

Kundenservice heute

Welchen Stellenwert er für deutsche Unternehmen einnimmt
und welche Kanäle die Zukunft prägen werden



messengerpeople

in Zusammenarbeit mit **YouGov**[®]

Exklusive repräsentative Umfrage mit YouGov unter deutschen Unternehmen zum Stellenwert und Entwicklung von Kundenservice

In Zeiten der Überflutung mit Informationen und neuen Produkten, zählt die persönliche Beziehung zwischen Kunde und Unternehmen und die individuelle Beratung um ein Vielfaches mehr. Kundenservice erlangt dadurch eine nicht zu unterschätzenden Rolle für Unternehmen.

In einer repräsentativen Umfrage unter deutschen Firmen hat MessengerPeople gemeinsam mit YouGov den Stellenwert von Kundenservice für deutsche Unternehmer analysiert und worin diese Herausforderungen und Chancen sehen.

- Kundenservice wird ernst genommen: Für 83% der deutschen Unternehmen ist Kundenservice essenziell
- Deutsche Unternehmen kämpfen im Kundenservice besonders mit Qualitätssicherung, Erreichbarkeit und Vielzahl an Anfragen und Kanälen
- Für knapp zwei Drittel der Unternehmen sind Messenger die Zukunft im Kundenservice

Matthias Mehner, Chief Marketing Officer @MessengerPeople:

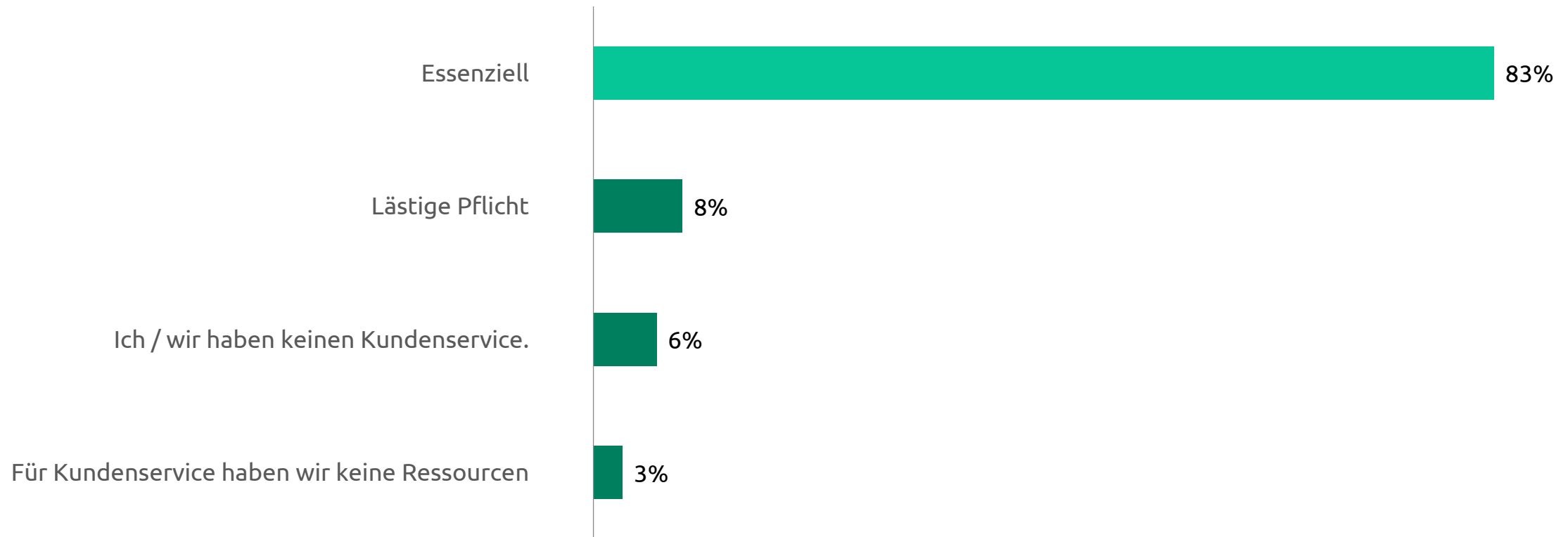


„Während sich das Marketing in den letzten 10 Jahren exponentiell weiterentwickelt hat und man mittlerweile viele verschiedene Kanäle nutzen kann – ist Kundenservice praktisch stehen geblieben. Bei E-Mail, Telefon und sogar noch Fax.“

