

Partnerinfo Spezial MQC

Partnerinfo Spezial

Änderung der Marketplace Quality Control (MQC)

Sehr geehrte/r Conrad Marketplace Geschäftspartner/innen,

wir informieren Sie heute über unser neues Qualitätsmodell "Marketplace Quality 2.0" - es beinhaltet im Wesentlichen:

Anpassung der Warn- und Sperrwerte in Mirakl

Anpassung des Betrachtungszeitraums der Quoten

Beschränkung vergebener Immunitäten

Bitte lesen Sie die hier enthaltenen Informationen sorgfältig, da die neuen Einstellungen ab 01.01.2025 Einfluss auf Ihre weitere Verkaufstätigkeit auf dem Conrad Marketplace haben werden.

WAS ÄNDERT SICH?

Wir haben die Schwellenwerte für Warnung und Sperrung in der Mirakl Quality Control überarbeitet.

Im ersten Schritt betrachten wir dabei vier Kennzahlen (KPI) in Mirakl (siehe unten).

Betrachtet wird nun immer der Zeitraum der letzten 30 Tage im Durchschnitt.

Somit können Sie ihre Performance KPI nun schneller wieder in den grünen Bereich bringen. Bisher variierte der Betrachtungszeitraum zwischen einem und drei Monaten.

Wir betrachten die 4 KPIs ab 01.01.2025 mit folgenden Werten:

Auf diese Kennzahlen schauen wir:	Warnwert	Sperrwert
Annahmequote = Anzahl der angenommenen Bestellungen geteilt durch die Gesamtzahl der Bestellungen (Bestellungen, die auf Annahme warten, ausgeschlossen)	< 97%	< 95%
Ereignisquote = Anzahl der Bestellpositionen mit mindestens einem offenen Ereignis (z.B. durch verspäteten Versand) geteilt durch die Anzahl der angenommenen Bestellpositionen	> 4%	> 7%
Annahmezeit = durchschnittliche Zeitspanne zwischen der Benachrichtigung des Shops über die Bestellung und deren Annahme	> 17 h	> 24 h
Anzahl automatisch abgelehnter Bestellungen (aufeinander folgend)	= 2	= 3

WARUM MACHEN WIR DAS?

Die Zufriedenheit unserer Kunden bildet die Grundlage für wachsenden Umsatz und langfristige Stabilität. Um einen möglichst hohen Qualitätsstandard für unsere Kunden zu bieten, verpflichten wir uns und unsere Marketplace Partner, bestimmte Kennzahlen einzuhalten.

WELCHE KONSEQUENZEN SIND MÖGLICH?

Wie bisher erhalten Sie zunächst eine Warnung per E-Mail, wenn eine oder mehrere Kennzahlen in einen kritischen Bereich kommen. Wir weisen hiermit ausdrücklich darauf hin, dass Sie bereits bei dieser Warnung aktiv werden sollten, um die entsprechende KPI zu verbessern und eine Sperrung abzuwenden.

Verschlechtern sich Ihre Qualitätskennzahlen anschließend weiter, kommt es zur vorübergehenden Sperrung Ihres Shopkontos.

Kommt es innerhalb von 10 Monaten dreimal aufgrund der gleichen KPI zur Sperrung, behalten wir uns vor, das Vertragsverhältnis mit Ihnen aufzulösen.

Weitere wichtige Informationen zum genauen Ablauf finden Sie in dem One Pager hier: <https://dataspace.conrad.com/public/download-shares/jC1YDb8OPZtFTMuy0f9LrxBx5sOEYyE7>

Was kann ich tun, um meine Qualitätskennzahlen zu verbessern?

Bereits in der Warn-E-Mail erhalten Sie von uns allgemeine Handlungsempfehlungen zur Optimierung.

Kommt es zur Sperrung Ihres Shops, werden Sie aufgefordert, einen Handlungsplan ([hier](#) schon mal zur Ansicht) mit Maßnahmen zur Verbesserung zu übermitteln. Dieser ist für die Reaktivierung (Immunität) Ihres Shops zwingend erforderlich.

WANN FINDET DIE UMSTELLUNG STATT?

Die Umstellung erfolgt zum Jahreswechsel in der ersten Januarwoche 2025.

Dabei dient der Januar 2025 als Übergangsmonat - die Sperrwerte werden Anfang Februar 2025 aktiviert.

WELCHE ANDEREN KENNZAHLEN SIND UNS WICHTIG?

Die Quote verspäteter Versand (Late Shipment Rate) und Reaktionszeit auf Nachrichten werden aktuell von Mirakl überarbeitet.

Wir werden die beiden Quoten in der Zwischenzeit als Warnwerte (5% / 24 Stunden) aktiviert lassen, als Sperrwerte allerdings vorübergehend aussetzen.

Daneben tracken wir außerhalb von Mirakl Ihre nachträgliche Stornoquote von Bestellungen (Seller Cancellation Rate) und die Quote valider Trackinglinks.

Wir behalten uns für diese vier weiteren Kennzahlen vor, bei offensichtlich schlechter Leistung zu intervenieren.

WO FINDE ICH MEHR INFORMATIONEN?

Nützliche Hinweise und Informationen finden Sie in unserem [Competence Center](#).

Hier werden in der ersten Januarwoche die neuen Werte, wie hier in dieser Information genannt, stehen.

Zudem haben wir das "Seller Quality Manual Version 1.4" überarbeitet. Dieses können Sie hier abrufen: <https://dataspace.conrad.com/public/download->

Wir möchten Sie auf die Eigenverantwortlichkeit für die Quality KPIs Ihres Shops auf dem Conrad Marketplace hinweisen. Mit vorausschauender Planung z.B. Ihrer Offer-Updates, Ihrer Versandvorlaufzeiten, der Eingabe korrekter Tracking IDs, der regelmäßigen Übermittlung verfügbarer Mengen wird es Ihnen sicherlich gelingen, die Service-Qualität zur Erreichung größter Kundenzufriedenheit einzuhalten.

Bei Fragen steht Ihnen Ihr Ansprechpartner gerne zur Verfügung.