



## PRESSEMELDUNG

### *Kundenärger vorprogrammiert – Jede fünfte Anfrage wird von Unternehmen nur unzureichend beantwortet* Neue Studie zur Reaktion von Unternehmen auf E-Mail-Anfragen

(Köln, 23. Januar 2009) **Dem alltäglichen Umgang mit E-Mails geschuldet, erwarten Kunden von Unternehmen zeitnah eine vollständige Antwort auf ihre Anfragen. Dass diese Erwartungshaltung nicht immer erfüllt wird, offenbart die vom ECC Handel mit Unterstützung des Softwarespezialisten ITyX durchgeführte Studie „E-Mail-Kommunikation 2008 auf dem Prüfstand“.**

Die auf dem Mystery Mailing-Verfahren basierende Studie zeigt, dass 71% der manuell verfassten Antwort-E-Mails von Unternehmen noch am gleichen oder am folgenden Tag versendet werden. Diese zügige Reaktion ist grundsätzlich erfreulich, wird jedoch mittlerweile von vielen Kunden insbesondere bei großen und namhaften Unternehmen erwartet. In der Studie wurden daher Unternehmen wie Amazon, Otto, T-Mobile, Esprit und Conrad Electronics getestet.

Im Branchenvergleich schneidet die Branche der getesteten Telekommunikationsdienstleister am schlechtesten ab. Hier wird nur jede fünfte E-Mail am gleichen Tag beantwortet und auf mehr als ein Drittel der Kundenanfragen wird erst nach fünf Tagen oder sogar noch später reagiert.

#### **Inhaltliche Qualität und Rechtschreibung häufig unzureichend**

Die Studie zeigt auf, dass jede fünfte Kundenanfrage inhaltlich nur kaum oder gar nicht beantwortet wird, sodass der (potenzielle) Kunde trotz Antwort-E-Mail nicht zufrieden gestellt wird. Darüber hinaus enthält mehr als ein Drittel aller E-Mail-Antworten Rechtschreib- oder Grammatikfehler. Nur 9 der getesteten 72 Unternehmen senden ausschließlich fehlerfreie Antworten.

Unternehmen können aus der Studie wichtige Erkenntnisse für ihre elektronische Kundenkommunikation gewinnen, indem sie die Studienergebnisse als Benchmark heranziehen und für die Optimierung des eigenen E-Mail-Managements nutzen. Die detaillierten Ergebnisse stehen in Form eines 99-seitigen Berichtsbandes in elektronischer Form zur Verfügung, der zu einem Preis von 149 Euro inkl. MwSt. erworben werden kann. Weitere Informationen über die Studie und die Möglichkeit zum direkten Online-Kauf finden Sie unter:

[www.ecc-handel.de/e-mail-kommunikation\\_2008\\_auf\\_dem\\_pruefstand.php](http://www.ecc-handel.de/e-mail-kommunikation_2008_auf_dem_pruefstand.php)



## **Die Studie E-Mail-Kommunikation 2008 auf dem Prüfstand**

In der Studie „E-Mail-Kommunikation 2008 auf dem Prüfstand“ wurde im Rahmen einer Mystery Mailing-Untersuchung die Qualität des E-Mail-Services von 72 Unternehmen überprüft. Jedes dieser Unternehmen erhielt innerhalb des Testzeitraums im Oktober 2008 zehn fiktive Kundenanfragen via E-Mail oder Kontaktformular. Insgesamt gingen 520 verwertbare E-Mail-Antworten in die inhaltliche Auswertung ein.

Die Studie ist Bestandteil der Arbeit des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG). Die vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) geförderte Untersuchung wurde vom Branchenkompetenzzentrum ECC Handel mit Unterstützung des Softwareanbieters ITyX durchgeführt.

## **Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr**

Seit 1998 berät und begleitet das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr, in 25 über das Bundesgebiet verteilten regionalen Kompetenzzentren und einem Branchenkompetenzzentrum für den Handel, Mittelstand und Handwerk bei der Einführung von E-Business Lösungen. In dieser Zeit hat sich das Netzwerk mit über 30.000 Veranstaltungen und Einzelberatungen mit über 300.000 Teilnehmern als unabhängiger und unparteilicher Lotse für das Themengebiet „E-Business in Mittelstand und Handwerk“ etabliert. Auf dem zentralen Auftritt des Netzwerks im Internet [www.ec-net.de](http://www.ec-net.de) finden Sie weitere Informationen des Netzwerks sowie Studien, Leitfäden und andere Publikationen zum kostenlosen Download. Die Arbeit des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr wird durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert.

## **Das E-Commerce-Center Handel (ECC Handel)**

Das ECC Handel ([www.ecc-handel.de](http://www.ecc-handel.de)) wurde 1999 als Forschungs- und Beratungsinitiative unter der Leitung des Instituts für Handelsforschung an der Universität zu Köln ins Leben gerufen. Das Ziel ist es, insbesondere kleine und mittelständische Handelsunternehmen zum Thema E-Commerce zu informieren. Zahlreiche Aspekte des E-Commerce im Handel hat das ECC Handel in eigenen Studien untersucht. Es wird vom BMWi gefördert und ist in das NEG als Branchenkompetenzzentrum mit Themenfokus Handel eingebunden.

## **Presseanfragen**

Andreas Duscha  
ECC Handel am Institut für Handelsforschung  
Dürener Str. 401 b, 50858 Köln

Tel.: ++49 / 221 / 943607-70  
E-Mail: [a.duscha@ecc-handel.de](mailto:a.duscha@ecc-handel.de)  
[www.ecc-handel.de](http://www.ecc-handel.de)