„Messenger Apps wie WhatsApp werden diesen Markt komplett verändern, denn sie haben sowohl für den Kunden als auch für Unternehmen nur Vorteile.“

Kundenservice wird ernst genommen: Für 83% der deutschen Unternehmen ist Kundenservice essenziell

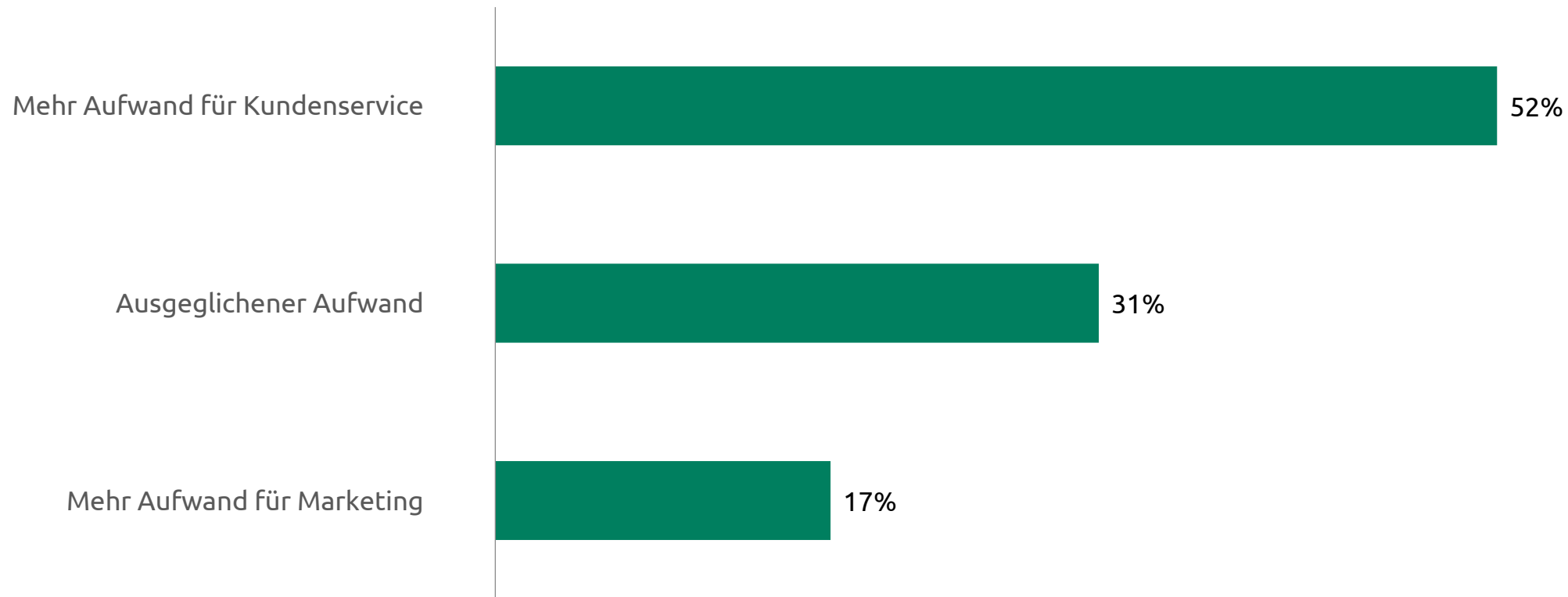
Wie wichtig ist Ihnen im Unternehmen Kundenservice?



