

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



## PRESSEMELDUNG

### *Bei Amazon und Otto ist der Online-Kunde König!* Studie zur Reaktion von Unternehmen auf E-Mail-Anfragen

(Köln, 18. Juni 2009) **Die Branche der „Allrounder“, zu der unter anderem die Unternehmen Amazon und Otto zählen, rückt sich beim Test ihres E-Mail-Kundenservice ins rechte Licht: Die getesteten Unternehmen sind in den untersuchten Kriterien meist besser als der Durchschnitt. Dies offenbart eine spezielle Auswertung der vom ECC Handel mit Unterstützung des Softwarespezialisten ITyX durchgeführten Studie „E-Mail-Kommunikation 2008 auf dem Prüfstand“.**

Die auf dem Mystery Mailing-Verfahren basierende Studie zeigt, dass Unternehmen aus der Allrounder-Branche mit 83% überdurchschnittlich viele E-Mail-Anfragen mit einer manuell verfassten E-Mail beantworten. Auch die Reaktionszeit weist ein erfreuliches Ergebnis auf. Hier werden mehr als drei Viertel innerhalb des gleichen oder nächsten Tages beantwortet. Klarer Branchensieger ist hierbei Amazon, dessen Kundenservice 89% der Antwortmails noch am gleichen Tag versendet.

#### **Klassische Versandhändler punkten in der E-Mail-Kommunikation**

Neben dem Internetpuristen Amazon schneiden insbesondere die „klassischen“ Versandhändler Otto und Bader in den Kategorien „Zusendung einer manuell verfassten Antwortmail“ und „Reaktionszeit“ besonders gut ab. Zusätzlich wurde eine sehr gute inhaltliche Qualität geboten sowie auf eine korrekte Rechtschreibung und Grammatik geachtet. Dies lässt sich vor allem durch die Erfahrung erklären, die diese Unternehmen bereits durch den Kundenkontakt im Fernabsatz mit Katalogen sammeln konnten. Überraschend hierbei ist, dass es keinen eindeutigen Branchen-Gesamtsieger gibt, sondern die genannten Unternehmen jeweils auf unterschiedlichen Einzelgebieten in der E-Mail-Kommunikation positiv auffallen.

Durch eine gewissenhafte und professionelle E-Mail-Kommunikation können auch kleine und mittelständische Unternehmen Wettbewerbsvorteile gegenüber Marktbegleitern erzielen. Eine Adaption der herausgestellten Stärken auf den eigenen E-Mail-Kundenservice stellt sich somit als bedeutend heraus. Die detaillierten Ergebnisse aller Branchen stehen in Form eines 99-seitigen Berichtsbands in elektronischer Form zur Verfügung, der zu einem Preis von 149 Euro inkl. MwSt. erworben werden kann. Weitere Informationen über die Studie und die Spezialauswertung der Branche „Allrounder“ 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)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



## **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 derzeit 28 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)