

PRESSEMITTEILUNG

Kundensupport-Test: Diese Telekommunikationsanbieter antworten auf Facebook am schnellsten

- **Solvemate untersucht die Wartezeit bei Anfragen an den Facebook-Support von 25 Telekommunikationsunternehmen**
- **Rund 12 Stunden vergehen durchschnittlich bis zu einer Antwort**
- **30 Prozent der Antworten helfen den Kunden nicht weiter**

Berlin, 04. Juni 2019 – Immer mehr Unternehmen nutzen für ihren Kundenservice Social-Media-Kanäle, um die Anfragen ihrer Kunden schnellstmöglich zu beantworten. Bei der Beantwortung von Kundenanfragen gibt es jedoch große Unterschiede hinsichtlich Schnelligkeit und Qualität. Dies geht aus einer Untersuchung von Solvemate (www.solvemate.de) hervor. Das Technologieunternehmen hat den deutschen Kundensupport von 25 bekannten Telekommunikationsanbietern auf Facebook getestet.

Diese Anbieter antworten am schnellsten

Am schnellsten beantwortete das Unternehmen Logitel die Anfrage: Innerhalb einer Minute erhielt der Kunde eine Rückmeldung. Diese bestand jedoch nur aus dem Hinweis, dass über Facebook keine Fragen beantwortet werden können und deshalb eine zusätzliche E-Mail geschrieben werden muss. Der Chatbot von Klarmobil war mit 5 Minuten ähnlich schnell, ging jedoch nicht auf die Frage des Kunden ein.

Die erste hilfreiche Rückmeldung auf die Facebook-Nachricht erhielt der Kunde nach 6 Minuten bei dem Anbieter EWE. Damit antwortete das Unternehmen von allen 25 Anbietern mit einer sinnvollen Antwort am schnellsten auf die Anfrage des Kunden. Dicht dahinter folgt O2 mit einer Antwortzeit von 9 Minuten. Den dritten Platz teilen sich Vodafone sowie Otelio: Nach 18 Minuten erhielten die Kunden eine zufriedenstellende Antwort.

Hier müssen die Kunden am längsten warten

Im Vergleich der 25 Unternehmen haben zwei Anbieter, Handyvertrag.de und Freenetmobile, gar nicht auf die Nachricht reagiert. Nach einer Wartezeit von 100 Stunden wurde der Test beendet und die Anfrage als nicht beantwortet gewertet. Innerhalb der Testzeit war der Anbieter FYVE mit einer Wartezeit von rund 22 Stunden am langsamsten.

Durchschnittlich warteten die Kunden 11 Stunden und 41 Minuten auf eine Rückmeldung. Insgesamt beantworteten 72 Prozent die Anfrage hilfreich. 28 Prozent der Antworten waren nicht zufriedenstellend.

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

“Wer seinen Kundenservice auf Facebook anbietet, sollte in der Lage sein, Anfragen innerhalb weniger Minuten zu beantworten. Unsere Analyse zeigt, dass wir davon heute noch weit entfernt sind. Die Automatisierung des Kundenservice stellt hier eine sinnvolle

Lösung dar. Ein gut implementierter virtueller Assistent ist in der Lage, Nutzeranfragen auch auf Facebook zufriedenstellend in Echtzeit zu beantworten.”

Die Ergebnisse der Untersuchung können Sie hier einsehen:

<https://in.solveamate.com/kundensupport-test-telco>

Über die Untersuchung

Das auf die Automatisierung des Kundenservices spezialisierte Unternehmen hat 25 Telekommunikationsanbieter über die Nachrichtenfunktion bei Facebook gefragt, ob es bei einem Anbieterwechsel zu dem Unternehmen einen Bonus bei der Rufnummermitnahme gibt. Dafür wurde die Zeit von Versand und Empfang der Nachrichten gestoppt. Die Antworten der Anbieter wurden in vier Kategorien gruppiert: keine Antwort (1), keine Beantwortung der Frage (2), hilfreiche Antwort (3), hilfreiche Antwort mit einer genauen Summe (4).

Über Solvemate

Solvemate (www.solveamate.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: Luisa Lindenthal | luisa.lindenthal@tonka-pr.com | 030.403647.613