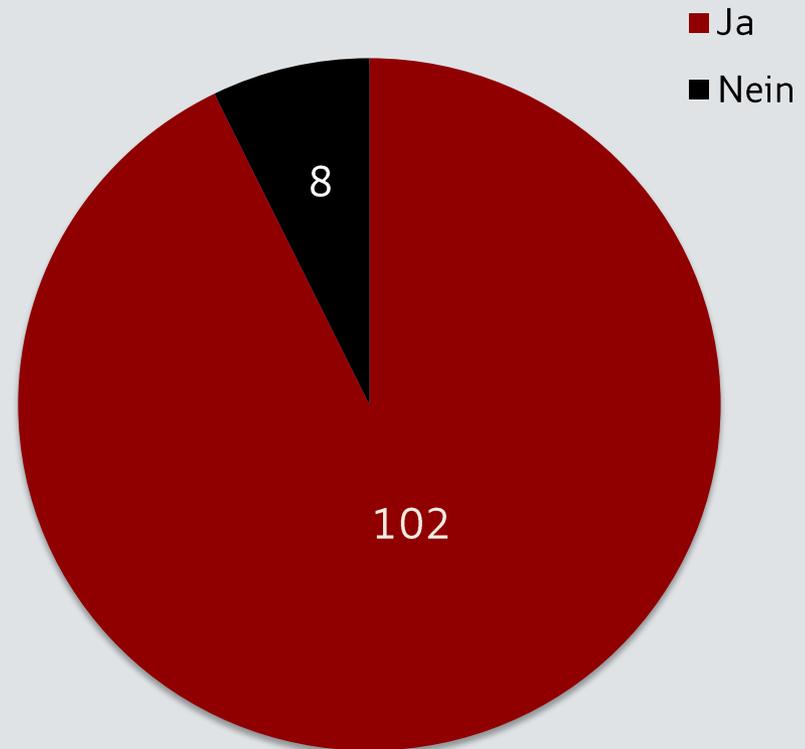
## **Untersuchungsgegenstand:**

- 110 Konzerne aus DAX, MDAX und TecDAX
- Untersuchungszeitraum: 13. Juni bis 25. Juli 2009

# Ergebnisse der Untersuchung

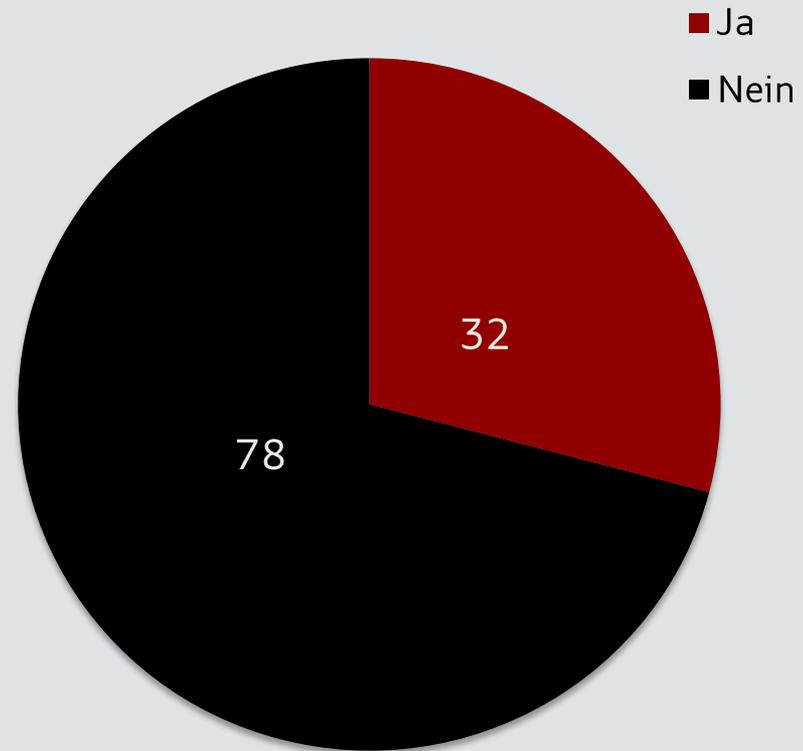
Niemand zu Hause?  
Acht Unternehmen  
schickten keinen  
Geschäftsbericht

Wurde der Geschäftsbericht geliefert?  
[Absolute Zahlen]



Nur 1/3 Unternehmen bestätigten den Eingang einer Bestellung.  
2/3 blieben stumm.

