

## PRESSEMITTEILUNG

### Metaanalyse: Bester Service am Telefon und per E-Mail

#### **Große Serviceunterschiede – Leistungen von „sehr gut“ bis „mangelhaft“ – Besserer Service häufig per Telefon**

**Hamburg, 31.01.2018** – Wenn der Anruf an der Hotline zur Geduldsprobe wird und die E-Mail-Anfrage unbeantwortet bleibt, kann von guter Kundenorientierung keine Rede sein. Wie es um diese Servicebereiche bestellt ist, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 314 Unternehmen analysiert hat. Die Grundlage der Metaanalyse bildeten 28 DISQ-Studien des Jahres 2017 (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 31.01.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Servicequalität deutlich verbesserungsfähig**

An den Hotlines haben die Unternehmen branchenübergreifend im Jahr 2017 insgesamt einen befriedigenden Service geboten. Das Serviceniveau blieb gegenüber 2016 auf konstantem Niveau (67,7 Punkte). Die Kundenorientierung am Telefon war damit deutlich stärker als die per E-Mail, die insgesamt nur ein ausreichendes Ergebnis erbrachte (58,0 Punkte). Ein Schwachpunkt waren vor allem ausbleibende E-Mail-Antworten: Fast jedes sechste getestete Unternehmen fiel im letzten Jahr durch eine besonders niedrige Rücklaufquote negativ auf.

#### **Branchen Telekommunikation und Versicherer am schwächsten**

Zwischen den einzelnen Anbietern waren die Unterschiede erheblich: Sowohl am Telefon als auch per E-Mail schwankte die Servicequalität von „sehr gut“ bis „mangelhaft“. Am größten sind die Defizite in den Branchen Telekommunikation (Telefonischer Service) und Versicherer (Service per E-Mail). „Am stärksten profilieren konnten sich die untersuchten Unternehmen aus dem Bildungssektor, zum Beispiel Lernportale und Fernstudium-Anbieter. Der telefonische Service erreichte hier sogar insgesamt ein gutes Resultat“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Wie es hierzulande um den Service insgesamt bestellt ist, wird der Servicepreis 2018 zeigen, der gemeinsam von n-tv und dem DISQ vergeben wird. Die diesjährige Verleihung findet am 20. Februar 2018 in Berlin statt.

#### **Die Testsieger**

Testsieger mit dem besten Service per Telefon sind in den einzelnen Branchen und Kategorien folgende Unternehmen: Nix-wie-weg.de (Reise und Mobilität), M-Net (Telekommunikation), Interhyp (Finanzinstitute), Münchener Verein (Versicherer), Sportnavi.de (Gesundheit), ESL (Bildung) und Hanse Haus (Haus und Energie).

Beim Service per E-Mail platzieren sich folgende Unternehmen auf Rang eins: Travelscout24 (Reise und Mobilität), Acer (Telekommunikation), 1822direkt (Finanzinstitute), Münchener Verein (Versicherer bzw. Gesundheit), Papagei.com (Bildung) und Mut-zum-Wechseln (Haus und Energie).

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:  
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte insgesamt 314 Unternehmen. Die Metaanalyse von 28 veröffentlichten Studien des Jahres 2017 richtete den Fokus auf die Untersuchungsbereiche telefonischer Service sowie Service per E-Mail. Folgende Branchen bzw. Kategorien wurden ausgewertet: Reise und Mobilität, Telekommunikation, Finanzinstitute, Versicherer, Gesundheit, Bildung sowie Haus und Energie. Im Mittelpunkt standen dabei unter anderem die Beratungskompetenz, Freundlichkeit und Verständlichkeit der Mitarbeiter sowie die anfallenden Wartezeiten. Insgesamt flossen 3.590 Telefonkontakte sowie 3.505 E-Mail-Kontakte mit den Unternehmen in die Untersuchung 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  
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

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.