

PRESSEMITTEILUNG

Kundenservice-Test: Bei diesen Paketdienstleistern hängen die Anrufer am längsten in der Warteschleife

- **Solvemate testet den Kundensupport der fünf größten Paketdienstleister Deutschlands**
- **Kunden von DPD verbringen mit Abstand die meiste Zeit in der Warteschleife**
- **Hermes-Mitarbeiter nehmen am schnellsten den Hörer ab**

Berlin, 18. Dezember 2019 – Zur Weihnachtszeit laufen nicht nur die Zusteller, sondern auch die Servicecenter der Paketdienstleister auf Hochtouren. Dies hat das Technologieunternehmen Solvemate (www.solvemate.de) zum Anlass genommen, die Kundenservice-Hotlines der fünf größten Paketdienstleister in Deutschland zu testen und die Dauer der Wartezeit zu analysieren.

Bei diesen Paketdienstleistern warten die Kunden besonders lang in der Hotline

Von allen fünf Anbietern brauchen Kunden von DPD mit Abstand die meiste Geduld: 24 Minuten und 18 Sekunden warteten die Tester hier, bis sie mit einem Servicemitarbeiter verbunden wurden. Nicht ganz so lange hingen die Tester bei UPS in der Hotline. Dort verbrachten die Anrufer durchschnittlich 8 Minuten und 57 Sekunden in der Warteschleife, ehe sie verbunden wurden. Dicht dahinter folgt DHL: 8 Minuten und 5 Sekunden mussten die Testanrufer hier in der Hotline verweilen, bis sie zu einem Servicemitarbeiter durchgestellt wurden.

Hier beantworten die Mitarbeiter am schnellsten das Telefon

Bei dem eigens für den Otto-Versand gegründeten Paketdienstleister Hermes wurden die Anrufer hingegen am schnellsten durchgestellt: 2 Minuten und 44 Sekunden verbrachten die Tester im Schnitt in der Warteschleife. Etwas länger mussten sich die Anrufer beim Versanddienstleister GLS gedulden, um einen Kundendienstmitarbeiter sprechen zu können. Mit einer Wartezeit von 5 Minuten und 31 Sekunden belegt das niederländische Unternehmen jedoch den zweiten Platz des Rankings. Insgesamt beträgt die durchschnittliche Wartezeit bei allen fünf Unternehmen 9 Minuten und 55 Sekunden.

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

“Wer in der Vorweihnachtszeit einen Paketdienstleister in Deutschland über die Hotline kontaktieren möchte, sollte dafür viel Zeit einplanen. Nicht alle Unternehmen sind für ihre Kunden schnell zu erreichen. Unsere Analyse zeigt gravierende Unterschiede von über 20 Minuten bei den verschiedenen Unternehmen. Gerade am Telefon strapazieren lange Wartezeiten die Nerven der Kunden. Insbesondere für oftmals wiederkehrende Fragen und Probleme der Verbraucher bieten sich digitale Kommunikationslösungen an. Diese gestalten nicht nur den Kundenservice der Unternehmen effizienter, sondern bewahren die Kunden vor frustrierend langen Wartezeiten.”

Die Ergebnisse der Untersuchung finden Sie hier:

<https://in.solveamate.com/kundenservice-test>

Über Solveamate

Solveamate (www.solveamate.de) ist eine führende Technologie-Plattform für den Kundenservice. Durch den Chatbot werden Anfragen automatisiert in durchschnittlich 20 Sekunden und in 83 Prozent aller Fälle korrekt gelöst. Dank künstlicher Intelligenz lernt der Chatbot schnell und kontinuierlich dazu. Kunden erhalten so rund um die Uhr eine zielführende Antwort. Unternehmen können die Anwendung ohne IT-Aufwand auf ihrer Webseite integrieren und profitieren von zufriedeneren Kunden und geringeren Kosten. Zu den Nutzern gehören unter anderem bereits die Berliner Sparkasse und das Startup SumUp. Solveamate wurde 2015 von Erik Pfannmöller gegründet. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Berlin und beschäftigt derzeit 35 Mitarbeiter.

Pressekontakt: Sarah-Lena Knust | sarah-lena.knust@tonka-pr.com | +49.30.403647.615

Luisa Lindenthal | luisa.lindenthal@tonka-pr.com | +49.30.403647.613