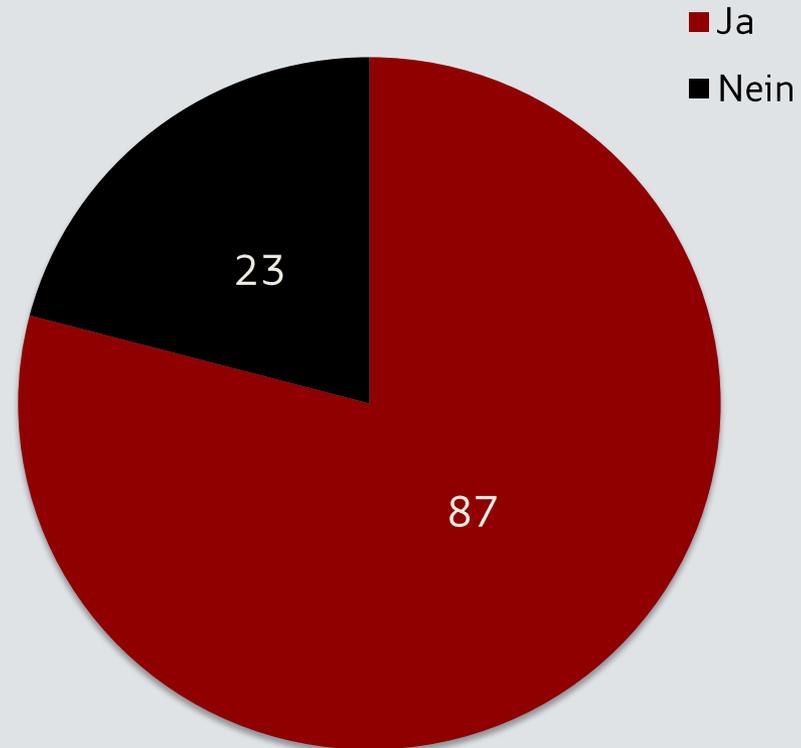
Wurde eine Bestätigungsemail an den Besteller gesandt?  
[Absolute Zahlen]



Online eine  
Servicewüste!  
20% der  
Unternehmenswebsites  
verfügen immer noch  
nicht über ein Online-  
Bestellformular

Kann der Bericht auf der Unternehmenswebsite via  
Bestellformular geordert werden?

[In Prozent]



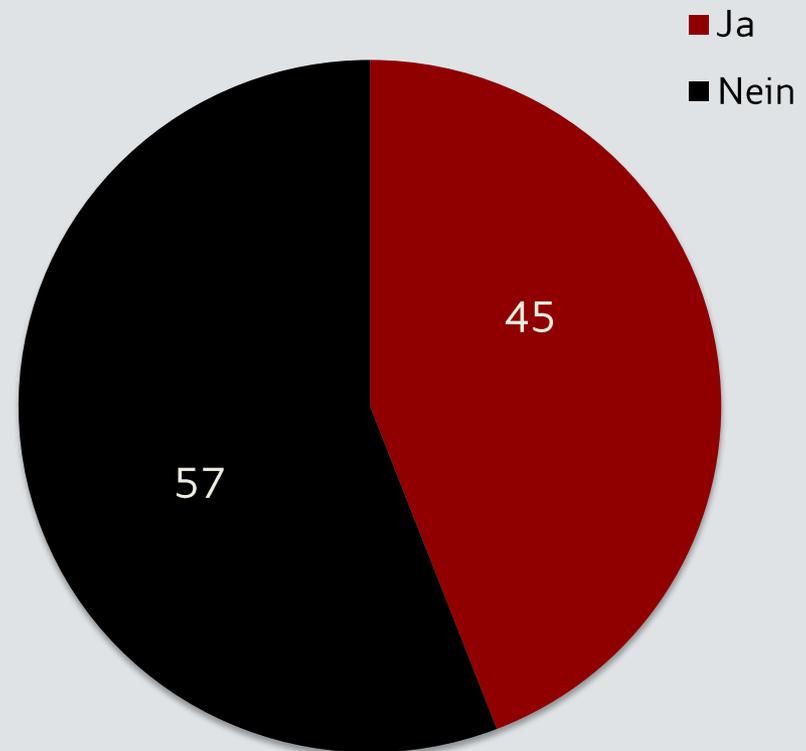
## Fast Food? Schnelle Lieferung – allerdings in unzureichender Verpackung