Basis: Alle Befragten (520)

Bei über der Hälfte der Unternehmen ist Kundenservice wichtiger als Marketing

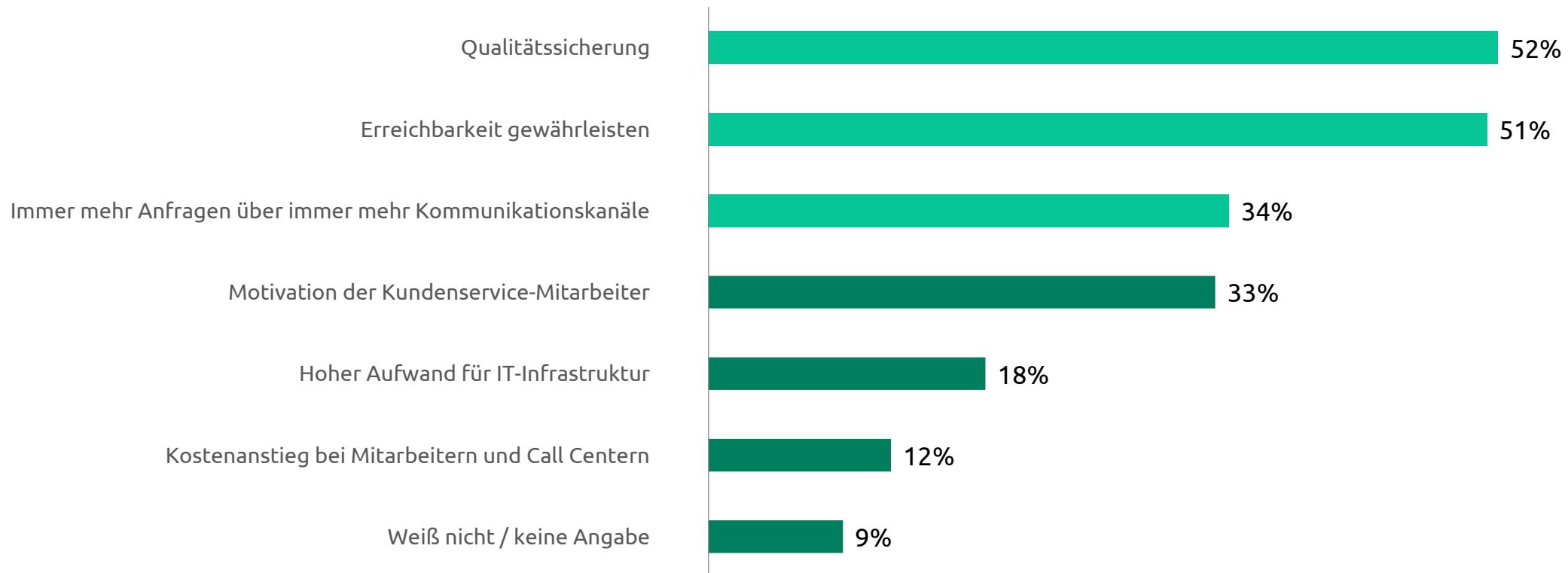
In welchem Verhältnis steht bei Ihnen im Unternehmen der Aufwand für Marketing und Kundenservice?



Basis: Alle Befragte, die Kundenservice im Unternehmen anbieten (angepasste Grundgesamtheit, 493)

Deutsche Unternehmen kämpfen besonders mit Qualitätssicherung, Erreichbarkeit und Vielzahl an Anfragen und Kanälen

