



Hier werden Sie geholfen – Testsieger Mytoys.de beantwortet Kunden-E-Mails meist innerhalb von vier Stunden.

Im E-Mail-Verkehr leisten sich Unternehmen viele Pannen

CLAUDIA TODTMANN
HANDELSBLATT, 12. 11. 2004

Eine einzelne E-Mail hat Tui den ersten Platz gekostet: Hätten die Servicemitarbeiter des Reisekonzerns nicht eine Anfrage unbeantwortet gelassen, wäre Tui wohl wie im vergangenen Jahr an der Spitze gelandet. Dafür nimmt nun der Spielzeugversender **Mytoys.de** den ersten Rang ein. Er wertet das Ergebnis der diesjährigen E-Mail-Responseanalyse „ein Jubiläumsgeschenk – pünktlich zum fünfjährigen Bestehen“.

Der Softwareanbieter Novomind aus Hamburg hat gemeinsam mit dem Marktforscher M&Oh Research exklusiv fürs Handelsblatt geprüft, wie schnell und gründlich die wichtigsten 100 Unternehmen in Deutschland E-Mail-Anfragen von Konsumenten beantworten. Die 100 Getesteten setzen sich zusammen aus den 50 umsatzstärksten Unternehmen, den jeweils 20 größten Versicherungen und Banken sowie den zehn populärsten Internethändlern.

Die Vorgehensweise: Unter Tarnnamen wie Eva Meyn, Astrid Reiter oder Tobias Draeger bekam jedes Unternehmen insgesamt zehn Test-mails. Genutzt wurden die Kontakt-E-Mail-Adressen, die die Unternehmen selbst auf ihren Homepages für Kundenanfragen angeben.

Was gefragt wurde: Banken sollten etwa die nächstgelegene Filiale, Online-Shops ihre Lieferkonditionen nennen. Andere Tester stellten unkomplizierte Fragen zu Tarifen oder beschwerten sich, weil eine Bestellung nicht angekommen sei. Die Mails wurden von August bis Oktober verschickt. Um sicher zu gehen, erhielten diejenigen, die sich nicht rührten, eine Erinnerungsmail. Das

heißt: Die Firmen, die gar nicht antworteten, haben gleich zwei Mails ignoriert. Wer sich tot stellte und gar nicht reagierte, war Aldi.

Das Ergebnis ist gegenüber dem Vorjahr insgesamt erfreulich. „Mehr Mails wurden mit einer höheren Geschwindigkeit und auch besser beantwortet“, lautet das Fazit von Novomind-Chef Peter Samuelsen. Dennoch sind viele Unternehmen immer noch zu langsam im Netz: Nur die Hälfte der Anfragen wurde in den ersten 24 Stunden beantwortet. „Im Schnitt brauchten die Firmen 2,7 Werktage, um Kundenfragen zu beantworten. Am langsamsten war der Versicherer Deutscher Herold: Er benötigte im Schnitt neun Tage.“

Insgesamt blieb jede zwölfte E-Mail unbeantwortet. Das bedeutet, dass die Unternehmen eine große Zahl möglicher oder unzufriedener Kunden schlicht im Regen stehen lassen. „Die Zahl ist zu hoch – gemessen daran, wie viel Geld die Firmen ausgeben, um die Konsumenten für sich zu interessieren“, kritisiert Samuelsen.

Inhaltlich fallen die Antworten insgesamt zu kurz aus, so die Studie. Die Probleme der Kunden werden zu selten vollständig gelöst. Manch-

mal werden Kunden sogar vorgeführt: So wollte die Aachener und Münchener Versicherung die Frage nach der nächstgelegenen Filiale nicht beantworten – aus datenschutzrechtlichen Gründen.

Positiv fiel den Testern dagegen eine besonders engagierte Mitarbeiterin bei der Dr. August Oetker KG auf, die sich für den Kunden eigens auf die Suche machte, wo er ein bestimmtes Produkt in seiner Umgebung finden kann.

Auch Mytoys.de als Testsieger macht da eine gute Figur: Alle Anfragen beantwortete die Serviceabteilung des Spielzeugversenders innerhalb von 24 Stunden und besonders gründlich. Im Gegensatz zu den meisten anderen Unternehmen hat Mytoys.de diese Kundenkontakte nicht an einen externen Dienstleister vergeben oder eine separate Service-GmbH gegründet. Geschäftsführer und Gründer Oliver Beste sagt: „Das ist ein Vorteil, denn wir lernen aus den Mails, was wir besser machen können.“ Die Serviceabteilung ist im selben Gebäude wie die Firma selbst. „Wenn es ein Problem mit einer Rechnung gibt, braucht der Service nur nebenan in die Buchhaltung gehen“, erklärt Beste.

Schneckenpost - nein danke

■ Aufsteiger Neckermann

Den größten Sprung nach vorn hat Neckermann.de innerhalb eines Jahres geschafft: Der Internetanbieter hat sich um 70 Plätze auf Rang 22 hochkatapultiert. Auch Otto.de schob sich um 66 Plätze vor auf die 13, gefolgt von der Gothaer Versicherung, die sich um 66 Plätze auf Rang 25 hocharbeitete.

■ Absteiger Telekom

Einen wahren Absturz erlitt dagegen die Deutsche Telekom: Von Platz zwei rutschte sie dieses Mal auf Platz 85. Ihr folgt die Robert Bosch GmbH, die sich um 74 Plätze auf Rang 87 verschlechterte sowie der Deutscher Herold, der von Platz 27 auf Platz 97 abfiel.

