

markt intern - Experience Reflection

Copier/MFP, Printer and MDS Provider 2014
Total Results

Ranking and Grade 2014

Ranking and Grade 2013

TOSHIBA

TOSHIBA

TOSHIBA

Copier/MFP Provider 2014

Total Results

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,85	2	2,08
2	Develop	2,23	4	2,43
3	Ricoh	2,35	5	2,62
4	Konica Minolta	2,44	7	2,83
5	Samsung	2,60	3	2,28
6	Utax	2,62	1	2,04
7	Canon	2,64	-	-
8	Brother	3,20	8	3,07
Durchschnitt:		2,49 ('13: 2,52)		

Printer Provider 2014

Total Results

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,91	2	2,09
2	OKI	2,37	4	2,40
3	Samsung	2,57	3	2,30
4	Konica Minolta	2,59	5	2,54
5	Epson	2,62	6	2,70
5	Ricoh	2,62	7	2,87
7	Lexmark	2,63	8	2,90
8	Utax	2,65	1	1,98
9	Canon	2,76	-	-
10	Hewlett-Packard	2,93	11	3,03
11	Brother	2,99	9	2,96
Durchschnitt:		2,60 ('13: 2,61)		

MDS Provider 2014

Total Results

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,82	1	1,83
2	Ricoh	2,41	3	2,50
3	Lexmark	2,44	8	3,16
4	Kyocera D. S.	2,58	4	2,62
5	Konica Minolta	2,63	6	2,70
6	OKI	2,65	9	3,33
7	Develop	2,68	7	2,78
7	Samsung	2,68	4	2,62
9	Utax	2,75	2	2,20
10	Canon	2,93	-	-
11	Brother	4,00	10	3,49
Durchschnitt:		2,69 ('13: 2,79)		

Quelle/Tabelle: © markt intern

average grade / (previous year) B 10/14

markt intern - Experience Reflection

Results of single criterions
Copier and MFP Provider 2014

sales / turnover rate

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	2,09	4	2,37
2	Develop	2,12	3	2,28
3	Ricoh	2,24	5	2,41
4	Samsung	2,46	2	2,14
5	Konica Minolta	2,51	7	2,78
5	Utax	2,51	1	2,03
7	Canon	2,91	-	-
8	Brother	3,01	6	2,51
Durchschnitt:		2,48 ('13: 2,44)		

sales policy

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,56	1	1,51
2	Samsung	2,21	3	2,24
3	Ricoh	2,64	5	3,16
4	Utax	2,71	2	2,21
5	Canon	2,76	-	-
6	Develop	2,79	3	2,24
7	Konica Minolta	2,89	7	3,94
8	Brother	4,17	8	4,19
Durchschnitt:		2,72 ('13: 2,93)		

realisable margin

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,89	2	2,12
2	Develop	2,46	4	2,51
3	Canon	2,51	-	-
4	Konica Minolta	2,69	7	3,42
5	Samsung	2,81	3	2,31
6	Ricoh	3,29	5	3,24
7	Utax	3,41	1	2,10
8	Brother	3,69	8	4,12
Durchschnitt:		2,84 ('13: 2,90)		

sales and advertising support

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	2,04	3	2,39
2	Develop	2,24	6	2,81
3	Utax	2,29	1	1,99
4	Ricoh	2,32	5	2,72
5	Samsung	2,48	2	2,36
6	Brother	2,71	8	3,23
7	Konica Minolta	2,99	4	2,62
8	Canon	3,98	-	-
Durchschnitt:		2,63 ('13: 2,65)		

conditions / discount policy

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	2,21	3	2,51
2	Ricoh	2,39	6	3,28
3	Canon	2,62	-	-
4	Samsung	2,64	2	2,18
5	Develop	2,99	4	2,75
6	Konica Minolta	3,12	5	2,91
6	Utax	3,12	1	1,91
8	Brother	4,06	8	3,71
Durchschnitt:		2,89 ('13: 2,82)		