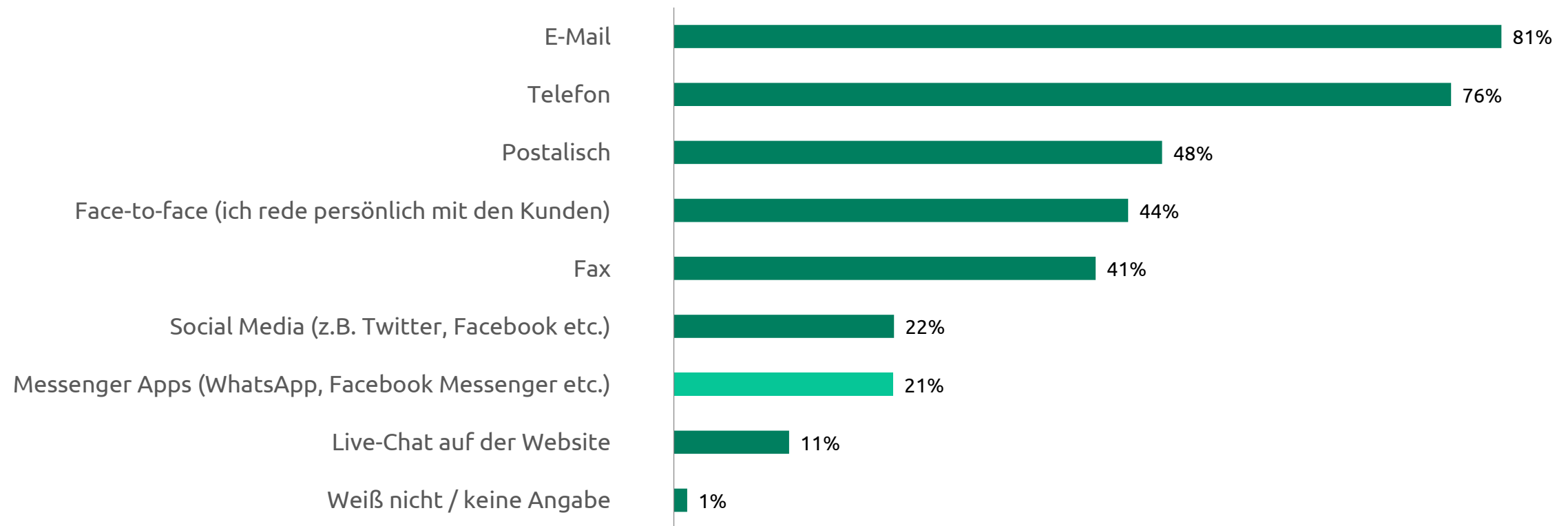
Was sind, Ihrer Meinung nach, die größten Herausforderungen im Kundenservice?
(Mehrfachantwort möglich)



Basis: Alle Befragten (520)

41% der Unternehmen bieten noch Kundenservice per Fax – fast doppelt so viele wie Social Media anbieten

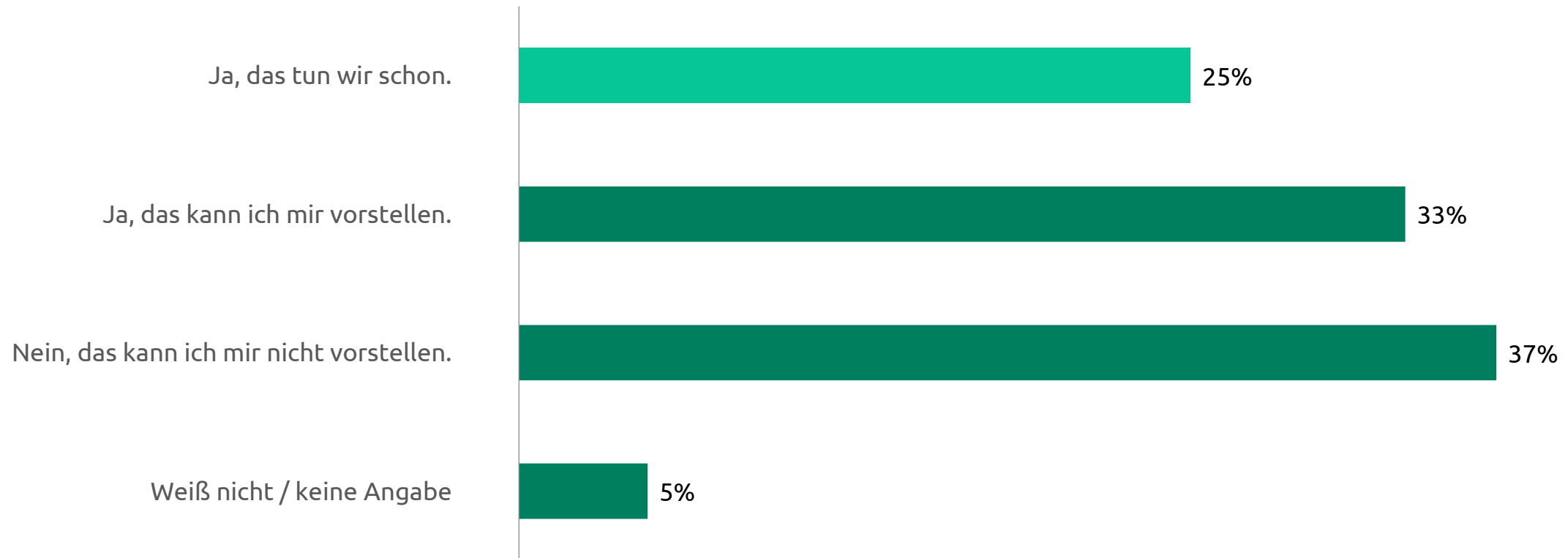
Über welche Kanäle bietet Ihr Unternehmen Kundenservice an?
(Mehrfachantwort möglich)