- **Lieferzeiten der erhaltenen Geschäftsberichte waren unterschiedlich.**
- **44 Unternehmen benötigten lediglich zwei Tage für die Lieferung.**
- **50 Berichte erreichten den Besteller innerhalb von sieben Tagen.**
- **Acht Unternehmen benötigten bis zu zwei Wochen.**
- **Innen hui – außen pfui. Bei der aufwändigsten Publikation des Jahres wird in puncto Verpackung gespart. Lediglich 30 Unternehmen benutzten adäquate Verpackungsmethoden, um das Prestigeobjekt zu versenden.**

Ignoranz oder  
Unfähigkeit?  
Potenzielle Investoren  
werden gänzlich  
ignoriert oder aber die  
Chance der  
persönlichen  
Ansprache in zu  
wenigen Fällen genutzt

Lag ein persönliches Anschreiben bei?

[Absolute Zahlen]



# Kuriose Fakten

## Interne Prozesse im Griff? Kuriose Fakten

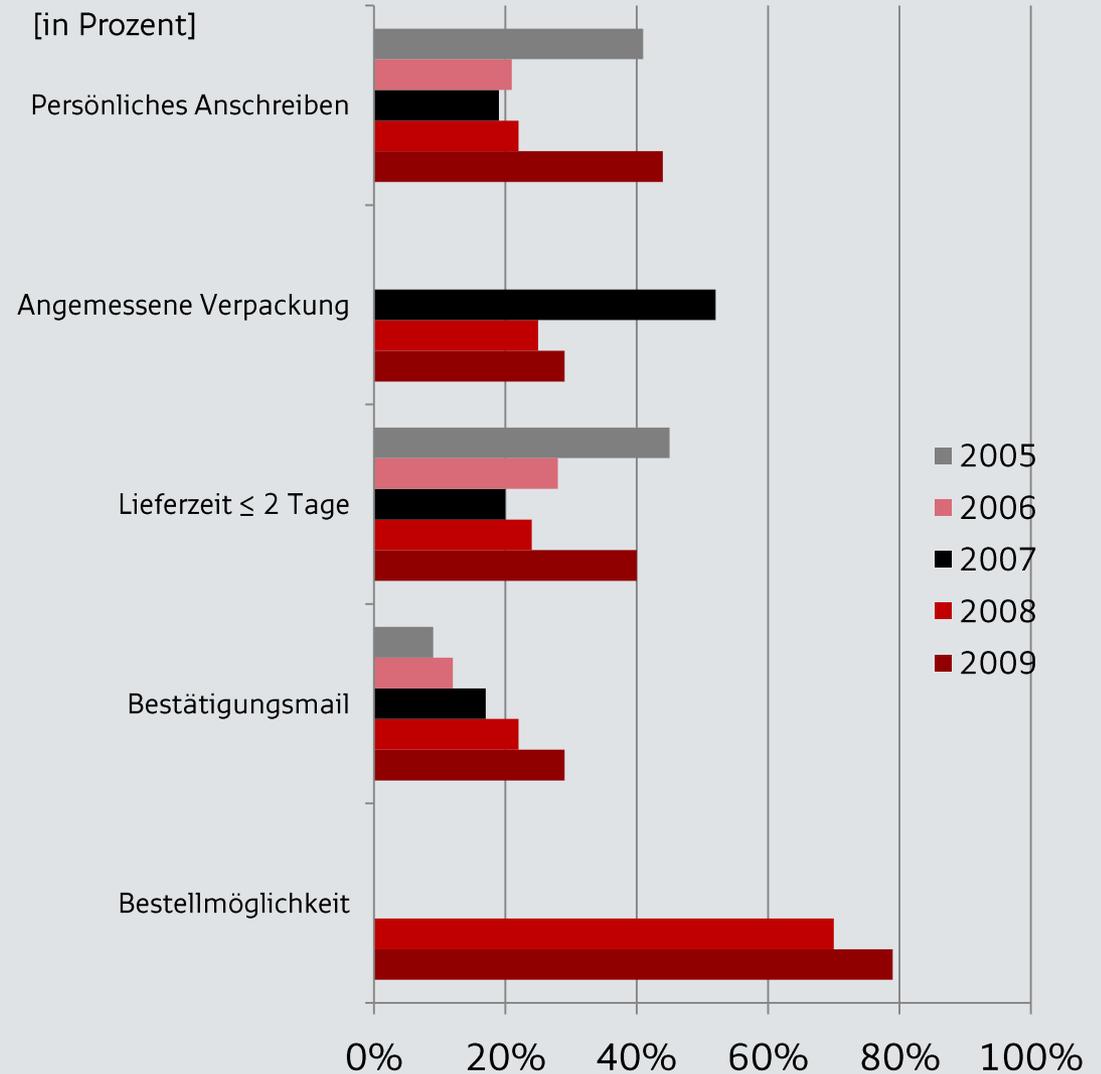
- **3 der 32 Unternehmen, die den Eingang einer Bestellung bestätigten, schickten keinen Geschäftsbericht.**
- **1 Unternehmen versendete zwar ein Anschreiben, die Publikation selbst lag jedoch nicht bei.**
- **1 Unternehmen verschickte den Geschäftsbericht gleich zweimal.**

