

Neue parlamind-Studie:

Deutschlands Online-Shops haben Aufholbedarf im Kundenservice

- *Die Berliner Experten für Künstliche Intelligenz veröffentlichen Studie zum Status-quo bei Geschwindigkeit und Qualität im Kundenservice*
- *Optimierungspotenzial: Investitionen in Mitarbeiter, Tools und Künstliche Intelligenz*

Berlin, 09. Februar 2017 – Schriftlicher Kundenservice im E-Commerce hat bei Qualität und Geschwindigkeit noch Nachholbedarf. Laut der aktuellen Studie „Deutschlands Online-Shops mit Aufholbedarf im Service“, die die Berliner Technologie-Anbieter für Künstliche Intelligenz (KI) von parlamind (<https://parlamind.com>) unter 1.769 E-Shops durchgeführt haben, schneiden hiesige E-Merchants beim Kundenservice nur mittelmäßig ab. Und das, obwohl drei Viertel aller Endkunden mit einem positiven Serviceerlebnis mehr und häufiger Geld im E-Commerce ausgeben (Quelle: Salesforce-Blog).

Nicht einmal die Hälfte antwortet vollständig

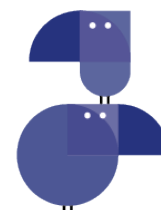
Laut parlamind-Untersuchung, die jedem der getesteten Shop per E-Mail eine dreigliedrige Frage gestellt hat, haben nur 42,3 Prozent der per Mail angeschriebenen Händler alle drei Fragenaspekte (u.a. zu Rücksendefrist und Zahlungsmethode) umfassend beantwortet. Wirklich schnell, binnen einer Stunde, kam die Antwort nur von einem Viertel (24,1 Prozent) der getesteten Online-Shops. Im Durchschnitt betrug die Antwortzeit elf Stunden und zehn Minuten. Erschreckende 24 Prozent antworteten sogar gar nicht.

Wow-Effekte bleiben die Ausnahme

Einen Wow-Effekt durch verblüffende Zusatzangebote konnten nur die wenigsten Shops erzielen. „Lediglich 3,1 Prozent gehen die Extra-Meile und überraschen Kunden mit einem tollen persönlichen Service wie dem Angebot, Geschenke einzupacken“, berichtet Christian Wolf, CEO von parlamind. „Noch viel weniger – 0,7 Prozent der getesteten Online-Shops – bieten Kunden im direkten Kontakt Produkte und Zusatzservices wie Wunschterminzustellung oder Geschenkverpackung an. „Dabei wäre es so einfach, einen Interessenten zum Kunden zu machen. Etwa mit einem Hinweis auf eine Aktion, mit einem Gutschein für den kostenlosen Versand oder einem anderen kleinen Vorteil. Damit steigern Online-Shops die Chancen, mehr Umsatz zu generieren“, erläutert Wolf.

Fazit: Quantensprung durch Investitionen in Mitarbeiter, Tools und Künstliche Intelligenz

„Service-Exzellenz setzt sich aus raschen Antwortzeiten und positiven Kundenerlebnissen zusammen“, resümiert parlamind-Gründer Wolf. „Schnelle und vollständige Antworten sind eine Pflichtübung. Kunden zum Abschluss zu bewegen oder mit einem besonderen Service zu überraschen bleiben Kür. Schnelle Abhilfe, die Kür zu meistern, schaffen Investitionen in die Mitarbeiterkompetenz und professionelle Tools“, erläutert er. „Auch der Einsatz von schnell integrierbaren KI-Lösungen hilft, Reaktionszeiten im Handumdrehen zu verkürzen und die Antwortqualität durch trainierte, automatisierte und selbstlernende Systeme zu optimieren.“ Hier bestehe derzeit am Markt noch hoher Beratungsbedarf. Erste Erfahrungen mit 30 Pilotkunden – darunter Modomoto und Gartenmoebel.de – belegen, dass KI-Lösungen wie



parlamind die Produktivität im Kundenserviceteam schon heute um bis zu 37 Prozent steigern können“, skizziert Christian Wolf.

Über parlamind

Parlamind wurde im August 2015 von dem Unternehmer und Seriengründer Christian Wolf (Gründer von Wirkaufens.de, heute CEO bei parlamind), den Computer-Linguistinnen und KI-Forscherinnen Dr. Tina Klüwer (CTO) und Dr. Núria Bertomeu Castelló (CSO) sowie dem Software-Entwickler Tobias Lehmann (CIO, vormals u.a. Telekom Laboratories) aus der Taufe gehoben. Die KI-Experten sind Wagniskapital-finanziert. Im Juli 2016 erhielt das Berliner Start-up nach einer Förderung aus dem EXIST-Programm des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie Investorenkapital in Höhe von 1,5 Millionen Euro. Aktuell bereiten die erfahrenen Gründer den nächsten Wachstumssprung vor.

<https://parlamind.com>

Zur Studie

Den Link und eine Infografik zur Studie unter <https://parlamind.com/de/studie2017/>

parlamind treffen Sie auf folgenden Branchen-Veranstaltungen

[CCW 2017 / \(Center World\)](#), Halle 2, Stand D30/E29, 21. bis 23. Februar, Estrel Congress Center, Berlin
[K5 Berlin](#), 22. bis 23. Juni, Estrel Congress Center, Berlin

Pressekontakt

Kristina Schreiber, plümer)communications, ks@pluecom.de, Tel. +49 40 790 21 89 85

Mehr Information und hochauflösende Bilder unter parlamind.com/de/presse/