Mytoys.de kontrolliert denn auch monatlich, wöchentlich und täglich die Produktivität des Service, die Antwortzeiten sowie die Qualität der Antworten. Das Ziel: Jede Mail muss in vier Stunden beantwortet sein. Nur wenn es kompliziert ist oder Nachfragen beim Hersteller nötig sind, darf es länger dauern.

Ein Großteil der Unternehmen von Daimler-Chrysler bis Karstadt.de ging nicht auf die Frage ein, sondern beglückte die Kunden mit Informationen per Post, die allerdings oft in keinem erkennbaren Zusammenhang mit der Anfrage stand. Daimler-Chrysler reagierte auf das schlechte Abschneiden im Ranking mit der Frage, ob denn alle 15 verschiedenen Kontaktmöglichkeiten der Webseite getestet worden seien, um ein vollständiges Gesamtbild zu erhalten. Der auf Rang 92 platzierte Versicherer HDI fühlt sich überlastet: Er verwies darauf, dass er täglich 35 000 E-Mail-Anfragen erhalte.

Ein Trauerspiel bot die Deutsche Telekom, die von Platz zwei auf 85 durchgereicht wurde. Sie konnte laut Studie nur 40 Prozent der Anfragen beantworten. Häufig sandte sie einfach unzureichende Informationen. Äußerst selten erhielten die Anfrager Preis- und Tarifinformationen. Beratung gab es per Mail nicht. Die Kunden sollten doch die nächste Filiale aufsuchen, lautete die lapidare Empfehlung.

Wie sind Ihre Erfahrungen mit E-Mails, die Sie an Unternehmen schicken?

@ Stimmen Sie ab und schreiben Sie uns unter www.handelsblatt.com/antwort

Wer wie gut reagiert

Rang	Unternehmen	Urteil
1	Mytoys.de	80,0
2	Conrad.de	78,8
3	Tui AG	78,6
4	Dr. August Oetker KG	76,7
5	Gerling-Konzern	74,5
6	Exxon Mobil	73,5
7	C & A Mode	72,7
7	Vattenfall Europe	72,7
9	Quelle.de	72,2
9	R+V Versicherung AG	72,2
11	Hamburger Volksbank	69,7
12	Tchibo.de	68,7
13	Otto.de	68,5
14	Bayer	68,3
15	Deutsche Bank	67,8
16	Karstadt.de	67,7
16	Rewe Gruppe	67,7
18	Total Fina Elf Deutschland	67,5
19	DAB Bank AG	67,2
20	Sparkasse Aachen	66,9
21	RWE AG	65,7
22	Neckermann.de	65,4
23	Siemens	65,0
23	Spar Handels-AG	65,0
25	Gothaer Versicherungen	64,8
26	Boehringer Ingelheim	64,7
27	Vodafone D2	64,4
28	Bertelsmann	64,3
28	Deutsche Postbank	64,3
30	DA Direkt	64,2
30	Deutsche BP	64,2
32	Commerzbank	63,9
33	Thomas Cook	63,7
34	Deutsche Post	63,6
35	Stadtsparkasse Köln	63,5
36	Nassauische Sparkasse	63,2
37	Unternehmensgruppe Schwarz: Schwarz Bet.	61,0
38	ING-Diba	60,6
39	Continental	59,4
40	Amazon.de	58,9
40	Axa Versicherung	58,9
42	Frankfurter Sparkasse	57,9
43	Unternehmensgruppe Tengelmann	57,7
44	Hamburger Sparkasse	57,6
45	HUK-Coburg	57,4
46	Hypo-Vereinsbank	57,0
47	Consort Discount Broker	56,7
51	Fujitsu Siemens	56,1
52	Eon	55,9
53	Berliner Bank	54,7
54	Generali Versicherung	54,4
54	Metro	54,4
56	Hewlett-Packard	54,3
57	Comdirect Bank	54,2
58	Edeka-Gruppe	53,8
59	Shell + Dea Oil GmbH	53,5
60	SEB	52,8
61	EnBW	52,1
62	Beiersdorf	52,0
63	Philips	51,8
64	Media Markt Online	51,1
65	Adam Opel	50,8
66	IBM Deutschland Holding	50,7
67	Asstel	50,4
67	Norisbank	50,4
69	Hamburg-Mannheimer	50,3
70	Anton Schlecker	49,6
71	Alcatel Deutschland	49,1
72	Berliner Volksbank eG	48,8
73	Ford-Werke	46,3
74	Roche Deutschland	45,9
74	VICTORIA Versicherung AG	45,9
76	DBV-Winterthur-Holding	45,8
77	Nürnberger Bet. AG	44,8
78	Deutsche Bahn	43,7
79	Sparkasse Bremen	43,5
80	Audi	42,6
81	Deutsche Lufthansa	42,5
82	Cosmos Direkt	42,3
83	Merck KGaA	41,6
84	Allianz	40,3
85	Deutsche Telekom	37,8
86	Versicher.kammer Bayern	36,3
87	Robert Bosch	35,3
88	Globus Handelshof Gruppe	34,8
89	Barmenia Versicherungen	33,5
90	BMW	33,4
91	Adidas-Salomon	32,9
92	HDI	30,3
93	Die Continentale	30,2
94	Volkswagen	29,4
95	Porsche	29,1
96	Bol.de	25,8
97	Deutscher Herold	25,3
98	Daimler-Chrysler	23,2
99	Aachener und Münchener	9,9
100	Aldi Gruppe	0,0

Quelle: Novomind/M&Oh Research, Stand: 2004; höchste erreichbare Punktzahl: 100