Kopierer ++ MFP ++ Kopierer ++ MFP ++ Kopierer ++ MFP ++ Kopierer

Kopierer ++ MFP ++ Kopierer ++ MFP ++ Kopierer ++ MFP ++ Kopierer

markt intern-Erfahrungsspiegel

Results of single criterions
Copier and MFP Provider 2014

product quality / reliability

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Develop	1,51	6	2,24
2	Konica Minolta	1,62	4	2,09
3	Toshiba Tec	1,67	2	1,74
4	Ricoh	1,87	1	1,51
5	Brother	2,04	5	2,12
5	Canon	2,04	-	-
7	Samsung	2,79	8	2,46
8	Utax	3,06	7	2,38
Durchschnitt:		2,08 ('13: 2,07)		

delivery on time / order processing

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Develop	1,38	2	1,79
2	Toshiba Tec	1,59	1	1,68
3	Konica Minolta	1,60	6	2,12
4	Utax	1,67	5	2,04
5	Ricoh	2,02	8	2,63
6	Brother	2,08	7	2,19
7	Canon	2,12	-	-
8	Samsung	2,69	4	2,02
Durchschnitt:		1,89 ('13: 2,06)		

spare parts supply / technical support

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,62	1	1,82
2	Develop	1,98	5	2,26
3	Ricoh	2,08	4	2,19
4	Konica Minolta	2,09	6	2,51
5	Utax	2,18	2	1,83
6	Canon	2,54	-	-
7	Samsung	2,91	7	2,52
8	Brother	3,51	3	2,14
Durchschnitt:		2,36 ('13: 2,28)		

major account business

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Develop	2,01	5	2,74
1	Toshiba Tec	2,14	3	2,30
3	Utax	2,24	1	2,08
4	Samsung	2,61	4	2,39
5	Canon	2,67	-	-
5	Ricoh	2,67	7	3,28
7	Konica Minolta	2,71	6	3,02
8	Brother	4,04	8	4,02
Durchschnitt:		2,64 ('13: 2,74)		

recycling / environmental concept

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,71	4	2,34
2	Ricoh	1,99	1	1,75
3	Konica Minolta	2,19	8	2,93
4	Canon	2,28	-	-
5	Samsung	2,42	3	2,18
6	Brother	2,67	5	2,43
7	Develop	2,86	7	2,67
8	Utax	2,99	2	1,86
Durchschnitt:		2,39 ('13: 2,33)		

Kopierer ++ MFP ++ Kopierer ++ MFP ++ Kopierer ++ MFP ++ Kopierer

Kopierer ++ MFP ++ Kopierer ++ MFP ++ Kopierer ++ MFP ++ Kopierer

markt intern-Erfahrungsspiegel

Results of single criterions
Printer Provider 2014

sales / turnover rate

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,99	2	2,16
2	Epson	2,04	3	2,18
2	Lexmark	2,04	9	2,91
4	OKI	2,19	5	2,51
5	Samsung	2,31	1	2,01
6	Konica Minolta	2,61	7	2,58
7	Utax	2,62	4	2,29
8	Brother	2,86	8	2,64
9	Canon	2,99	-	-
10	Ricoh	3,24	10	2,94
11	Hewlett-Packard	3,51	11	4,01
Durchschnitt:		2,58 ('13: 2,61)		

sales policy

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,51	2	1,98
2	Samsung	2,18	3	2,19
3	OKI	2,41	5	2,58
4	Lexmark	2,49	6	2,74
5	Konica Minolta	2,84	4	2,54
6	Epson	2,91	8	3,94
7	Utax	2,94	1	1,86
8	Hewlett-Packard	2,99	7	3,41
8	Ricoh	2,99	10	4,10
10	Canon	3,12	-	-
11	Brother	4,29	11	4,29
Durchschnitt:		2,79 ('13: 3,06)		

realisable margin

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	2,04	3	2,29
2	Lexmark	2,08	7	3,04
3	Konica Minolta	2,51	4	2,79
4	Samsung	2,74	1	2,09
5	Epson	2,99	8	3,91
6	Utax	3,04	2	2,14
7	Canon	3,08	-	-
8	OKI	3,09	6	3,02
9	Brother	3,14	11	4,38
10	Ricoh	3,31	5	2,99
11	Hewlett-Packard	4,01	9	3,99
Durchschnitt:		2,91 ('13: 3,16)		

sales and advertising support

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	2,08	2	2,04
2	Canon	2,09	-	-
3	Samsung	2,34	4	2,21
4	OKI	2,51	8	3,04
5	Ricoh	2,58	6	2,67
6	Utax	2,67	1	1,79
7	Epson	2,74	3	2,12
8	Hewlett-Packard	2,91	7	2,86
8	Lexmark	2,91	11	3,61
10	Konica Minolta	3,12	5	2,45
11	Brother	3,43	9	3,14
Durchschnitt:		2,67 ('13: 2,67)		

