

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Computerhersteller 2014

#### **Oft Servicedefizite, drei Unternehmen nur „ausreichend“ – Testsieger ist Acer vor Samsung und Fujitsu**

**Hamburg, 24.11.2014** – Wenn die Festplatte streikt oder der Bildschirm des Notebooks schwarz bleibt, ist die Not oft groß. Viele Nutzer sind hier auf fremde Hilfe angewiesen. Leisten Computerhersteller dabei den nötigen Support? Beraten die Service-Mitarbeiter kompetent und freundlich? Und können die Internetauftritte den Kunden und Interessenten Hilfestellung leisten? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von zwölf Computerherstellern getestet.

Die Branche erzielte insgesamt ein befriedigendes Serviceergebnis und verschlechterte sich damit gegenüber dem Vorjahr leicht. Maßgeblich trug dazu die mangelhafte Serviceleistung zweier Unternehmen im Bereich E-Mail-Bearbeitung bei. Entsprechend groß war die Spannbreite der Ergebnisse: Immerhin sechs Computerhersteller sicherten sich das Qualitätsurteil „gut“, drei waren befriedigend. Weitere drei Unternehmen kamen allerdings nicht über ein ausreichendes Resultat hinaus.

Wenn Probleme auftreten, ist der Griff zum Telefon für viele Computernutzer die erste Wahl. Der Test der Hotlines deckte jedoch die Tücken auf. Während einzelne Unternehmen beispielsweise eine kostenlose Rufnummer anboten, stand bei anderen Herstellern eine teure Hotline zur Verfügung, die mit 1,59 Euro pro Minute zu Buche schlug. Und längst nicht in allen Fällen wurde den Kunden umfassend geholfen. Zudem unterschieden sich auch die Wartezeiten gravierend: Je nach Hersteller mussten sich die Anrufer zwischen durchschnittlich rund fünf Sekunden bis hin zu über drei Minuten gedulden, bis sie mit einem Berater verbunden waren.

Mängel zeigten sich auch beim Service per E-Mail, der insgesamt lediglich ausreichend ausfiel. Rund ein Fünftel der insgesamt 110 E-Mail-Anfragen wurde gar nicht beantwortet. Und selbst von den eingegangenen Antworten war nur etwa ein Drittel auch vollständig. Mangelhaft waren in diesem Bereich zwei Computerhersteller. „Ein Unternehmen beantwortete innerhalb einer Woche weniger als die Hälfte der Anfragen, ein anderes zeigte sich noch kundenunfreundlicher und stellte weder eine E-Mail-Adresse noch ein Kontaktformular zur Verfügung“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die im Schnitt höchste Bewertung erzielten die Internetauftritte der Hersteller, die zumeist über eine Vielzahl allgemeiner sowie spezieller themenbezogener Informationen verfügten und sowohl mit umfangreichen als auch verständlich formulierten Inhalten punkteten.

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Hightech, Montag, 24.11.2014, um 18:35 Uhr.*

Acer ging mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Servicestudie „Computerhersteller 2014“ hervor. Sowohl im Bereich der E-Mail-Bearbeitung als auch hinsichtlich der Qualität des Internetauftritts erzielte das Unternehmen im Anbietervergleich das beste Ergebnis. So trugen etwa die schnellen Antworten auf E-Mail-Anfragen sowie die intuitiv navigierbare Website, die auch umfangreiche Kontaktinformationen bot, zum positiven Ergebnis bei.

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

Beim telefonischen Service überzeugten die glaubwürdigen und kompetenten Hotline-Mitarbeiter. Auf Rang zwei positionierte sich Samsung mit einem ebenfalls guten Gesamtergebnis. Der Computerhersteller überzeugte vor allem mit dem besten telefonischen Service aller getesteten Anbieter, wozu kurze Wartezeiten bis zur Gesprächsannahme, freundliche Beratungen und umfangreiche Hotline-Zeiten beitrugen. Fujitsu belegte den dritten Rang. Die Stärken des Unternehmens lagen insbesondere beim Service per E-Mail und Telefon – in beiden Bereichen zeigten die Fujitsu-Mitarbeiter gute Leistungen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte den Service von zwölf bedeutenden Computerherstellern. Die Ermittlung erfolgte bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der jeweiligen Internetseiten. Darüber hinaus analysierten die Marktforscher den telefonischen Service sowie die Qualität der E-Mail-Bearbeitung durch jeweils zehn verdeckte Interessenanfragen („Mystery-Tests“). Insgesamt flossen 362 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.