

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Smartphone-Hersteller 2014

Deutliche Service-Defizite bei den Herstellern – Testsieger ist Samsung vor Apple und HTC

Hamburg, 21.07.2014 – Internet, Navigation und zahllose nützliche Apps – anders als gewöhnliche Handys sind moderne Smartphones mobile Multifunktionsgeräte, auf die immer weniger Menschen noch verzichten möchten. Allerdings: Je ausgefeilter die Technik, desto höher ist oft der Beratungsbedarf. Die höchste Kompetenz sollte dabei beim Hersteller liegen. Doch bei welchem Unternehmen erhält der Smartphone-Nutzer tatsächlich einen kundenorientierten Support? Wie ist es um den Service am Telefon, per E-Mail und im Internet bestellt? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun bedeutende Smartphone-Hersteller getestet hat.

Der Kunde ist König? Nicht so bei den Smartphone-Herstellern. Die Branche erzielte insgesamt nur ein ausreichendes Serviceergebnis. Während ein Unternehmen ein gutes sowie zwei weitere ein befriedigendes Resultat erreichten, kamen gleich sechs Hersteller nicht über das Gesamturteil „ausreichend“ hinaus.

Smartphone-Nutzer, die bei Problemen und Fragen ihren Hersteller per E-Mail kontaktieren, um ein Problem zu lösen, haben keine guten Erfolgsaussichten: In diesem Testbereich schnitt die Branche mangelhaft ab. Von den neun Unternehmen beantworteten drei Hersteller nicht einmal die Hälfte der Anfragen innerhalb von sieben Tagen. Zwei weitere stellten gar keinen Kunden-Support via E-Mail zur Verfügung.

Also besser gleich die Kunden-Hotline anrufen? Wie der Test zeigte, ist dies ebenfalls nur bedingt ratsam. Zwar war der Telefon-Service mit „befriedigend“ noch der insgesamt am besten bewertete Bereich, aber es zeigten sich teils deutliche Kompetenz-Defizite. In fast jedem zehnten Gespräch gaben die Angestellten falsche Auskünfte: „Einige Service-Mitarbeiter verwechselten die Gewährleistungsfrist mit der Herstellergarantie. Und manchen Kunden wurde versichert, dass das jeweilige Smartphone absolut sicher gegen Viren und andere Schadsoftware sei. Das ist nicht irreführend, sondern schlichtweg falsch“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Gerade noch befriedigend war die Qualität der Internetauftritte der Smartphone-Hersteller. Ein großer Kritikpunkt war hier die Darstellung von Kontaktinformationen für den Kunden. So kommunizierte beispielsweise nur ein einziger Hersteller außerhalb des Impressums eine E-Mail-Adresse für den Kunden. Marktforschungsexperte Hamer dazu: „Die Gewinnmargen auf dem Smartphone-Markt sind beachtlich, der Servicegedanke bei den Herstellern dagegen teils kümmerlich – aus Verbrauchersicht ein enttäuschendes Testfazit.“

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Hightech, Montag, 21.07.2014, um 18:35 Uhr.

Testsieger der Studie „Smartphone-Hersteller 2014“ wurde Samsung mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Internetauftritt erzielte unter anderem aufgrund des hohen Informationswertes das im Test beste Ergebnis. Ein ebenfalls gutes Resultat errang Samsung beim telefonischen Service. So gaben die Hotline-Mitarbeiter stets korrekte Auskünfte; zudem waren die Wartezeiten bis zur

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:
Bianca Möller, 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

Gesprächsannahme vergleichsweise kurz, die wöchentliche Erreichbarkeit dagegen lang. Auf dem zweiten Rang positionierte sich Apple (Service-Urteil: „befriedigend“). Ausschlaggebend für die gute Platzierung war vor allem der Internetauftritt – Smartphones wurden umfassend präsentiert, etwa mit wichtigen technischen Angaben, Hinweisen zur Garantieleistung sowie Fotos mit Zoomfunktion. Bei der telefonischen Beratung an der kostenfreien Hotline überzeugten die kurzen Wartezeiten. HTC belegte den dritten Rang. Das Unternehmen bot den im Anbietervergleich zweitbesten Service per E-Mail. Im Servicebereich Internet fielen beispielsweise die ansprechende Optik sowie die umfangreichen und schnell auffindbaren Kontaktinformationen positiv auf.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte im Rahmen der Studie insgesamt neun Smartphone-Hersteller. Dabei ermittelten die Marktforscher den telefonischen Service sowie die Qualität der E-Mail-Bearbeitung durch jeweils zehn Testanfragen. In die Bewertung der Servicequalität flossen zudem die Internetauftritte der Hersteller ein, die anhand von jeweils zehn Prüfungen durch geschulte Testnutzer sowie jeweils einer detaillierten Inhaltsanalyse geprüft wurden. Insgesamt flossen 279 Servicekontakte in die Analyse ein.

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

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.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, B2B-Studien 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.