

## PRESSEMITTEILUNG

### **Kundenservice-Test: So lange dauert die Rückmeldung bei Online-Shops**

- **Solvemate testet E-Mail-Support von 18 Online-Shops für Bekleidung**
- **Durchschnittlich vergingen 15 Stunden und 36 Minuten bis zu einer Antwort**
- **Bewertungen des Kundenservices nur mittelmäßig**

**Berlin, 15. Mai 2019** – Bei Fragen rund ums Online-Shopping wird der Kundendienst oft zuerst per E-Mail kontaktiert. Jedoch werden Anfragen der Kunden unterschiedlich schnell beantwortet. Dies geht aus einer Untersuchung des Technologieunternehmens Solvemate ([www.solvemate.de](http://www.solvemate.de)) hervor. Der Softwarespezialist hat dabei dieselbe Frage an 18 bekannte Online-Shops für Bekleidung gestellt. Untersucht wurden die benötigte Dauer für eine Auskunft sowie die Qualität der Antwort auf die Frage. Zusätzlich dazu wertete das Unternehmen die Bewertungen des jeweiligen Kundendienstes auf Trustpilot aus.

#### **So lange warten Kunden auf Rückmeldung**

Am schnellsten beantwortete der Kundendienst von Bonprix die Frage: Die Nachricht traf bereits nach acht Minuten im Postfach ein. Knapp dahinter befinden sich Witt-Weiden sowie Heine mit einer Wartezeit von elf und 15 Minuten. Durchschnittlich vergingen 15 Stunden und 36 Minuten, bis eine Reaktion auf die Frage ankam.

Fast drei Tage lang mussten die Tester dagegen auf eine Rückmeldung von H&M warten: Mit 71 Stunden und 25 Minuten ließ die Antwort hier am längsten auf sich warten. Den vorletzten Platz belegt Zalando-Lounge mit einer Wartezeit von rund 45 Stunden und 51 Minuten. Rund 44 Stunden warteten die Tester auf eine Rückmeldung des Kundenservice des Online-Shops Reserved.

#### **Mehr als 20 Prozent beantworten die Frage nicht zufriedenstellend**

Auf insgesamt 14 der 18 Anfragen reagieren die Kundendienste hilfreich und eindeutig. Die zwei Anbieter C&A und Zalando haben keine klare Aussage getroffen und verweisen auf eine individuelle Prüfung der Angelegenheit. Mit Bonprix sowie Peek&Cloppenburg sind zwei Online-Shops nicht auf die Frage eingegangen und gaben damit keine zufriedenstellende Rückmeldung. Anstatt eine individuelle E-Mail zu verfassen, verschickte der Kundenservice eine allgemeine und vorformulierte Nachricht.

#### **Nur wenige Shops können eine gute Trustpilot-Bewertung aufweisen**

Auf der weltweit führenden Plattform Trustpilot können Nutzer Online-Shops mit Sternen bewerten. Die 18 untersuchten Anbieter weisen im Schnitt eine Bewertung von 2,47 von insgesamt 5 Sternen auf. Witt-Weiden und Peter Hahn erreichen die Höchstwertung. Zwei Shops weisen mit 4 Sternen ebenfalls eine gute Bewertung auf. Der Kundenservice von drei Online-Shops liegt mit seiner Sterne-Bewertung genau im Durchschnitt. Zehn Anbieter werden von den Kunden deutlich schlechter beurteilt: Sie erreichen nur 1 oder 2 Sterne. Nur Reserved ist aktuell mit keiner Bewertung auf Trustpilot vertreten.

Erik Pfannmöller, CEO und Gründer von Solvemate, kommentiert:

*“Beim Online-Shopping erwarten Kunden einen schnellen Support. Hier besteht noch ein enormer Verbesserungsbedarf. Durchschnittlich mehr als 16 Stunden dauerte es, bis der Tester eine Rückmeldung erhielt. Somit sind Online-Shops weit entfernt von der sofortigen Beantwortung der Anfragen, die Kunden heutzutage erwarten. Die Analyse zeigt deutlich, dass im E-Commerce großer Handlungsbedarf besteht. Tagtäglich gehen bei Online-Shops die gleichen Anfragen ein. Mit Solvemate werden diese automatisiert beantwortet und der Kundenservice hat Zeit, sich um die komplexen Anfragen zu kümmern.”*

### **Über die Untersuchung**

Das auf die Automatisierung des Kundenservice spezialisierte Unternehmen hat die 18 Online-Shops gefragt, ob diese eine Rabattierung zulassen, wenn ein Produkt vor zwei Tagen bestellt wurde und nun auf der Website in derselben Größe und Farbe mit Preisnachlass angeboten wird. Die Qualität der Antwort wurde in “Frage nicht beantwortet”, “Frage zum Teil beantwortet” und “Frage zufriedenstellend beantwortet” kategorisiert.

### **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