

PRESSEMITTEILUNG

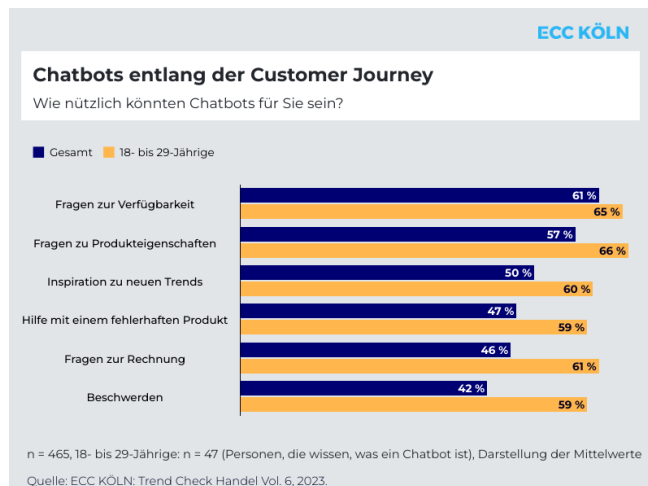
WER SCHREIBT DENN DA? IMMER MEHR KONSUMENT:INNEN NUTZEN CHATANGEBOTE VON UNTERNEHMEN

Der neue Trend Check Handel des ECC KÖLN nimmt Unternehmenschats, intelligente Suchangebote und ChatGPT aus Sicht der Konsumentinnen und Konsumenten unter die Lupe. Wie nützlich werden Chatangebote wahrgenommen und wo gibt es noch Nachholbedarf?

Köln, 04. April 2023 — Wollen Konsumentinnen und Konsumenten Kontakt mit einem Unternehmen aufnehmen, setzen sie in den allermeisten Fällen auf die E-Mail. Doch immer häufiger ist auch die Chatfunktion auf der Unternehmenswebsite der Kontaktkanal der Wahl. Das zeigt der aktuelle Trend Check Handel von ECC KÖLN, der sich in der neuen Ausgabe mit Chatbot-Angeboten, KI-basierten Suchoptionen und ChatGPT im Informations- und Kaufprozess von Konsument:innen befasst. Das Ergebnis: Chatangebote können – wenn sie funktionieren – im Verlauf der gesamten Customer Journey nützlich sein, haben vor allem in der jüngeren Zielgruppe ein positives Image und werden z. B. als eher bequem und zeitsparend wahrgenommen. Bei der Umsetzung hapert es aus Konsumentensicht allerdings noch häufig.

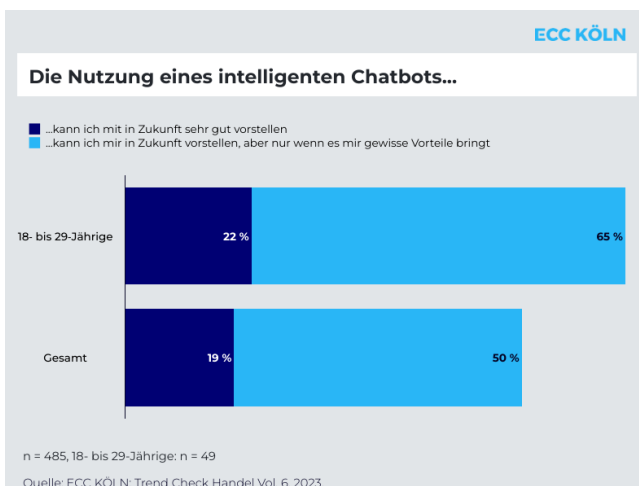
Chatbots sind nützlich, Funktionen aber ausbaufähig

Chatangebote können Konsumentinnen und Konsumenten in allen Phasen der Customer Journey unterstützen. In der Informationsphase werden sie z. B. bei Fragen zur Produktverfügbarkeit oder zu Produkteigenschaften als nützlich bewertet. Und auch während oder nach dem Kauf werden die digitalen Assistenten z. B. bei Fragen zur Rechnung oder bei Beschwerden als hilfreich erachtet. Das Problem lösen können Chatangebote allerdings offenbar noch nicht zuverlässig genug. So bewertet über die Hälfte der Befragten die Technologie noch nicht als ausgereift und knapp 40 Prozent geben an, sich nicht auf die Antworten der Chatbots verlassen zu können. Auch die Funktionen sind aus Nutzendensicht ausbaufähig: So wünschen sich beispielsweise zwei Drittel der Befragten, auch nach Beendigung des Chats auf die automatisierten Nachrichten zugreifen zu können.



