

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Computer-Hersteller 2018

#### **Service und Support mit großen Defiziten – Computer-Hersteller überzeugen nur punktuell – Testsieger ist Acer**

**Hamburg, 05.12.2018** – Wer Probleme mit seinem Notebook hat oder sich einen neuen PC anschaffen will, ist bei den wenigsten Computer-Herstellern gut aufgehoben. Dabei sorgen nicht nur die langen Wartezeiten an den Hotlines und bei E-Mail-Anfragen für Frust. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von neun Computer-Herstellern getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 05.12.2018, 18:35 Uhr*).

Wer von den Computer-Herstellern eine gute Kundenorientierung und guten Support erwartet, wird vielfach enttäuscht: Die Unternehmen bieten im Schnitt lediglich ausreichende Serviceleistungen. Im Vergleich zur Vorstudie 2016 verbleibt die Branche damit auf einem ähnlich schwachen Niveau.

#### **Harte Geduldsprobe**

Lange Wartezeiten an den Hotlines und bei Anfragen per E-Mail prägen das Bild: Anrufer verbringen im Schnitt über anderthalb Minuten in der Warteschleife bis sie mit einem Berater verbunden sind. E-Mails werden – wenn überhaupt – erst nach durchschnittlich rund 33 Stunden beantwortet; über ein Drittel der Anfragen bleibt sogar unbeantwortet.

Auch die Beratungsleistungen selbst sind deutlich verbesserungswürdig: Am Telefon wie auch per E-Mail beantworten die Mitarbeiter Fragen zwar fachlich korrekt, häufig aber wenig individuell und zu oberflächlich. In mehr als einem Drittel der Gespräche hapert es auch an der inhaltlichen Verständlichkeit der Auskünfte, beispielsweise durch die Verwendung von Fachbegriffen. Bei E-Mail-Anfragen fällt fast die Hälfte der Antworten unvollständig aus, häufig wird einfach auf die Website oder Hotline verwiesen.

#### **Ordentlicher Online-Service für Kauf-Interessierte**

Für einen Lichtblick sorgen die Internetauftritte der Hersteller – zumindest für Verbraucher mit Kaufabsicht. Die Websites zeichnen sich durch Bedienungsfreundlichkeit aus und bieten einen oft hohen Informationswert. Eine direkte Bestellmöglichkeit ist zudem fast überall vorhanden. Kunden, die Support benötigen, finden online häufig nur kleinere Hilfestellungen, etwa Handbücher und Treiber zum Download und einen FAQ-Bereich.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Der Support am Telefon und per E-Mail erfordert viel Geduld und fällt oft wenig zufriedenstellend aus. Die Websites der Hersteller sind zwar für Käufer eine gute Informationsquelle, für Kunden wird allerdings häufig kaum mehr geboten als Hilfe zur Selbsthilfe.“

#### **Die besten Computer-Hersteller**

Acer geht als Testsieger aus der Servicestudie hervor und erzielt als einziges Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“. Am Telefon wie auch bei der E-Mail-Bearbeitung zeigt Acer die besten Serviceleistungen im Test. Die Berater an

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, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

der Hotline beantworten Anfragen freundlich und stets korrekt; die Gespräche werden individuell und souverän geführt. Auch E-Mail-Anfragen werden überdurchschnittlich freundlich und ausgesprochen individuell bearbeitet. Die Website ist aus Nutzersicht übersichtlich, optisch ansprechend und zeichnet sich durch strukturierte und verständliche Inhalte aus.

Den zweiten Rang belegt Fujitsu. Positiv fällt der gute Service per E-Mail ins Gewicht: Der Hersteller bearbeitet sämtliche Anfragen und die Antworten treffen vergleichsweise schnell nach im Schnitt rund zehn Stunden ein. An der kostenfrei erreichbaren Hotline gehen die Mitarbeiter individuell auf die Kunden und Interessenten ein und geben stets korrekte Auskünfte.

Auf Rang drei positioniert sich Asus. Am Telefon schaffen die freundlichen Mitarbeiter eine angenehme Gesprächsatmosphäre und beraten souverän und individuell. Asus beantwortet im Test alle E-Mail-Anfragen korrekt und oft vollständig. Die Website verfügt zudem über zahlreiche Kontaktinformationen und -möglichkeiten, etwa einen Online-Chat.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service und Support von neun bedeutenden Computer-Herstellern. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 279 Servicekontakte mit den Computer-Herstellern in die Auswertung 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.