

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Lernportale 2017

#### **E-Learning-Anbieter mit gutem Service – Hotlines mit Defiziten – Testsieger sind Lecturio und Scoyo**

**Hamburg, 19.04.2017** – Ob das Erlernen einer Fremdsprache oder die Verbesserung schulischer Leistungen – spezialisierte Online-Portale bieten flexible Lernmethoden für Zuhause. Dass die E-Learning-Anbieter trotz guter Kundenorientierung auch Schwächen offenbaren, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von acht Lernportalen untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 19.04.2017, 18:35 Uhr*).

#### **Überzeugender Service im Internet**

Die Branche bietet insgesamt einen guten Service. Dabei schneiden die Portale mit Lernangebot für Schüler noch besser ab als die auf Sprachen spezialisierten Anbieter. Der insgesamt servicestärkste Bereich ist der Internetauftritt. Anleitungen, Demo-Videos und Informationen zum Lernangebot finden sich beispielsweise auf allen Seiten. Für E-Learning besonders wichtig: Eine hohe inhaltliche Verständlichkeit sowie gute Bedienungsfreundlichkeit sind gegeben. Unterscheidungsmerkmale finden sich beispielweise bei den speziellen Services – hier können sich einige Portale etwa mit einer Geld-zurück-Garantie oder dem Angebot an Einstufungstests profilieren.

#### **Überraschende Testergebnisse im E-Mail-Bereich**

Einerseits leisten die Lernportale eine gute E-Mail-Bearbeitung: Die Anfragen werden im Vergleich zu anderen Branchen vergleichsweise zügig (nach durchschnittlich rund 25 Stunden) und zuverlässig (Antwortquote: 95 Prozent) bearbeitet. Andererseits leisten sich ausgerechnet die Lernportale eine eklatante Rechtschreibschwäche: Im Test enthält fast jede vierte eingegangene E-Mail-Antwort orthografische Fehler.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, weist zudem auf Defizite an den Hotlines hin: „Der telefonische Service war insgesamt am schwächsten und kommt bei der Mehrzahl der Lernportale nicht über ein befriedigendes Ergebnis hinaus. Die Gespräche sind oft nicht individuell genug und mehr als jede zweite Beratung fällt unvollständig aus.“

#### **Die besten Lernportale**

Als Testsieger der Sprach-Lernportale geht Lecturio (Qualitätsurteil: „gut“) aus der Servicestudie hervor. Der Anbieter, der auch über ein außersprachliches Lernangebot verfügt, überzeugt mit dem besten telefonischen Service. Die souveränen Mitarbeiter geben im Test verständliche und freundliche Auskünfte. Das Unternehmen erzielt zudem ein hervorragendes Ergebnis bei der E-Mail-Bearbeitung und bietet einen sehr informativen Internetauftritt mit zahlreichen themenspezifischen Inhalten und Funktionen, etwa Informationen zu erworbenen Sprachkompetenzen und eine Kontrolle der korrekten Aussprache. Den zweiten Rang belegt Rosetta Stone, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Portal verfügt über die beste Internetseite, die mit hohem Informationswert und

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Bedienungsfreundlichkeit punktet. Auf Rang drei platziert sich das Portal Babbel (Qualitätsurteil: „gut“), das in den Servicebereichen E-Mail und Telefon gute Resultate erzielt.

Im Bereich Schüler-Lernportale heißt der Testsieger Scoyo (Qualitätsurteil: „gut“). Neben der umfassenden E-Mail-Beantwortung sowie der freundlichen Beratung am Telefon überzeugt auch der bedienungsfreundliche und informative Internetauftritt. Wichtige Kontaktdaten des Unternehmens findet der Interessent bereits auf der Startseite; Kundenbewertungen und eine Geld-zurück-Garantie stechen im Anbietervergleich ebenfalls hervor. Platz zwei belegt Kapiert.de (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter leistet die beste E-Mail-Bearbeitung und den besten telefonischen Service. E-Mail-Anfragen werden individuell, sorgfältig und meist vollständig beantwortet. Am Telefon punktet das Portal unter anderem mit sehr kurzen Wartezeiten von durchschnittlich vier Sekunden. Auf dem dritten Rang positioniert sich Sofatutor (Qualitätsurteil: „gut“) mit dem insgesamt besten Internetauftritt. Die Website überzeugt in puncto Umfang und Strukturierung der Informationen und inhaltlicher Verständlichkeit. Angeboten wird auch ein Einstufungstest vor Kursbeginn.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht Lernportale im Internet, darunter vier mit dem Fokus auf Sprachen sowie vier für die Zielgruppe Schüler. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website und jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer untersucht. Im Fokus standen unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Zudem wurden bei jedem Lernportal je zehn verdeckte Telefon- und E-Mail- Tests (Mystery-Calls, -Mails) durchgeführt. Insgesamt flossen 248 Servicekontakte mit den Anbietern in die Analyse ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: [info@disq.de](mailto:info@disq.de)

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.