

PRESSEMITTEILUNG

Kundenservice-Test: So lange dauert die Rückmeldung bei Unterhaltungselektronik-Shops

- **Solvemate testet den E-Mail-Support von zehn Online-Shops für Unterhaltungselektronik**
- **Durchschnittlich vergingen 30 Stunden und 15 Minuten bis zu einer Antwort**
- **Mittelmäßige Bewertungen für den Kundenservice auf Trustpilot**

Berlin, 15. Dezember 2020 – Aufgrund der Corona-Pandemie werden in diesem Jahr besonders viele Weihnachtsgeschenke online bestellt und der Kundendienst umso häufiger per E-Mail kontaktiert. Dabei gibt es große Unterschiede bei der Schnelligkeit der Beantwortung der Kundenanfragen. Dies geht aus einer aktuellen Untersuchung des Technologieunternehmens Solvemate (www.solvemate.de) hervor. Dafür hat das Unternehmen zehn der größten Online-Shops für Unterhaltungselektronik dieselbe Frage gestellt und die Dauer für deren Beantwortung gemessen. Zusätzlich dazu verglich das Unternehmen die Bewertungen der jeweiligen Shops auf Trustpilot.

So lange warten Kunden auf eine Rückmeldung

Am längsten benötigte der Kundendienst von Alternate für die Beantwortung der Frage: 115 Stunden, umgerechnet fast fünf Tage, mussten die Tester auf eine Rückmeldung warten. Den vorletzten Platz belegt mit deutlichem Abstand Cyberport. Knapp 41 Stunden verliefen zwischen Versand der E-Mail an den Kundenservice bis zu einer Antwort. 25 Stunden und 33 Minuten benötigte der Kundensupport von Jacob für eine Rückmeldung.

Nur zwölf Minuten vergingen hingegen, bis die Antwort von Mindfactory im E-Mail-Postfach landete. Damit beantwortete Mindfactory von den zehn untersuchten Online-Shops die Anfragen der Kunden am schnellsten. Computeruniverse reagierte nach rund 15 Stunden auf die Frage, Reichelt nach rund 17 Stunden und 20 Minuten. Durchschnittlich warteten die Tester 30 Stunden und 15 Minuten auf eine Rückmeldung des Kundenservice.

Diese Shops weisen die besten Kundenbewertungen auf

Auf der weltweit führenden Plattform für Kundenbewertungen, Trustpilot, können Nutzer ihr Online-Shop-Erlebnis mit Sternen bewerten. Mit 4,4 von fünf möglichen Sternen schneidet Rebuy am besten ab. Mit Kundenbewertungen von 4,3 bzw. 4,1 Sternen folgen Saturn und Notebooksbilliger.

Die schlechteste Kundenbewertung der Online-Shops für Unterhaltungselektronik weist Computeruniverse auf: Die insgesamt 831 Nutzer-Stimmen bewerteten den Shop nur mit 1,7. Am zweitschlechtesten schneiden Mindfactory und Reichelt mit einer Bewertung von je drei Sternen ab. Es folgt Jacob mit 3,1 von fünf Sternen. Die durchschnittliche Bewertung der zehn Shops beträgt 3,4.

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

“Beim Online-Shopping erwarten Kunden eine schnelle Rückmeldung auf ihre Fragen. Hier besteht bei den meisten Shops noch erhebliches Optimierungspotenzial, denn durchschnittlich warteten die Tester mit 30 Stunden länger als einen Tag auf ihre Antwort. Somit ist der Kundendienst noch weit entfernt von einer sofortigen Beantwortung der Kundenanliegen. Unsere Analyse zeigt demnach deutlich, dass bei den meisten Online-Shops für Unterhaltungselektronik Handlungsbedarf bei der Bearbeitung von Anfragen besteht. Durch die Covid19-Pandemie, die vermehrten Bestellungen sowie dem Launch der neuen und ständig ausverkauften Spielekonsolen von Sony und Microsoft, wird der Kundendienst noch weiter belastet: Tagtäglich gehen die immer gleichen Fragen ein. Besonders zu Weihnachten bzw. in der Zeit danach rechnen wir mit einem erhöhten Aufkommen an Kundenanfragen. Diese zu bewältigen, stellt die Unternehmen vor eine Herausforderung. Mit einem Chatbot können die wiederkehrenden Fragestellungen automatisiert beantwortet werden und der Kundenservice hat Zeit, sich um komplexe Anliegen zu kümmern.“

Die kompletten Ergebnisse können Sie hier einsehen:

<https://in.solvemate.com/de/kundenservice-test-unterhaltungselektronik-ergebnisse>

Über Solvemate

Solvemate (www.solvemate.de) ist eine führende Technologie-Plattform für den Kundenservice. Durch den Chatbot werden Anfragen automatisiert in durchschnittlich 20 Sekunden und in 80 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, die BVG sowie CreditPlus. Solvemate wurde 2015 von Erik Pfannmöller gegründet. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Berlin und beschäftigt derzeit fast 40 Mitarbeiter.

Pressekontakt:

Luisa Lindenthal | luisa.lindenthal@tonka-pr.com | 030.403647.613

Julia Trzinski | julia.trzinski@tonka-pr.com | 030.403647.610