

Kundenservice von Dating-Apps: Hier wird Singles am schnellsten geholfen

- **Solvemate testet den Kundenservice von acht beliebten Dating-Apps**
- **Durchschnittlich vergehen knapp 14 Stunden bis zur Beantwortung einer Email**
- **Lovoo antwortet am langsamsten, Yoomee am schnellsten**

Berlin, 12. Februar 2020 – Kurz vor dem Valentinstag und dem nachfolgenden Singles-Day ist die Sehnsucht nach einem Partner bei vielen groß. Um Amor auf die Sprünge zu helfen, suchen viele Singles auf Dating-Apps nach der großen Liebe oder zumindest einem Flirt. Das Technologieunternehmen Solvemate (www.solvemate.de) hat nun den Kundenservice von acht der beliebtesten Dating-Apps in Apples App Store getestet, bei denen Fake-Accounts ohne reale Profilfotos erstellt werden konnten. Da die meisten Anbieter keine Telefonnummer angeben, wurde der Kundensupport per E-Mail kontaktiert und die durchschnittliche Dauer der Bearbeitungszeit ermittelt.

Hier wird den Suchenden am schnellsten geholfen

Nutzer der App Yoomee können sich über eine schnelle Bearbeitung ihrer Anliegen freuen: Im Test schnitt dieser Anbieter im Vergleich der acht untersuchten Apps am besten ab. Nach durchschnittlich 31 Minuten wurden die E-Mails der Tester beantwortet. Deutlich länger mussten die Fragesteller bei der zweitplatzierten App Bumble warten. Nach 1 Stunde und 42 Minuten trudelte die Antwort vom Support im E-Mail-Postfach ein. Platz drei belegt Badoo: Dessen Kundenservice benötigte 2 Stunden und 37 Minuten, um die Antwortmail an die Tester zu versenden. Auch die Mitarbeiter von Tinder antworteten mit 4 Stunden und 44 Minuten vergleichsweise schnell.

Bei diesen Dating-Apps warten die Nutzer am längsten auf eine Antwort

Am längsten warteten die Tester bei Lovoo auf eine Rückmeldung. 34 Stunden und 59 Minuten, umgerechnet 1,5 Tage, dauerte es im Schnitt, bis sich ein Kundendienstmitarbeiter auf die eingegangene E-Mail zurück meldete. Mit einer verstrichenen Wartezeit von 23 Stunden und 15 Minuten bzw. 24 Stunden folgen OkCupid und Spotted. Bei Joyce vergingen 20 Stunden und 57 Minuten bis zu einer Antwort. Damit warteten die Nutzer hier am viertlängsten auf eine Rückmeldung.

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

“In der heutigen digitalen Welt, in der Suchenden auf einer Dating-App alle paar Sekunden ein neuer potenzieller Partner oder Flirt vorgeschlagen wird, ist es befremdlich, dass die Beantwortung von Kundenanliegen im Schnitt 14 Stunden dauert. Insbesondere bei der großen Konkurrenz zwischen den vielen Dating-Apps, welche kaum voneinander zu unterscheiden sind, können sich Anbieter mit gutem Kundenservice positiv von der Konkurrenz abgrenzen. In vielen Fällen würde bereits ein Chatbot helfen, um die ersten Anfragen außerhalb des FAQ-Katalogs zu beantworten und schwierigere Anliegen an die persönlichen Berater weiterzuleiten.”

Die vollständigen Ergebnisse der Untersuchung finden Sie hier:

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

Über die Untersuchung

Das Technologieunternehmen Solveamate testete den Kundenservice von acht Dating-Apps, welche in Apples App Store am meisten heruntergeladen wurden. Dafür wurden jeweils zwei Accounts (ein männliches und ein weibliches Profil) erstellt und der Kundenservice mit jedem Account kontaktiert. Dabei wurden Apps wie Jaumo, bei denen die Erstellung eines Fake-Accounts ohne echtes Profilfoto nicht möglich war, von der Analyse ausgeschlossen. Bei Bumble wurde bei einem der Fake-Accounts ebenfalls ein reales Profilfoto gefordert, weswegen dieser Anbieter nur einmal getestet wurde.

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