

Key Facts

HSE 24, Österreichs erster Shoppingsender

HSE 24



Wettbewerb
Deutschlands
kundenorientierteste
Dienstleister
1. Platz 2009



Das Unternehmen

Firmensitz:	Home Shopping Europe GmbH Münchener Straße 101 h D 85737 Ismaning
Gesellschafterstruktur:	88 % AXA Private Equity 12 % HSE24 Management
Geschäftsleitung:	Richard Reitzner (Geschäftsführer) Ralph Brugger (Finanzen & HR) Koen Verbrugge (Service & Operations) Norbert Paulus (Broadcast & IT) Sonja Piller (Einkauf & Planung)
Country Management:	Claudia Siebert, Dr. Julian Oberndörfer (Ltg.)
Senderkennung:	HSE24
Sendestart in Österreich:	1996
Mitarbeiter gesamt:	direkt 560 Indirekt (Call Center und Logistik) 2.020 Total 2.580
Mitarbeiter in Österreich:	130
Call Center:	Salzburg
Lagerstandorte:	Greven, St. Gallen
Lieferanten aus Österreich:	16
Nettoumsatz 2009:	394 Mio. EUR (+ 12 % zum Vorjahr)
Umsatzanteil Österreich:	9 Prozent am Gesamtumsatz
Handelsverband AT:	Mitglied seit 2004
Auszeichnungen:	E-Commerce-Gütesiegel des Handelsverbandes für Sicher-Einkaufen im Netz: www.sicher-einkaufen.at Testsieger in tvmedia, Heft 34/05

Key Facts

HSE24

HSE24, Österreichs erster Shoppingsender



Wettbewerb
Deutschlands
kundenorientierteste
Dienstleister
1. Platz 2009



Die Reichweite

Rund 40 Mio. Haushalte können HSE24 empfangen; davon rund 36 Mio. in Deutschland, 3 Mio. in Österreich und 1 Mio. in der Schweiz.

- **Satellit:**
analog: Astra 1KR (Transponder 62, 10.906 GHz, vertikale Polarisation)
digital: ASTRA 1H (Transponder 104, 12.480 GHz, vertikale Polarisation) – frei zugänglich
- **Kabel:** In Deutschland, Österreich und der deutschsprachigen Schweiz ist HSE24 nahezu voll verbreitet.
- **DVB-T:** In den Großräumen München und Berlin-Brandenburg
- **IP-TV:** Bei verschiedenen Anbietern
- Der zweite Sender **HSE24 EXTRA** ist auf ASTRA 1L (Transponder 91, 12.226 GHz, horizontale Polarisation) und im digitalen Kabelnetz von Kabel BW frei zu sehen.

Das Angebot

Programm: 24 Stunden täglich einstündige Verkaufsshows zu jeweils einem Sortimentsbereich; davon über 16 Stunden täglich live (8 bis 0 Uhr)

Sortiment: Das Shopping-Angebot umfasst eine Gesamtzahl von über **20.500 verschiedenen Artikeln** unter anderem aus den Bereichen Mode, Schmuck, Beauty/Wellness, Home & Living sowie Heim & Garten. **Mehr als die Hälfte der Produkte sind Premieren.**

Bestseller 2009:

(verkaufte Stückzahlen)

Meistverkaufte Produkte *Blaues Wunder* Orangenreiniger mit Tuch > 105.000
Mikrofaser Verwandlungskissen-Set

Bester „Joker der Woche“ *M. Asam* Vino Gold Tages- und Nachtcreme Duo > 70.000

Beste „Angebote des Tages“ *Schlankstütz* Top > 16.000
Judith Williams Phytomineral 24-h Aufbaucreme Duo

Nachfrageanteil nach Produktgruppen in Österreich:

Mode	29%
Schmuck	26%
Beauty/ Wellness	22%
Home & Living/ Haushalt	17%
Heimwerken/ Heim & Garten/ Sport/ Technik	6%

Teuerstes/günstigstes Produkt:

Harry Ivens Ring Gelbgold 585 Brillant	4.999 EUR
Drysole-Einlegesohle mit Schurwolle	7,99 EUR

Produkt-Herkunft:

62 Prozent der Produkte werden von deutschen Lieferanten angeboten,
13 Prozent stammen aus Europa,
19 Prozent aus Asien,
6 Prozent aus den USA und Kanada.



Wettbewerb
Deutschlands
kundenorientierteste
Dienstleister
1. Platz 2009



Die österreichischen Kunden

Über **7 Mio. Personen** haben bereits bei HSE24 eingekauft. Insgesamt bedient HSE24 **über 2 Mio. aktive Kunden** – davon **über 105.600 (über 5 Prozent) in Österreich**. Als aktive Kunden gelten Personen, die in den zurückliegenden 24 Monaten mindestens einmal bestellt haben. HSE24 Kunden in Österreich sind **durchschnittlich 57 Jahre alt**.

Alter:	... -29	4%
	30-39	10%
	40-49	23%
	50-59	26%
	60+	37%
Geschlecht:	weiblich	82 %
	männlich	18 %

Sie schätzen an HSE24: • Rückgabefrist • Bequemes Bestellen • Produktvielfalt • Exklusivität der Produkte • 24-stündige Erreichbarkeit zum Nulltarif • Produktpräsentation • Qualität der Produkte

Der Service

Anrufe in Österreich 2009: Über 2.300 täglich, 845.000 im Jahr (von Gesamt rund 10,2 Mio.)

Pakete in Österreich 2009: 2.300 täglich, 708.000 im Jahr (von Gesamt rund 8,4 Mio.)

Höchstes Tagesbestellvolumen: 4 Mio. EUR

HSE24 ist erreichbar via: **TV** HSE24, HSE24 EXTRA

Telefon Der HSE24 Kundenservice bietet täglich 24 Stunden Bestellannahme und Beratungsgespräche unter den folgenden Nummern an:

- **0800 29 888 88** Deutschland, Österreich, Schweiz
- **EASY 0800 29 888 29** in Deutschland und Österreich
- **00800 29 555 555** europaweit (HSE24 EXTRA)

Internet www.HSE24.at
www.HSE24.net

Teletext HSE24 Text als zusätzlicher Kundenservice: Programm- und Angebotsvorschau; AGBs

Print-Medien:

- monatliches „HSE24 magazin“ mit Programmübersicht, Hintergrundberichten und einer Auswahl an Produktangeboten
- monatliches TV-Programm

Lieferung: 10 Tage

Versandpauschale: 5,95 EUR

Zahlungsmöglichkeiten in Österreich: Bequem per Bankeinzug, Überweisung, Kreditkarte (Visa, Mastercard) oder Nachnahme

Rückgabe: HSE24 garantiert ein **volles und kostenfreies vierwöchiges Rückgaberecht** (ohne Angabe von Gründen)