

Mobilitätsanbieter im Test: So schneiden die Kundenservices ab

- **Solvemate testet die Service-Hotlines von E-Scooter-, E-Roller- und Fahrrad-Sharing-Anbietern**
- **Nutzer verbringen durchschnittlich 4 Minuten 59 Sekunden in der Warteschleife**
- **Erreichbarkeit von Bikesharing-Hotlines am schlechtesten**

Berlin, 27. August 2019 – Seit ihrer Zulassung vor zwei Monaten prägen E-Scooter das Stadtbild deutscher Großstädte und die öffentliche Debatte. Welcher Mobilitätsanbieter den besten Kundenservice bietet und wie die neuen E-Scooter-Unternehmen im Vergleich zu Rollern und Leihfahrrädern abschneiden, hat das Technologieunternehmen Solvemate (www.solvemate.de) aktuell untersucht. Dafür hat das Unternehmen die Servicehotlines von insgesamt zwölf Anbietern von E-Scootern, E-Rollern und Leihfahrrädern mehrmals getestet und die Dauer der Wartezeiten analysiert.

E-Scooter: Kundenservice telefonisch zum Teil schwer zu erreichen

Bei den vier größten Sharing-Anbietern von E-Scootern verbrachten die Tester durchschnittlich 5 Minuten 17 Sekunden am Telefon, bis sie zu einem Kundenberater durchgestellt wurden.

Den schnellsten Kundenservice der E-Scooter-Unternehmen bietet Tier: Im Schnitt erreichten die Tester nach 52 Sekunden einen Mitarbeiter. Die Anrufer bei Lime warteten dagegen 5 Minuten 11 Sekunden bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter. Bei Circ vergingen 9 Minuten 49 Sekunden. Das Unternehmen Voi hingegen bietet seinen Nutzern keine Möglichkeit, den Kundenservice telefonisch zu kontaktieren.

Lange Warteschleifen bei Bikesharing-Anbietern

Die Anrufer testeten außerdem die Kundenservice-Hotlines von insgesamt sechs Anbietern von Leihfahrrädern. Im Schnitt verbrachten die Tester für ein Telefonat 6 Minuten 2 Sekunden in der Warteschleife, bevor sie durchgestellt wurden.

Am schnellsten verband Lidl Bikes die Kunden mit einem Servicemitarbeiter: Der Anruf dauerte durchschnittlich 1 Minute. Platz zwei belegt Byke mit durchschnittlich 1 Minuten 49 Sekunden. Dahinter folgt Donkey Republic mit einer durchschnittlichen Wartezeit von 2 Minuten 4 Sekunden bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter. Mit großem Abstand schneiden die Hotlines von Nextbike und Mobike am schlechtesten ab: Hier betrug die Wartezeit 14 Minuten 38 Sekunden beziehungsweise 14 Minuten 37 Sekunden. Beim Anbieter Jump hingegen erreichten die Tester bei keinem der Anrufe einen Kundenberater.

Kundenservice der E-Roller fährt allen davon

Im Vergleich zu den Anbietern von E-Scootern und Bikesharing schneiden die Kundenservices von E-Roller-Unternehmen gut ab. Bei Emmy warteten die Tester bei allen Anrufen durchschnittlich 1 Minute 24 Sekunden, bevor sie durchgestellt wurden. Die durchschnittliche Zeit in der Warteschleife von Coup betrug 1 Minute 27 Sekunden.

Die kompletten Ergebnisse der Untersuchung finden Sie hier:

<https://in.solvemate.com/mobilitaetsanbieter-im-test>

Über die Untersuchung

Solvemate hat den Kundenservice der größten in Berlin vertretenen Anbieter von E-Scootern, Bikesharing und E-Rollern an je drei Nachmittagen angerufen. Die Zeit vom Beginn des Anrufs bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter wurde gestoppt und daraus die durchschnittliche Wartezeit ermittelt. Nach einer Wartezeit von 20 Minuten wurde der Anruf als nicht verbunden gewertet. Der Anbieter Tier wurde nachträglich getestet, da die deutsche Kundenhotline während des Tests aufgebaut wurde.

Über Solvemate

Solvemate (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 | 030.403647.615