conditions / discount policy

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	2,29	3	2,54
2	OKI	2,34	6	2,99
3	Samsung	2,51	2	2,12
4	Lexmark	2,61	5	2,94
5	Ricoh	2,67	7	3,38
6	Epson	2,86	10	3,98
7	Canon	3,01	-	-
8	Hewlett-Packard	3,12	9	3,91
9	Konica Minolta	3,19	4	2,64
10	Utax	3,27	1	1,71
11	Brother	3,57	8	3,57
Durchschnitt:		2,86 ('13: 3,08)		

markt intern-Erfahrungsspiegel

Results of single criterions
Printer Provider 2014

delivery on time

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,64	3	1,76
2	Konica Minolta	1,98	5	2,02
3	Hewlett-Packard	2,01	9	2,31
3	Ricoh	2,01	6	2,04
5	Utax	2,08	4	1,84
6	Brother	2,09	8	2,12
6	Canon	2,12	-	-
8	OKI	2,39	1	1,50
9	Samsung	2,47	6	2,04
10	Epson	2,99	10	2,60
11	Lexmark	3,04	11	3,74
Durchschnitt:		2,26	('13: 2,13)	

reaction on claims

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,57	1	2,07
2	OKI	1,58	8	2,56
3	Epson	2,10	3	2,09
4	Konica Minolta	2,19	9	2,67
4	Ricoh	2,19	11	3,34
6	Brother	2,29	7	2,41
7	Samsung	2,40	5	2,16
8	Hewlett-Packard	2,51	4	2,13
9	Lexmark	3,24	2	2,08
10	Utax	3,34	6	2,25
11	Canon	3,50	-	-
Durchschnitt:		2,45	('13: 2,42)	

spare parts supply / technical support

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,71	3	2,02
2	Canon	2,04	-	-
3	Utax	2,08	1	1,91
4	Ricoh	2,12	7	2,30
5	Konica Minolta	2,42	9	2,62
6	OKI	2,54	4	2,08
7	Brother	2,57	6	2,25
8	Epson	2,71	2	2,01
9	Hewlett-Packard	2,84	5	2,09
10	Samsung	2,91	11	2,99
11	Lexmark	2,94	10	2,81
Durchschnitt:		2,44	('13: 2,31)	

product quality

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Lexmark	1,99	5	2,09
2	OKI	2,01	1	1,62
3	Epson	2,02	7	2,14
4	Toshiba Tec	2,12	2	1,96
5	Utax	2,29	6	2,12
6	Konica Minolta	2,38	4	2,04
7	Brother	2,42	8	2,16
8	Hewlett-Packard	2,46	3	2,01
9	Ricoh	2,51	11	2,69
10	Canon	2,74	-	-
11	Samsung	2,79	9	2,17
Durchschnitt:		2,34	('13: 2,11)	

hotline service

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	2,10	2	2,04
2	Utax	2,18	1	1,86
3	Ricoh	2,58	7	2,71
4	OKI	2,60	4	2,07
5	Konica Minolta	2,64	10	3,09
6	Epson	2,84	3	2,05
7	Hewlett-Packard	2,89	11	3,14
8	Canon	2,94	-	-
9	Lexmark	2,98	8	3,01
10	Samsung	3,04	8	3,01
11	Brother	3,19	6	2,68
Durchschnitt:		2,73	('13: 2,57)	

markt intern-Erfahrungsspiegel

Result of single criterions
MDS Provider 2014

MPS ++ MIS ++ MDS ++ MPS ++ MIS ++ MDS ++ MPS ++ MIS ++ MDS

MPS ++ MIS ++ MDS ++ MPS ++ MIS ++ MDS ++ MPS ++ MIS ++ MDS

flexible open platforms

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,74	1	2,18
2	Lexmark	1,91	8	2,84
3	Canon	2,04	-	-
4	Samsung	2,36	4	2,60
5	Ricoh	2,39	2	2,28
6	Brother	2,74	7	2,81
6	Utax	2,74	3	2,32
8	Konica Minolta	3,05	9	3,09
9	Develop	3,09	5	2,68
10	Kyocera D. S.	3,34	6	2,74
11	OKI	3,49	10	3,96
Durchschnitt:		2,63	(*13: 2,89)	

