

International Service Check testete die Responsequalität auf Homepage-Anfragen bekannter Firmen Österreichs

Testkunden des weltweit tätigen Mystery Shopping Unternehmens International Service Check® (ISC) haben im Oktober 2007 verdeckte Emails (Mystery Mails) via Homepages an zahlreiche bekannte Firmen in Österreich geschickt und damit die Responsequalität ermittelt.

ISC wollte herausfinden wie lange es dauert bis eine Kundenanfrage beantwortet wird und in welcher Qualität die Antwort erfolgt. Dabei wurden insgesamt 53 Firmen - jeweils fünf bis zehn willkürlich ausgewählte in acht verschiedenen Branchen - mit Kundenanfragen per Email angeschrieben. Basis hierfür bildete ein aus 23 Fragen bestehender Fragebogen, der die Kriterien Wartezeit, Kontaktdaten, Stil, Qualität und Kundenbindung beurteilte.

Folgende Branchen wurden nach Zufallsprinzip ausgewählt. In Klammer die Anzahl der angeschriebenen Firmen:

- Wohnen & Interieur (5)
- Baumarkt (6)
- KFZ & Co (5)
- EVU (5)
- Bank & Co (10)
- Supermarkt (9)
- Telekommunikation (7)
- Versicherung (6)

Von den insgesamt 53 verschickten Anfragen wurden lediglich 40 Anfragen beantwortet (das sind ca. 75 % Prozent). D.h. ein Viertel alle Firmen finden es nicht der Mühe wert Kundenanfragen überhaupt zu beantworten. Manche übermitteln zumindest eine Empfangsbestätigung mit dem Hinweis auf eine spätere Kontaktaufnahme (die dann aber oft nicht erfolgte).

Keine einzige der eingegangenen Antworten wurde mit dem Optimalwert von 100 Prozent beurteilt.

Insgesamt gehen 4 Firmen (aus 4 verschiedenen Branchen) mit jeweils 88,89 Prozent als Sieger hervor: Card Complete (vormals Visa), Merkur Versicherung, MPreis, Telekom Austria.

Das Gesamtergebnis für alle 53 Kundenanfragen beträgt 54 Prozent. Dies bedeutet, dass die email-Kultur von den Kunden nur zu 54 Prozent als „den Erwartungen entsprechend“ eingestuft wird.

Die Wartezeit wurde insgesamt mit 68 Prozent bewertet. Das bedeutet, dass mehr als ein Drittel aller Anfrage diese zu lange empfinden (dh mehr als 2 Werktage), bzw. gar keine Antwort bekommen. Beurteilt man lediglich die beantworteten Emails erhöht sich der Wert auf 87 Prozent. Wenn die Kunden eine Antwort bekommen, dann erfolgt diese zu 87 Prozent in dem von ihnen erwarteten Zeitrahmen.

Das Kriterium der Kontaktdaten erhielt insgesamt 57 Prozent. Hier fehlte es sehr oft an den kompletten Kontaktdaten der Personen, die die Emails beantwortet hatten. Diese sind in so fern wichtig, damit der Anfrager weiß, an wen er sich bei Zusatzfragen wieder wenden kann.

Die Rubrik Stil kam auf 39 Prozent, wobei hier mehrmals ganze Sätze fehlten oder Orthographie- bzw. Interpunktionsfehler vorhanden waren. Nie wurde der Kunde nochmals im Text namentlich angesprochen, was den Eindruck von individueller Kundenorientierung erhöht hätte.

Im Bereich Qualität (51 Prozent) mangelte es primär an der nötigen Zielorientierung bzw. Kompetenz des Mitarbeiters.

Das Kriterium Kundenbindung (58 Prozent) stützte sich auf die Verabschiedung, den Schluss der Emails und generell den subjektiven Eindruck der Tester, ob sie sich wieder an diese Firmen wenden würden. Der Wert erhöht sich bei den beantworteten Emails auch nur auf 78 Prozent.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass bekannte Firmen höchste Priorität auf die Qualität Ihrer Homepages legen, aber den an sie gerichteten Kundenanfragen deutlich weniger Bedeutung beimessen.

International Service Check@/Multisearch GmbH

Mag. Markus Weinhold

Managing Director Österreich

Wienerbergstrasse 11/12A

1100 Wien

Tel.: +43-1-99 460-6459

mobil: +43-676-30 30 310

Fax: +43-1-99 460-5000

E-Mail m.weinhold@internationalservicecheck.com

Die International Service Check/Multisearch GmbH wurde 1996 in München als Markt- und Serviceforschungsunternehmen gegründet. Sie ist spezialisiert auf Mystery Shopping und ist in diesem Bereich führend in Europa. Weltweit arbeiten rund 280.000 Testkunden, so genannte Service Checker, für International Service Check. Die Firmenzentralen befinden sich in München und Zürich. Ferner ist ISC in weiteren 14 Städten mit internationalen Niederlassungen vertreten. Mehr Informationen über das Unternehmen unter www.internationalservicecheck.com.