

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Cloud-Anbieter 2020

#### **Hotlines und E-Mail-Bearbeitung sorgen für Frust – Service zweier Anbieter mangelhaft – Testsieger ist Teamdrive**

**Hamburg, 05.03.2020** – Dokumente, Fotos, Videos – die Sicherung wichtiger Dateien, die sich auf dem PC, Tablet und Smartphone ansammeln, ist fast schon Pflicht. Eine scheinbar smarte Lösung ist die Cloud, ein Online-Datenspeicher auf einem Server. Zahlreiche Anbieter, die auch mit dem Server-Standort Deutschland werben, stehen hier zur Auswahl. Viele Privatpersonen sind bei diesem Thema jedoch unsicher und haben einen Beratungsbedarf. Wer die Hotline anruft oder per E-Mail nachfragt, wird jedoch oft im Stich gelassen. Zu diesem Ergebnis kommt die Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zwölf Cloud-Anbieter getestet hat (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 05.03.2020, 18:35 Uhr*).

#### **Kundenorientierung als Fremdwort**

Die getesteten Cloud-Anbieter offenbaren teils deutliche Servicedefizite und schneiden insgesamt nur knapp mit „befriedigend“ ab. Dabei zeigt sich im Vergleich ein deutliches Gefälle: Vier der zwölf Unternehmen erreichen ein gutes Serviceergebnis, allerdings sind auch zwei Anbieter „mangelhaft“.

Insbesondere der Service per E-Mail und am Telefon erweisen sich als unzuverlässig: Eines der zwölf Unternehmen verfügt über keine Hotline, bei der sich Interessenten informieren können; bei zwei weiteren verlaufen alle Anrufversuche im Testzeitraum erfolglos. Anrufer müssen generell mit vergleichsweise langen Wartezeiten bis zur Gesprächsannahme rechnen. Noch düsterer fällt das Ergebnis beim Service per E-Mail aus: Gleich fünf Anbieter beantworteten nicht einmal die Hälfte der versendeten Anfragen. Auch bei erfolgreicher Kontaktaufnahme fallen die Auskünfte über beide Kontaktkanäle oft oberflächlich und wenig individuell aus.

#### **Online first – Websites können überzeugen**

Wer sich für die Nutzung eines Cloud-Dienstes interessiert, sollte die Websites der Anbieter als erste Anlaufstelle nutzen. Die Internetauftritte überzeugen mit verständlichen, umfangreichen Informationen zum Produkt, etwa zu den Funktionen der Cloud oder den verwendeten Verschlüsselungsmethoden. Auch werden im FAQ- bzw. Hilfebereich, der von allen Websites angeboten wird, viele wichtige Fragen beantwortet.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Cloud-Anbieter beweisen ihre Kundenorientierung vornehmlich online; die Internetauftritte können beispielsweise in puncto Informationswerts zumeist überzeugen. Einen ordentlichen Service über alle Kontaktkanäle hinweg bieten aber nur die Besten im Test.“

#### **Die servicebesten Cloud-Anbieter**

Teamdrive geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Anbieter bietet den besten Internetauftritt der Branche. Interessenten werden sehr umfangreich über verschiedene Aspekte der Cloud

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:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,  
Prof. Peter Wippermann  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

informiert, etwa zu den Systemvoraussetzungen oder zu den Datenschutzbestimmungen gemäß DSGVO. Zudem verfügt die Website über zahlreiche allgemeine Informationen, wie etwa ein Glossar zur Erklärung von Fachbegriffen. Darüber hinaus antworten die Mitarbeiter sowohl am Telefon als auch per E-Mail professionell und korrekt.

Auf dem zweiten Rang platziert sich Luckycloud (Qualitätsurteil: „gut“) mit dem im Anbietervergleich besten telefonischen Service: Die kompetenten Mitarbeiter beraten souverän und informieren die Anrufer strukturiert, korrekt und umfassend. Die sehr übersichtliche Website ist intuitiv navigierbar und punktet aus Nutzersicht auch mit verständlich aufbereiteten Inhalten.

Platz drei belegt Strato HiDrive, auch mit einem guten Gesamtergebnis. Der Service per E-Mail ist führend: Die Antworten sind freundlich, fallen sehr individuell aus und zeigen den Kunden- und Produktnutzen besonders gut. Auch die Internetseite überzeugt, unter anderem dank strukturierter Inhalte. Yoursecurecloud auf Rang vier erzielt ebenfalls noch das Qualitätsurteil „gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf Cloud-Anbieter für Privatanwender mit Server-Standort in Deutschland. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von zehn Prüfungen der jeweiligen Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website sowie je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Schwerpunkte der Internetanalyse bildeten unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Ein Unternehmen bot zum Testzeitraum keine Hotline für Interessenten ab; somit flossen insgesamt 362 Servicekontakte mit den Cloud-Anbietern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@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  
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 und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 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.