

## Cyberport in der Krise: Kundenservice sorgt für großen Frust!

Cyberport, der Technik-Händler aus Sachsen, kämpft mit Kundenunzufriedenheit und Logistikproblemen. Was steckt dahinter?

**Dresden, Deutschland** - Cyberport, ein führender Technik-Händler aus Sachsen mit Sitz in Dresden, sieht sich derzeit mit erheblichen Kundenunzufriedenheiten konfrontiert. Diverse Berichte von Kunden deuten auf gravierende Probleme im Kundenservice hin, die in letzter Zeit zu einem erheblichen Vertrauensverlust geführt haben. So äußerte eine Kundin Frust über ihre Bestellung von zwei als „sofort verfügbar“ gekennzeichneten Produkten, die jedoch nie geliefert wurden. Diese Erfahrungen scheinen keine Einzelfälle zu sein, denn mehrere Kunden klagen über lange Wartezeiten und einen unzureichenden Service, was die allgemeine Zufriedenheit weiter senkt. Laut **lvz.de** ist die Bewertung des Unternehmens auf der Plattform „Idealo“ von 3,4 auf nur 2,25 Sterne gesunken, wobei ein Tiefpunkt von 1,61 Sternen im Januar 2023 zu verzeichnen war.

Um die Gründe für die aktuelle Misere zu verstehen, ist es wichtig, die jüngsten Unternehmensänderungen zu beachten. Maik Friedrich, der seit über einem Jahr als COO tätig ist, erkennt die Schwierigkeiten an und führt diese teilweise auf interne Umstellungen sowie die Fusion mit Computeruniverse im Jahr 2023 zurück. Cyberport hat seine Logistik zentralisiert und auf das sächsische Siebenlehn fokussiert, was anfängliche Schwierigkeiten mit sich brachte, insbesondere in der Verfügbarkeit von Artikeln. Viele Kunden berichteten von

Bestellungen, die als „verfügbar“ angezeigt wurden, aber letztlich nicht versandt wurden. Trotz dieser Probleme gilt es anzumerken, dass Cyberport an Lösungen arbeitet und die Erfüllungsquote mittlerweile bei 99 Prozent liegt, was einen gewissen Fortschritt darstellt.

## **Strategien zur Kundenbindung**

Um das Vertrauen der Kunden zurückzugewinnen, investiert Cyberport massiv in sein Logistikzentrum und bildet seine Mitarbeiter gezielt weiter, um den Service zu verbessern. Dies ist nicht nur wichtig für die Zufriedenheit der derzeitigen Kunden, sondern auch für die langfristige Bindung neuer Kunden. Laut **golem.de** leiden viele Unternehmen im E-Commerce unter ähnlichen Problemen und müssen innovative Ansätze finden, um die Kundenzufriedenheit zu sichern.

Um den Kundenservice nachhaltig zu verbessern, ist eine effektive Messung und Interpretation der Kundenzufriedenheit unerlässlich, wie **itportal24.de** betont. Unternehmen sollten sowohl direktes Feedback durch Umfragen als auch quantitative Daten wie Net Promoter Score (NPS) und Customer Satisfaction Score (CSAT) nutzen, um präzise Einblicke in die Bedürfnisse ihrer Kunden zu erhalten. Solche Daten erlauben es, gezielte Maßnahmen zur Adressierung von Problemen im Kundenservice einzuleiten, was für Cyberport besonders relevant ist.

Zusammenfassend kämpft Cyberport in der aktuellen Lage nicht nur um die Zufriedenheit seiner Kunden, sondern muss auch Maßnahmen ergreifen, um das gestiegene Vertrauen wiederherzustellen. Investitionen in Mitarbeiter und Technik könnten ein Schlüssel zur Rettung dieser entscheidend wichtigen Beziehung zu den Kunden sein.

Mit einem effektiven Kundenservice, der auf modernes Management und kontinuierliche Rückmeldungen setzt, kann Cyberport die Wahrscheinlichkeit erhöhen, aus dieser Krise gestärkt hervorzugehen.

Details	
<b>Vorfall</b>	Sonstiges
<b>Ursache</b>	Prozess-Umstellungen, Fusion
<b>Ort</b>	Dresden, Deutschland
<b>Quellen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="http://www.lvz.de">www.lvz.de</a></li><li>• <a href="http://www.golem.de">www.golem.de</a></li><li>• <a href="http://www.itportal24.de">www.itportal24.de</a></li></ul>

**Besuchen Sie uns auf: [n-ag.de](http://n-ag.de)**