

PRESSEMITTEILUNG

Analyse: Kundenkommunikation in der Corona-Krise

Arvato Supply Chain Solutions untersucht Kundenkommunikation deutscher Onlinehändler

8. April 2020

Gütersloh – Während sich der Onlinehandel in China langsam wieder vom Corona-Virus erholt und deutliche Zuwächse verzeichnet, ist die Lage in Deutschland und Europa nach wie vor ungewiss. Bei vielen Onlinehändlern sind die Bestellvolumina seit mehreren Wochen extrem rückläufig, andere verzeichnen Rekordumsätze. Daher gibt es bei deutschen Onlinehändlern große Unsicherheiten, wie sie mit der aktuellen Situation umgehen sollen, welche Maßnahmen richtig sind und wie die Kundenkommunikation in der Corona-Krise zu gestalten ist. Vor diesem Hintergrund hat jetzt das eCommerce Competence Center von Arvato Supply Chain Solutions eine Analyse von 40 großen Onlinehändlern in Deutschland durchgeführt und die ergriffenen Kommunikationsmaßnahmen evaluiert.

Demnach setzen vier Fünftel der Händler bereits auf der Startseite ihres Onlineshops auf eine transparente Kommunikation. Neben abweichenden Lieferzeiten und Retourenfristen liegt der Fokus dabei vor allem auf den emotionalen Bedürfnissen der Kunden: In Anbetracht der jüngsten Schließungen von Onlineshops in Großbritannien wird ihnen zugesichert, dass sie auch künftig sorgenfrei einkaufen können. Darüber hinaus geben mehr als die Hälfte der untersuchten Onlinehändler Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen (FAQs) zum Thema Corona – zu Lieferzeiten, Retourenfristen, Shop-Schließungen, Ansteckungsgefahr, Sicherheitsmaßnahmen, Gutscheinen und Omnichannel-Services. Ein Drittel der Onlinehändler richtet auch seine Kampagnen auf die aktuelle Situation aus. Dies gilt beispielsweise für Fashion- und Elektronikanbieter, die sich momentan verstärkt auf Home-Office-Angebote, Sportkollektionen und Artikel für das gemütliche Zuhause konzentrieren. Davon sind ebenso die Social-Media-Kampagnen und Rabattaktionen betroffen, die in der Untersuchung näher beleuchtet werden.

Doch die Corona-Krise führt nicht nur zu Verunsicherungen bei Kunden und Händlern, sondern hat auch Auswirkungen auf die Logistik. Da es oftmals zu längeren Lieferzeiten als gewöhnlich kommt, übernehmen einige Onlineshops bis Ende April die Transportkosten für ihre Kunden – häufig auch als Kompensationsangebot für kostenfreie Click & Collect-Lieferungen, die momentan komplett wegfallen. „Um ihre Läger zu entlasten und Kaufabbrüche zu vermeiden, bieten viele Onlinehändler aktuell zudem längere Retourenfristen an, wobei eine Verlängerung auf 60 Tage am gängigsten ist“, hat Franziska Kier, Senior Consultant beim eCommerce Competence Center, festgestellt. Dagegen können Services wie beispielsweise Omnichannel aufgrund der geschlossenen Ladengeschäfte momentan gar nicht angeboten werden. Auch bei der Retourenbearbeitung und den damit

Sonja Groß

Head of Marketing & Communications
Arvato Supply Chain Solutions

Phone: +49 5241 80-41897
sonja.gross@arvato.com

PRESSEMITTEILUNG

verbundenen Rückzahlungen kann es zu Verzögerungen kommen. Denn viele Unternehmen arbeiten momentan mit weniger Personal, was sowohl auf Krankheitsfälle als auch auf Maßnahmen der Kostenkontrolle zurückzuführen ist.

Die vollständige Analyse steht hier zum Download bereit: <https://arva.to/eccde>

Über Arvato Supply Chain Solutions:

Arvato Supply Chain Solutions ist ein innovativer und international führender Dienstleister im Bereich Supply Chain Management und E-Commerce. In den Bereichen Telecommunication, Hightech, Entertainment, Corporate Information Management, Healthcare, Consumer Products und Publisher trifft jeder Partner auf seinen Industriespezialisten. Rund 15.000 Mitarbeiter arbeiten weltweit an Dienstleistungen und praxisorientierten Lösungen. Mithilfe neuester digitaler Technologien entwickelt, betreibt und optimiert Arvato komplexe globale Supply Chains und E-Commerce Plattformen und wird damit zum strategischen Wachstumspartner seiner Kunden. Arvato verbindet das Know-how der Menschen mit den richtigen Technologien und passenden Geschäftsprozessen und steigert so messbar die Produktivität und Leistung seiner Partner.

Weitere Informationen finden Sie unter www.arvato-supply-chain.com.

Über Arvato:

Arvato ist ein international agierendes Dienstleistungsunternehmen und eine von acht Divisionen der Bertelsmann SE & Co. KGaA. Zu dem Unternehmensbereich gehören die Solution Groups Arvato Financial Solutions, Arvato Supply Chain Solutions und Arvato Systems sowie die Unternehmensgruppe Majorel, an der Bertelsmann mit 50 Prozent beteiligt ist.

Mehr als 70.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in fast 40 Ländern entwickeln und realisieren für Geschäftskunden aus aller Welt innovative Lösungen. Diese umfassen SCM- und IT-Lösungen sowie Finanz- und Kundenkommunikationsdienstleistungen und werden laufend mit den Innovationsschwerpunkten Automatisierung und Daten/Analytics weiterentwickelt.

Auf das Lösungsportfolio von Arvato setzen weltweit renommierte Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen – von Telekommunikations Providern und Energieversorgern über Banken und Versicherungen bis hin zu E-Commerce-, IT- und Internetanbietern.