

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Zufriedenheitsranking: In diesen Städten ist der ÖPNV-Kundenservice am besten**

- **Solvemate analysiert die Google-Bewertungen der ÖPNV-Kundenzentren in den 20 größten deutschen Städten**
- **In Wuppertal wird der Service am besten bewertet**
- **Stuttgarter Fahrgäste sind am unzufriedensten**

**Berlin, 26. März 2019** – In Deutschland gibt es große Unterschiede bei der Zufriedenheit mit dem Kundenservice des öffentlichen Nahverkehrs. Dies geht aus einer Analyse von über 4.600 Google-Bewertungen durch das Technologieunternehmen Solvemate ([www.solvemate.de](http://www.solvemate.de)) hervor. Das Unternehmen hat insgesamt 53 bewertete ÖPNV-Servicezentren in den 20 größten Städten Deutschlands untersucht.

#### **Zufriedenste Fahrgäste in Wuppertal**

Der Kundenservice des Wuppertaler Nahverkehrsanbieters wird demnach am besten bewertet: 4,1 von 5 Sternen vergeben die Nutzer durchschnittlich an die MobiCenter der Stadt. Dahinter folgen die Dresdner Verkehrsbetriebe. Die drei auf Google vertretenen Kundenzentren werden im Schnitt mit 3,8 von 5 Sternen benotet. Mit einer Bewertung von 3,6 Sternen liegen die Servicestellen des Hamburger Verkehrsverbunds auf dem dritten Platz des Zufriedenheitsrankings.

#### **Schlechter Kundenservice in Stuttgart, Essen und Duisburg**

In Stuttgart wird der Kundenservice mit 1,8 von 5 möglichen Sternen am schlechtesten bewertet. Damit liegt die baden-württembergische Landeshauptstadt deutlich unter dem Durchschnittswert der Untersuchung von 3,1 Sternen. Die Bewertung bezieht sich nur auf den Kundenservice des SSB. Für die VVS sind keine expliziten Bewertungen vorhanden.

Auf dem vorletzten Rang liegt Essen: Die zwei Kundenzentren der Ruhrbahn werden im Schnitt mit 2,1 Sternen bewertet. Davor platziert sich das DVG-KundenCenter in Duisburg mit 2,2 Sternen.

Erik Pfannmöller, CEO und Gründer von Solvemate, kommentiert die Ergebnisse:

*“Der Kundenservice der deutschen ÖPNV-Anbieter ist in einigen Städten durchaus ausbaufähig. Das wird durch die Bewertungen deutlich, die unzufriedene Fahrgäste im Internet veröffentlichen. Um den Kunden die Besuche in den Servicezentren zu ersparen, könnte eine Ausweitung der digital angebotenen Leistungen und des Online-Hilfebereichs sinnvoll sein. Das steigert nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern entlastet auch die Mitarbeiter.”*

**Sämtliche Ergebnisse finden Sie unter:**

<https://in.solvemate.com/zufriedenheitsranking-oepnv-kundenservice>

### **Über die Untersuchung**

Für die Analyse hat das Technologieunternehmen Solvemate die Google-Bewertungen der Kundenzentren der jeweiligen Nahverkehrsanbieter in den 20 größten Städten Deutschlands analysiert. Erhoben wurde dabei die Anzahl der Servicestellen pro Stadt sowie die Anzahl der Bewertungen und die Bewertungen pro Standort. Stichtag der Analyse war der 20.03.2019.

### **Über Solvemate**

Solvemate ([www.solvemate.de](http://www.solvemate.de)) ist ein Technologieunternehmen, das mit seinem virtuellen Assistenten den Kundenservice von Unternehmen automatisiert. Durch eine Kombination aus künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen kann Solvemates Software Kundenanfragen in durchschnittlich 12 Sekunden und in 83 Prozent aller Fälle korrekt beantworten. Kunden erhalten so zügig eine zielführende Antwort, während Unternehmen von einer deutlichen Kostenreduktion profitieren. Zu den Nutzern gehören unter anderem bereits die Berliner Sparkasse und das Startup SumUp. Solvemate wurde 2015 von Erik Pfannmöller gegründet. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Berlin und beschäftigt derzeit 30 Mitarbeiter.

**Pressekontakt:** Sarah-Lena Knust | [sarah-lena.knust@tonka-pr.com](mailto:sarah-lena.knust@tonka-pr.com) | 030.403647.615