

Kundensupport-Test: So lange müssen Verbraucher auf eine Antwort warten

- **Solvemate vergleicht den Kundensupport von Banken und Versicherungen via Telefon und Email**
- **Die durchschnittliche Reaktionszeit auf E-Mails beträgt 23 Stunden**
- **67 Prozent des Telefonats verbringen Kunden in der Warteschleife**

Berlin, 19. Dezember 2018 – Deutschland ist nicht unbedingt für seinen guten Kundenservice bekannt. Mehr als die Hälfte der E-Mails, die Kunden an den Support eines Unternehmens richten, werden nicht beantwortet. Das zeigt eine Analyse des Berliner Technologieunternehmens Solvemate (www.solvemate.com), das den Kundensupport von je zehn deutschen Banken und Versicherungen untersucht hat.

Die Unternehmen wurden von einem potentiellen Kunden mit je einer einfachen sowie einer schweren Frage via E-Mail und Telefon kontaktiert. Die benötigte Zeit für eine Antwort wurde gestoppt und die Qualität der Antwort auf einer Skala von eins bis vier bewertet.

Weniger als die Hälfte der E-Mails werden beantwortet

Kunden können bei Auskünften von Versicherungen via E-Mail keine schnellen Reaktionen erwarten: Durchschnittlich benötigen Versicherer rund 29 Stunden für die Beantwortung der Frage. Eine [Studie](#) aus dem Jahr 2018 zeigt jedoch, dass Kunden bereits nach einer Stunde eine Antwort erwarten. Betrachtet man die Antworten, wird nur in 45 Prozent der Fälle dem Kunden tatsächlich weitergeholfen. Bei jeder fünften Anfrage, die per E-Mail gestellt wurde, gab es noch nicht mal eine Antwort auf das Anliegen.

Zwar reagieren die zehn Banken mit rund 15 Stunden im Durchschnitt schneller auf die Anfragen der Kunden als die Versicherer. Eine zielführende Antwort wird nur in der Hälfte aller Fälle geboten. Der Durchschnitt beider Branchen liegt bei knapp über 22 Stunden.

Kunden müssen lange in der Warteschleife ausharren

Obwohl Kunden bei einer E-Mail lange auf eine Rückmeldung warten müssen, ist ein Telefonat durch die aktive Einbindung ebenso stressig. So beträgt die durchschnittliche Zeit eines Telefonats bei 3 Minuten und 13 Sekunden, wovon 2 Minuten und 10 Sekunden auf die Warteschleife verfallen. Eine [Umfrage](#) zeigt, dass die Mehrheit der Kunden maximal zwei Minuten in der Warteschleife verbringen möchte.

Bei Versicherungen beträgt die durchschnittliche Zeit für ein Gespräch 2 Minuten und 24 Sekunden. 60 Prozent des Telefonats entfallen dabei auf die Warteschleife. Auch hier rufen in 35 Prozent der Fälle Kunden die Hotline umsonst an - sie werden an einen persönlichen Berater in der Nähe verwiesen.

Nur die Banken sind in der Lage, potentiellen Kunden ihre Fragen zu beantworten - jedoch muss der Kunde im Schnitt drei Minuten in der Warteschleife verweilen. Aufschluss auf ihre Frage bekommen Kunden im Durchschnitt innerhalb von vier Minuten.

Erik Pfannmöller, Geschäftsführer und Gründer von Solvemate, kommentiert die Ergebnisse: *Versicherungen und Banken sind die Bereiche, in denen Kunden sofortigen Support benötigen und auch erwarten – allerdings ist dies fern von jeder Realität. Zwei Drittel des Gesprächs verbringen die Kunden in der Warteschleife, die Beantwortung der Emails dauert im Durchschnitt 22 Stunden. Somit sind wir weit entfernt von der sofortigen Beantwortung der Anfragen, die die Kunden heutzutage erwarten. Unsere Analyse zeigt deutlich, dass die Automatisierung des Kundenservices für die hier untersuchten Branchen überaus sinnvoll ist. Der Kundensupport wird dort täglich mit tausenden Anfragen überhäuft, welche sich inhaltlich oft ähneln. Es ist nicht zeitgemäß, dass die Beantwortung einer Kundenanfrage per E-Mail 24 Stunden in Anspruch nimmt – die Kunden erwarten eine Lösung innerhalb von Sekunden. Mit Solvemate schonen wir die Nerven der Kunden, während sich der Kundensupport um die komplexen Anfragen kümmern kann.“*

Über Solvemate

Solvemate (www.solvemate.com) 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: Beatrix Weinrich | beatrix.weinrich@tonka-pr.com | 030.403647.610