# Mehrjahresvergleich

Mehrjahresvergleich:  
Der Servicegedanke  
nimmt wieder zu.  
Insgesamt ist das  
Niveau nach wie vor zu  
niedrig.

## Wie sieht die Entwicklung seit 2005 aus?

[in Prozent]



# Fazit

## Fazit

- 1. Acht Unternehmen der drei wichtigsten deutschen Aktienindizes ignorierten die Anfragen. Potenzielle Investoren werden sie damit sicherlich eher verärgern.**
- 2. Von 102 erhaltenen Bestellungen wurden im Vorfeld nur 29 mit einer Empfangsbestätigung im Email-Format quittiert.**
- 3. Von acht der nicht erhaltenen Publikationen wurden drei schriftlich angekündigt, dann aber nicht geliefert.**
- 4. Nur 45 Unternehmen nutzten die Möglichkeit zu einer persönlicheren Ansprache und legten dem Bericht ein Anschreiben bei.**

## Fazit

- 5. 23 Unternehmen mussten umständlich via Email kontaktiert werden, um einen Print-Geschäftsbericht anzufordern.**
- 6. Viele der erhaltenen Berichte wiesen erhebliche Beschädigungen und Verunreinigungen auf. Dabei ist der Print-Geschäftsbericht das Prestigeobjekt eines Konzerns. Lediglich 30 der Publikationen wurden adäquat verpackt.**

# Untersuchung zur Online-Bestellung von Print-Geschäftsberichten

Alle Listen, alle Indizes, alle Zahlen.

Untersuchung zur Online-Bestellung von  
Print-Geschäftsberichten

## Ranking

Rang	Unternehmen	Segment
1	Pfeiffer Vacuum Technology AG	TecDax
2	Deutsche EuroShop AG	MDax
2	IDS Scheer AG	TecDax
4	Deutsche Börse AG	DAX
4	SolarWorld AG	TecDax
4	Phoenix Solar AG	TecDax
4	Allianz SE	DAX
4	Pfleiderer AG	MDax
9	Arcandor AG	MDax
9	Salzgitter AG	DAX
11	Drägerwerk AG	TecDax
11	SOLON SE	TecDax
11	RWE AG	DAX
11	adidas AG	DAX
11	KUKA AG	MDax
16	MAN AG	DAX
16	Bayer AG	DAX
18	ThyssenKrupp AG	DAX
19	Software AG	TecDax
19	FUCHS PETROLUB AG	MDax
19	Krones AG	MDax

Untersuchung zur Online-Bestellung von  
Print-Geschäftsberichten

## Ranking

Rang	Unternehmen	Segment
22	Q-Cells SE	TecDax
22	Volkswagen AG	DAX
22	Heidelberger Druckmaschinen AG	MDax
22	HeidelbergCement AG	MDax
22	Infineon Technologies AG	TecDax
22	Wincor Nixdorf AG	MDax
28	RHÖN-KLINIKUM AG	MDax
28	GEA Group AG	MDax
28	MTU Aero Engines Holding AG	MDax
28	SAP AG	DAX
28	Deutsche Post AG	DAX
33	Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft AG	DAX
33	Beiersdorf AG	DAX
33	Celesio AG	MDax
33	Vossloh AG	MDax
33	Hypo Real Estate Holding AG	MDax
33	Henkel KGaA	DAX
33	Tognum AG	MDax
40	SGL Carbon AG	MDax

