Bitkom e.V. | Presseinformation

Kundenservice beim Online-Shopping: Mensch schlägt Chatbot

- **Zwei Drittel würden gerne schnell mit einem Menschen sprechen, ein Drittel mit einem Chatbot**
- **Zufriedenheit bei menschlichem Kontakt höher als bei automatischen Antworten**

Berlin, 22. Mai 2025 – Trotz Bezahlung keine Bestellbestätigung, Komplikationen bei der Zustellung oder ein defektes Produkt: Wer beim Online-Shopping auf ein Problem trifft, wünscht sich in den meisten Fällen einen menschlichen Ansprechpartner. 62 Prozent der Online-Shopper möchten sich in so einem Fall am liebsten an eine schnell erreichbare, menschliche Kontaktperson wenden. Chatbots sind im Kundenservice dagegen derzeit noch weniger gefragt: Diese Art automatisierter Hilfe wird von 36 Prozent der Online-Shopper gewünscht. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom, die unter 1.006 Internetnutzerinnen und -nutzern ab 16 Jahren in Deutschland durchgeführt wurde, darunter 978 Personen, die Online-Käufe tätigen. Etwa die Hälfte von ihnen wünscht sich einen E-Mail-Service, an den sie Nachfragen zu Problemen richten können (52 Prozent). Und auch der Rückruf findet noch Anklang: 4 von 10 würden gerne einen solchen direkt über die Webseite anfordern können (40 Prozent) – einen Support per Video-Chat würden allerdings nur wenige Online-Shopper nutzen (7 Prozent). Ein Viertel würde Gebrauch von einem FAQ auf der Webseite machen (28 Prozent), eine Unterstützung durch die Community oder ein Forum würde nur jede bzw. jeder Zehnte gerne wahrnehmen (10 Prozent).

Die Nachfrage nach den unterschiedlichen Kundenservice-Angeboten spiegelt auch die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit den jeweiligen Kontaktmöglichkeiten wider: Knapp 9 von 10 derjenigen, die Kontakt mit einem menschlichen Ansprechpartner hatten, sind mit diesem Service zufrieden (86 Prozent). Für 8 von 10 der Nutzerinnen und Nutzer ist ein E-Mail-Service überzeugend (77 Prozent), FAQs auf der Webseite sind in 6 von 10 Fällen zufriedenstellend (60 Prozent). Die Rückruf-Buchung bewährte sich in der Vergangenheit für knapp drei Viertel der entsprechenden Nutzerinnen und Nutzer (72 Prozent), mit der Unterstützung durch eine Community oder im Forum (54 Prozent) sowie einem Support per Video (49 Prozent) ist etwa die Hälfte zufrieden. Ein Kundenservice durch Chatbots überzeugt derzeit ebenfalls die Hälfte der Nutzerinnen und Nutzer eines solchen Angebots (50 Prozent). „Die technische Entwicklung bei Chatbots verläuft rasant, vorangetrieben durch KI-gestützte Technologien wie generative Modelle und natürliche Sprachverarbeitung. Neue KI-Modelle im Kundenservice werden zunehmend die Stimmung der Kundinnen und Kunden erkennen und entsprechend reagieren“, sagt Nastassja Hofmann, Retail-Expertin beim Bitkom. „Mit einer intelligenten Kombination aus Chatbots und menschlicher Betreuung können Shopbetreiber künftig präzise auf die Bedürfnisse ihrer Kundschaft eingehen“.

Kontakt

Marie Kreß
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-432
E-Mail: m.kress@bitkom.org

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands

Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.006 Personen ab 16 Jahren in Deutschland online befragt, darunter 978 Personen, die online einkaufen. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 1 bis KW 3 2025 statt. Die Gesamtumfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Wenn Sie ein Problem mit Ihrer Bestellung beim Einkauf in Online-Shops haben, welche der folgenden Möglichkeiten würden Sie gerne nutzen, um Hilfe zu bekommen?“ und „Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Kundenservice-Möglichkeiten während bzw. nach dem Online-Einkauf in der Regel?“.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Kundenservice-Online-Shopping-Mensch-Chatbot***