Basis: Alle Befragten (520)

Für knapp zwei Drittel der Unternehmen sind Messenger die Zukunft im Kundenservice

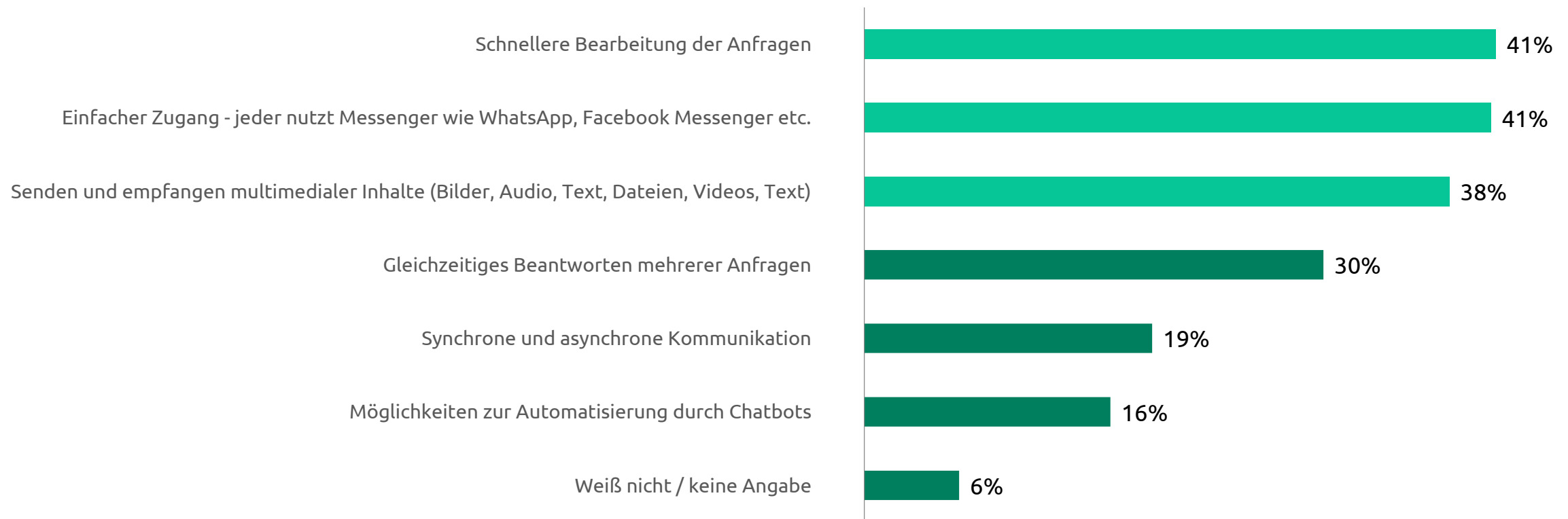
Können Sie sich vorstellen, Messenger-Dienste (z.B. Whatsapp, Facebook Messenger, Telegram, Signal) als Kundenservicekanal anzubieten?



Basis: Alle Befragten (520)

WhatsApp & Co. überzeugen Unternehmen im Kundenservice mit Schnelligkeit, Reichweite und Flexibilität

