

## **PRESSE - INFORMATION**

### **Limango entlastet mit Social Media seinen Kundendienst**

#### ***Öffentliche Beratung in Echtzeit reduziert bei Shopping Community Anrufe um 35 Prozent***

München, 8. November 2010 - limango nutzt seit zwei Monaten Social Media im Kundendienst. Die aktuell 1,2 Millionen Mitglieder der führenden Shopping Community für Frauen können zu jedem Produkt und für alle sichtbar Fragen stellen. Der Kundendienst antwortet ebenso öffentlich, so dass alle Antworten für alle sichtbar sind. Das Ergebnis: Die Beratung direkt im Shop führt zu einer spürbaren Verringerung der Anfragen über Mail und Telefon. Das Aufkommen ist um 35 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum zurückgegangen (je 1.000 Kunden). Zudem beschleunigt Social Media die Antwortzeit. Öffentliche Anfragen werden in weniger als 60 Minuten beantwortet und damit deutlich schneller als per Email.

Die wichtigste Erkenntnis für limango ist, dass das öffentliche Angebot bei den Kundinnen gut ankommt. In den ersten acht Wochen wurden insgesamt 12.000 Kommentare geschrieben. Das sind 200 am Tag und 50 pro Verkaufsaktion. Ein Großteil der Fragen bezieht sich auf das Produkt selbst. Zu den am häufigsten nachgefragten Informationen gehört die Größe, Passform sowie die Verfügbarkeit des Artikels. Durch den direkten Kundendialog erfährt limango mehr über die Bedürfnisse seiner Kundinnen und kann den eigenen Service entsprechend anpassen.

Die Echtzeitberatung ist Teil der Service-Offensive von limango. Sven van den Bergh, Geschäftsführer von limango, ist begeistert: "Die Kommentarfunktion mit Echtzeit-Antworten unterstreicht unsere Servicekompetenz. Wir wollen nah an unseren Kundinnen sein. Nur so



**Unternehmenskontakt:**

limango GmbH  
Landsberger Straße 6  
D-80339 München

Stefanie Drexler  
Tel +49 (89) 99 74 26-203  
Fax +49 (89) 99 74 26-259  
[stefanie.drexler@limango.de](mailto:stefanie.drexler@limango.de)

können wir sie optimal beraten und von ihnen lernen.“ Weitere serviceorientierte Social Media-Elemente sind laut van den Bergh bereits in Planung.

### **Über limango**

limango ist die Shopping Community für Frauen und junge Familien im Web. Gegründet im Oktober 2007 von Johannes Ditterich, Martin Oppenrieder und Sven van den Bergh in München, beschäftigt limango heute 75 Mitarbeiter. Seit Januar 2009 ist limango eine hundertprozentige Tochter der Otto Group. limango ist eine geschlossene Shopping Community nur für registrierte Mitglieder. Aktuell nutzen ca. 1,2 Mio. Mitglieder limango, davon 95 Prozent Frauen. Täglich wächst die Shopping Community um rund 3.000 Mitglieder. limango verkauft pro Tag 20.000 Produkte bis 70 Prozent unter UVP. Das Sortiment umfasst saisonunabhängige Produkte und neue Kollektionen. Markenhersteller nutzen die Online-Einkaufsplattform, um einer exklusiven Käufergruppe saisonunabhängige Teile, neue Kollektionen oder Stock Overs aus anderen Märkten zu sehr günstigen Preisen anbieten zu können.