Untersuchung zur Online-Bestellung von  
Print-Geschäftsberichten

## Ranking

Rang	Unternehmen	Segment
40	HUGO BOSS AG	MDax
40	Deutsche Bank AG	DAX
40	TUI AG	MDax
40	Commerzbank AG	DAX
40	Fresenius SE	DAX
40	MLP AG	MDax
40	Deutsche Postbank AG	MDax
40	Deutsche Telekom AG	DAX
40	MorphoSys AG	TecDax
50	SINGULUS TECHNOLOGIES AG	TecDax
50	Bayerische Motoren Werke AG	DAX
52	Demag Cranes AG	MDax
53	Fraport AG	MDax
53	Roth & Rau AG	TecDax
53	LANXESS AG	MDax
53	Norddeutsche Affinerie AG	MDax
53	Siemens AG	DAX
53	Deutsche Lufthansa AG	DAX
53	ElringKlinger AG	MDax
53	STADA Arzneimittel AG	MDax

Untersuchung zur Online-Bestellung von  
Print-Geschäftsberichten

## Ranking

Rang	Unternehmen	Segment
53	HOCHTIEF AG	MDax
62	United Internet AG	TecDax
62	GILDEMEISTER AG	MDax
64	Fresenius Medical Care AG & Co. KGaA	DAX
65	Bechtle AG	TecDax
66	Continental AG	MDax
67	Daimler AG	DAX
67	METRO AG	DAX
67	K+S AG	DAX
67	QIAGEN N.V.	TecDax
71	EADS N.V.	MDax
71	centrotherm photovoltaics AG	TecDax
71	BB Biotech AG	TecDax
74	Wirecard AG	TecDax
74	DOUGLAS HOLDING AG	MDax
74	Hamburger Hafen und Logistik AG	MDax
77	E.ON AG	DAX
77	Wacker Chemie AG	MDax
79	BASF SE	DAX
80	Bilfinger Berger AG	MDax

Untersuchung zur Online-Bestellung von  
Print-Geschäftsberichten

## Ranking

Rang	Unternehmen	Segment
80	Premiere AG	MDax
82	Merck KGaA	DAX
83	Hannover Rückversicherung AG	DAX
84	Linde AG	DAX
85	Südzucker AG	MDax
85	Symrise AG	MDax
85	SMA Solar Technology AG	TecDax
85	Conergy AG	TecDax
85	Klöckner & Co SE	MDax
85	Rofin-Sinar Technologies Inc.	TecDax
85	MediGene AG	TecDax
85	RATIONAL AG	MDax
85	Bauer AG	MDax
94	JENOPTIK AG	TecDax
94	Kontron AG	TecDax
94	PUMA AG	MDax
94	Praktiker Bau- und Heimwerkermärkte Holding AG	MDax
94	QSC AG	TecDax
99	IVG Immobilien AG	MDax
100	freenet AG	TecDax

Untersuchung zur Online-Bestellung von  
Print-Geschäftsberichten

## Ranking

Rang	Unternehmen	Segment
101	Fielmann AG	MDax
101	Smartrac N.V.	TecDax
101	AIXTRON AG	TecDax
101	LEONI AG	MDax
101	ProSiebenSat.1 Media AG	MDax
101	Gerresheimer AG	MDax
107	Carl Zeiss Meditec AG	TecDax
107	GAGFAH S.A.	MDax
107	Nordex AG	TecDax
107	Rheinmetall AG	Mdax

## Hinweis

Dieses Dokument und die dazu gehörigen Anhänge enthalten die Ergebnisse einer von NetFed durchgeführten, breit angelegten Untersuchung.

Alle Analysen wurden von NetFed unter den bestmöglichen Umständen und unter Verwendung gängiger Methoden durchgeführt.

Die Ergebnisse dieser Untersuchung bedürfen Interpretation. Folgerungen oder Empfehlungen benötigen detaillierte Analysen der jeweiligen spezifischen Situation. Zur Diskussion der Ergebnisse der Untersuchung stehen Ihnen unsere Experten gerne zur Verfügung.

Retweet, Veröffentlichung oder Verbreitung der Ergebnisse der Untersuchung sind ausdrücklich erwünscht.



Kontakt:

NetFederation GmbH

Thorsten Greiten

Fon: +49 (0)2236/3936-6

Mail: [thorsten.greiten@net-federation.de](mailto:thorsten.greiten@net-federation.de)

© Copyright

This NetFederation GmbH document is intended for the addressee and/or client only. It remains the property of NetFederation GmbH until an explicit transfer of the rights of use. Any adaptation, utilization, copying and/or distribution of this document for commercial purposes is possible only with the permission of NetFederation GmbH.