Interesse an intelligenten Chatprogrammen höher

Während nur rund ein Fünftel der Befragten angab, in den letzten sechs Monaten einen Chatbot genutzt zu haben, scheint das Interesse an einem KI basierten „intelligenten“ Informationsangebot deutlich höher. Knapp 20 Prozent der befragten Konsument:innen gaben an, sich die Nutzung eines intelligenten Chatbots vorstellen zu können, für weitere 50 Prozent ist eine Nutzung denkbar, wenn diese mit Mehrwerten verknüpft ist. Vor allem unter den 18- bis 29-Jährigen ist das Interesse groß, diese neuen Technologien zu nutzen – im Kaufprozess vor allem im Kontext der Informationsbeschaffung.



ChatGPT Enthusiasmus vs. KI-Skepsis

Wird ChatGPT die Suche im Internet revolutionieren? Die Hälfte der Befragten, die den dialogbasierten Chatbot kennen, ist davon überzeugt. Rund 60 Prozent der ChatGPT Kenner:innen geht außerdem davon aus, dass das Sprachmodell zukünftig für Viele zum Alltag gehören wird. Auf der anderen Seite überwiegt die Skepsis: Rund 42 Prozent derjenigen, die ChatGPT kennen, sehen keinen Mehrwert in dem Angebot. Aber: Für die vergleichsweise kurze Zeit, die ChatGPT verfügbar ist, ist die Bekanntheit mit rund 50 Prozent unter den Befragten und rund 61 Prozent unter den 18- bis 29-Jährigen bereits hoch.



Wörter der Meldung: 463

Zeichen (inkl. Leerzeichen): 3.275

Die Grafiken können zur journalistischen Weiterverwendung hier heruntergeladen werden:

[Grafik 1](#)

[Grafik 2](#)

[Grafik 3](#)

Daten und Grafiken aus dieser Pressemitteilung dürfen nur im Rahmen journalistischer oder redaktioneller Zwecke genutzt werden. Die werbliche und kommerzielle Nutzung sowie Aufbereitung für eine vertragsbasierte Weitervermarktung sind untersagt. Dies gilt insbesondere für Statistikportale.

Über den Trend Check Handel

Mit dem „Trend Check Handel“ analysiert das ECC KÖLN in Zusammenarbeit mit Salesforce regelmäßig bevölkerungsrepräsentativ das Stimmungsbild zum Konsumverhalten in Deutschland. Für die vorliegende sechste Befragungswelle wurden Anfang März 2023 knapp 500 Konsument:innen in einer repräsentativen Onlinebefragung zu ihrem Einkaufsverhalten vor dem Hintergrund aktueller Krisen, Konsumtrends und zur Konsumstimmung befragt. Im Fokus der aktuellen Befragung standen

neben den wahrgenommenen Preissteigerungen und dem Konsumverhalten das Interesse und die Nutzung von Chatangeboten und KI-basierten Such- und Chatoptionen.

Mehr Informationen sowie die gesamte Erhebung gibt es [hier](#) zum kostenfreien Download.

Auch im Rahmen der Expertenvorträge der ECC WEB TALKS wird der Trend Check Handel aufgegriffen. Am 27.04.2023 um 14 Uhr geben Studienautor Dr. Ralf Deckers und Nino Bergfeld von Salesforce Einblick in die Studienergebnisse. Jetzt kostenfrei zum ECC WEB TALK „ChatGPT - Folgen für den Handel?!“ [anmelden](#).

Über das ECC KÖLN

Als Tochtermarke des IFH KÖLN ist das ECC KÖLN erster Ansprechpartner für Knowhow-Transfer in der digitalen Handelswelt. Händler, Hersteller und Dienstleister profitieren von einzigartigen Market und Customer Insights sowie individuellen erfolgs- und businessrelevanten Impulsen, Events und Trainings. Mit dem ECC CLUB (www.ecc-club.de) bietet das ECC KÖLN eine einzigartige Community- und Networkingplattform für Entscheider im E-Commerce.

Expertise, Channels, Community – Dafür steht das ECC KÖLN.

Mehr unter: www.ecckoeln.de