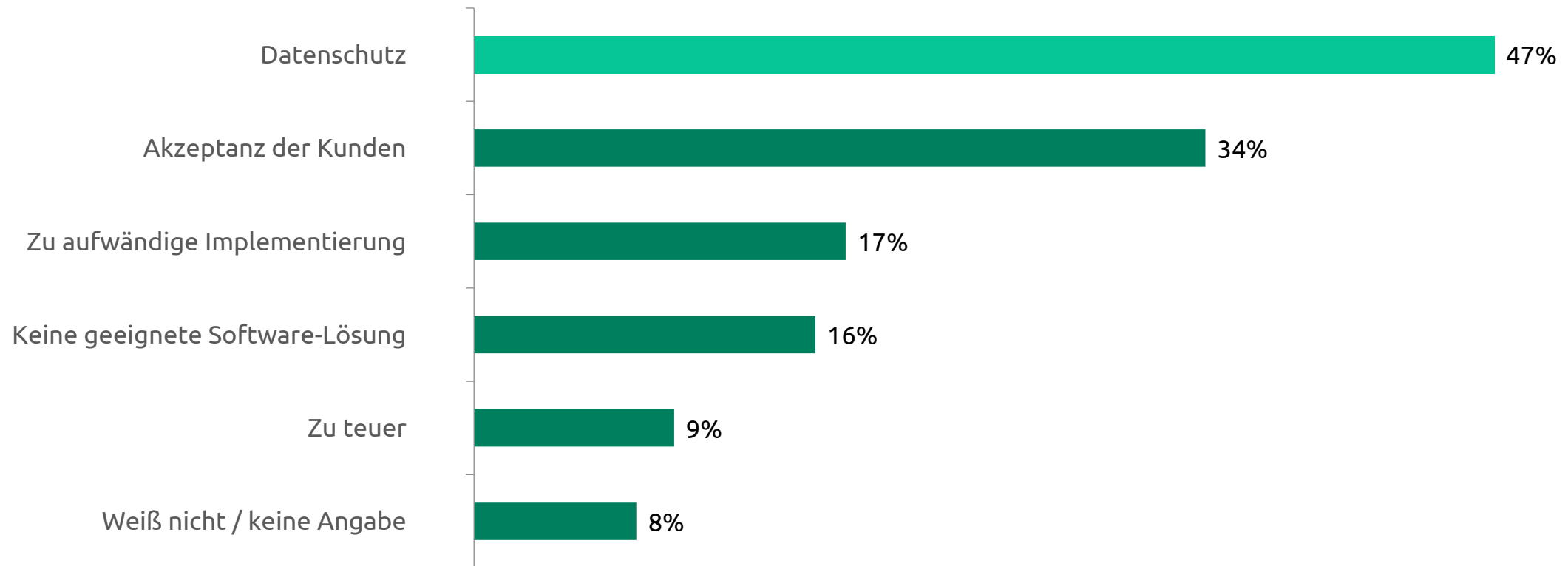
Was sind, Ihrer Meinung nach, die Vorteile von Messenger-Diensten im Kundenservice für Unternehmen?
(Mehrfachantwort möglich)



Basis: Alle Befragten (520)

Größte Sorge beim Einsatz von Messenger im Kundenservice ist der Datenschutz

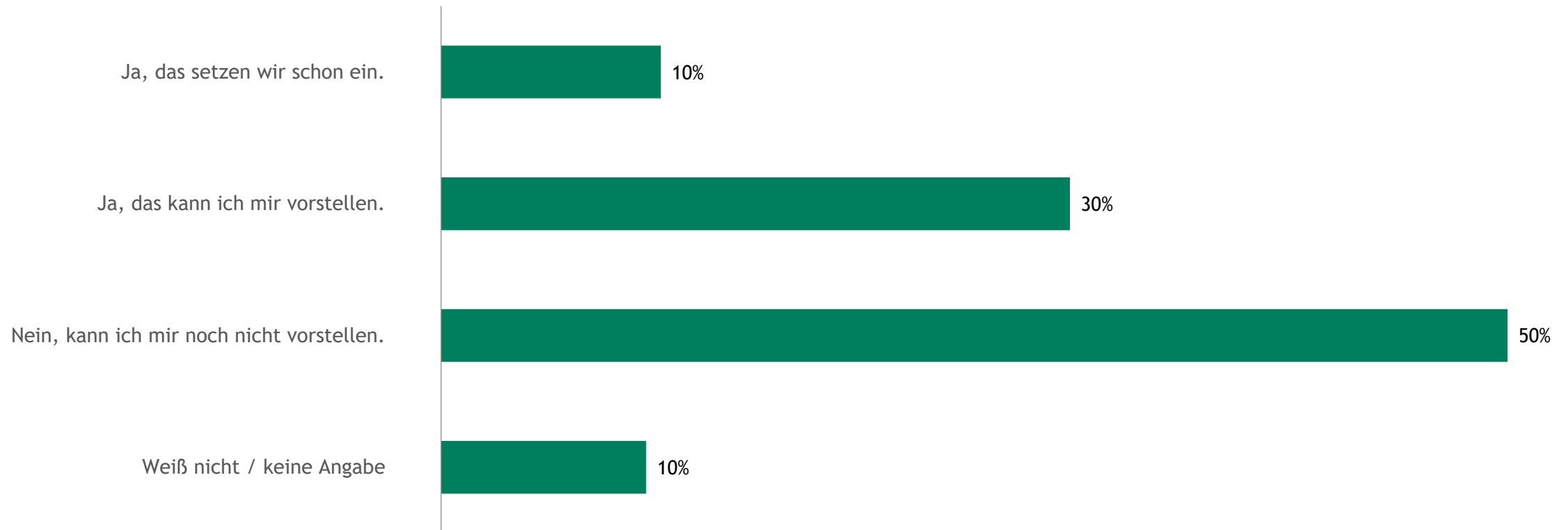
Welche Gründe sehen Sie, Messenger-Dienste nicht für (Ihren) Kundenservice einzusetzen?
(Mehrfachantwort möglich)