software offer in MDS area

solution software					analysis software				
Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013	Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Ricoh	2,01	1	1,49	1	Toshiba Tec	1,51	2	1,75
2	Lexmark	2,09	8	3,06	2	Ricoh	2,06	1	1,67
3	Toshiba Tec	2,10	4	2,09	3	OKI	2,28	10	4,04
4	Utax	2,29	2	1,76	4	Kyocera D. S.	2,31	4	2,09
5	Konica Minolta	2,46	6	2,28	5	Lexmark	2,56	8	3,14
6	Kyocera D. S.	2,49	3	2,04	6	Konica Minolta	2,59	5	2,31
7	Canon	2,51	-	-	7	Samsung	2,89	7	2,58
7	Samsung	2,51	7	2,51	8	Utax	2,99	3	2,02
9	OKI	3,01	11	4,01	9	Canon	3,09	-	-
10	Develop	3,02	5	2,21	10	Develop	3,12	6	2,33
11	Brother	4,01	10	3,61	11	Brother	4,12	9	3,49
Durchschnitt:		2,59	(*13: 2,56)		Durchschnitt:		2,68	(*13: 2,68)	

support of third party systems

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Lexmark	2,04	3	2,26
2	Toshiba Tec	2,08	1	2,01
3	Ricoh	2,31	6	3,01
4	Konica Minolta	2,51	9	3,94
5	Samsung	2,72	5	2,94
6	Utax	2,89	2	2,14
7	Develop	2,91	8	3,91
8	Kyocera D. S.	2,99	4	2,51
9	OKI	3,06	10	3,98
10	Canon	3,99	-	-
11	Brother	4,04	7	3,07
Durchschnitt:		2,87	(*13: 3,09)	

training of sales concept

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,38	1	1,34
2	Ricoh	2,04	5	2,17
3	Develop	2,09	7	2,67
4	Konica Minolta	2,19	4	2,14
5	Canon	2,28	-	-
6	Samsung	2,38	2	2,02
7	Lexmark	2,54	9	3,01
8	OKI	2,81	8	2,99
9	Kyocera D. S.	2,86	3	2,08
10	Utax	2,91	6	2,46
11	Brother	4,39	10	3,80
Durchschnitt:		2,53	(*13: 2,60)	

service management

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,62	1	1,61
2	Develop	2,18	6	2,29
3	Konica Minolta	2,34	3	2,26
4	Canon	2,41	-	-
5	OKI	2,42	5	2,27
6	Samsung	2,59	11	3,36
7	Utax	2,76	2	2,08
8	Kyocera D. S.	2,96	3	2,26
9	Ricoh	3,01	8	2,37
10	Lexmark	3,34	7	2,32
11	Brother	4,22	10	2,90
Durchschnitt:		2,71	(*13: 2,38)	

financing concept

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	OKI	2,29	10	3,98
1	Toshiba Tec	2,29	1	2,21
3	Ricoh	2,54	4	3,08
4	Utax	2,84	2	2,60
5	Lexmark	2,99	9	3,97
6	Konica Minolta	3,01	8	3,64
6	Kyocera D. S.	3,01	3	2,81
8	Samsung	3,04	5	3,19
9	Canon	3,49	-	-
10	Develop	3,51	6	3,59
11	Brother	3,91	7	3,62
Durchschnitt:		2,99	(*13: 3,34)	

end user marketing support

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Lexmark	1,98	11	4,04
1	Toshiba Tec	1,98	1	1,71
3	OKI	2,02	6	2,58
4	Develop	2,12	7	2,68
5	Utax	2,59	5	2,29
6	Ricoh	2,67	9	3,16
7	Konica Minolta	2,68	3	2,06
8	Kyocera D. S.	2,71	8	3,08
9	Canon	2,99	-	-
10	Samsung	3,01	4	2,09
11	Brother	4,08	10	3,84
Durchschnitt:		2,62	(*13: 2,69)	

sales policy

Rang 2014	Hersteller	Note 2014	Rang 2013	Note 2013
1	Toshiba Tec	1,64	1	1,58
2	Develop	2,04	6	2,70
3	OKI	2,50	3	2,19
4	Lexmark	2,51	9	3,78
5	Samsung	2,64	4	2,32
6	Ricoh	2,69	7	3,29
7	Utax	2,71	2	2,12
8	Konica Minolta	2,84	5	2,62
9	Kyocera D. S.	2,99	10	3,99
10	Canon	3,58	-	-
11	Brother	4,51	11	4,26
Durchschnitt:		2,79	(*13: 2,94)	

Quelle/Tabelle: © markt intern