

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Servicestudie: Computerhersteller 2010**

### **Kundenwünsche werden kaum gezielt erfasst – Samsung ist Testsieger vor Fujitsu und Sony**

**Hamburg, 25.11.2010 (ots)** – Bei Problemen mit dem Notebook ist der Hersteller die erste Adresse. Doch lediglich knapp 15 Prozent der untersuchten Produzenten bieten guten Service. Dies ergab eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Defizite zeigten sich vor allem im telefonischen Kontakt. Zwar überzeugten die Mitarbeiter der Hotlines durch ihr fachliches Know-How. Allerdings war jede fünfte Beratung nicht strukturiert und vollständig, zu selten wurden die Kundenbedürfnisse gezielt erfasst. „Bei über der Hälfte der Telefonate mussten die Anrufer viele Informationen selbst erfragen, da die Gesprächspartner nicht aktiv genug auf die Kundenwünsche eingingen“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Mängel traten auch im E-Mail-Kontakt zu Tage. Auf jede sechste Anfrage erfolgte keine Rückmeldung, ein Drittel der Anliegen wurde nur unvollständig beantwortet. „Teilweise enthielten die E-Mails lediglich einen Link mit einem Verweis auf die Homepage der Computerhersteller“, bemängelt Serviceexperte Hamer. Insgesamt dauerte die Beantwortung der E-Mails im Durchschnitt eineinhalb Tage, wobei es im Testfeld jedoch große Unterschiede gab. „Während einige Anbieter vorbildlich innerhalb eines halben Tages antworteten, benötigten andere im Durchschnitt über fünf Tage - so lange möchte kein Kunde warten“, so Hamer.

Bereits zum dritten Mal nacheinander wurde Samsung der Computerhersteller mit dem besten Service. Garant für den Testsieg war die gute Beratungsqualität, sowohl am Telefon, als auch per E-Mail. Auf beiden Kontaktkanälen wurden Anfragen kompetent und zügig beantwortet. Fujitsu wiederholte Rang zwei aus dem Vorjahr und erhielt für die informative und gut aufbereitete Internetseite die beste Platzierung im Test. Zudem überzeugte die schnelle und individuelle Beantwortung von E-Mails. Rang drei belegte Sony, wo telefonische Anfragen am besten beantwortet wurden. Die Mitarbeiter punkteten dabei vor allem durch die gezielt durchgeführten Bedarfsanalysen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Hightech - 25. November 2010, um 18:35 Uhr

Grundlage für die Analyse der 14 Computerhersteller war ein umfassender Servicetest mit 434 Interessentenkontakten. Hierfür wurden jeweils zehn verdeckte Anfragen per Telefon und E-Mail gestellt, wobei der Fokus der Telefontests auf Produktberatungen und technischen Anliegen zu Notebooks sowie allgemeinen Anfragen zum Serviceangebot lag. Darüber hinaus wurde der Internetauftritt der Unternehmen mit je einer Inhaltsanalyse und je zehn Nutzerbetrachtungen eingehend unter die Lupe genommen.

Das Marktforschungsinstitut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartnerin:  
Bianca Möller  
Telefon: 040 / 41 11 69 27  
E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)