Basis: Alle Befragten (520)

Die Hälfte der deutsche Unternehmen glauben nicht, dass Chatbots Kundenservice effizienter machen

Können Sie sich vorstellen, dass Kundenservice mit Hilfe von Chatbots effizienter wird?



Basis: Alle Befragten (520)

Matthias Mehner, Chief Marketing Officer @MessengerPeople:



„Die Vorurteile gegenüber Chatbots sind besonders in Deutschland weit verbreitet. Kein Wunder – gibt es doch zahlreiche enttäuschende Beispiele für Chatbots im Kundenservice.“

„Richtig entwickelt, sind Chatbots weder teuer, dumm oder nutzlos – sondern können rund 80% aller Aufgaben sinnvoll übernehmen. Für Kunden bedeutet das schnelleren Service und Unternehmen sparen wertvolle Ressourcen.“

Anhang

Informationen zur Studie

In Zusammenarbeit mit der YouGov Deutschland GmbH hat MessengerPeople eine repräsentative Umfrage zum Thema Kundenservice durchgeführt.

Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH, an der 520 Unternehmensentscheider zwischen dem 11.07.2019 und 18.07.2019 teilnahmen. Die Ergebnisse wurden gewichtet und setzen sich repräsentativ nach Beschäftigtenanteil pro Unternehmensgröße zusammen.

Immer wenn im Rahmen der Studie von „Unternehmen“ die Rede ist, bezieht sich dies auf die Auskunft der 520 befragten Unternehmensentscheider.

Sie haben noch Fragen? Sprechen Sie uns gern an.



Katharina Kremming

Communications & Events Managerin

E-Mail: Katharina.Kremming@MessengerPeople.com

Über MessengerPeople:

MessengerPeople ist einer der Pioniere im Bereich Messenger Services und heute der führende Software-as-a-Service-Anbieter für Kommunikation über Messenger-Apps. Die innovative Messenger Communication Plattform ermöglicht Unternehmen professionelle Kundenkommunikation über WhatsApp – mit Anbindung an die [WhatsApp Business API](#) –, [Apple Business Chat](#), Facebook Messenger, Telegram und Viber. MessengerPeople arbeitet mit den größten Messenger-Unternehmen der Welt offiziell zusammen.

Über 1.700 – darunter etwa ein Drittel der DAX-Konzerne – in über 60 Ländern nutzen bereits die MessengerPeople Lösung. Das Erfolgs-Start-up wurde 2015 von Franz Buchenberger und Maximilian Tietz als WhatsBroadcast GmbH gegründet. Seit August 2018 ist das Münchner Unternehmen als MessengerPeople bekannt und beschäftigt derzeit über 65 Mitarbeiter aus 10 Ländern. Weltweit nutzen mehr als 13 Millionen Menschen die MessengerPeople Messenger Services.