

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Wearable-Hersteller 2020

Viele Unternehmen bieten mäßigen Service – Einzig Testsieger Samsung mit Qualitätsurteil „gut“

Hamburg, 01.12.2020 – 3.998, 3.999, 4.000... für viele Menschen gehört der Blick auf den Schrittzähler am Handgelenk zur täglichen Routine. So sind Fitnessarmbänder und Smartwatches wohl auch die bekanntesten Vertreter der Wearables, smarterer Technikprodukte, die am Körper getragen werden. Das zunehmende Fitness- und Gesundheitsbewusstsein sowie Lifestyle-Aspekte sorgen hier für eine immer größere Nachfrage und Produkt-Auswahl.

Doch wie ist es um den Service der Hersteller bestellt? Dass der Kunde nur selten König ist, deckt eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität auf. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv acht Wearable-Hersteller getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Service-Mängel am Telefon und bei E-Mail-Anfragen

Der Service der Wearable-Hersteller ist insgesamt nur knapp befriedigend (60,4 Punkte). Nur einer der acht getesteten Anbieter bietet einen guten Service für Kunden und Interessenten. Vier Hersteller schneiden mit „befriedigend“ ab, drei Unternehmen kommen nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus.

Große Defizite zeigen sich insbesondere an den Hotlines und bei der Bearbeitung von E-Mails. Anfragen über diese Kontaktkanäle werden oft zu wenig individuell und bedarfsgerecht beantwortet. Zudem fallen die Auskünfte oft oberflächlich und lückenhaft aus. Dabei mangelt es den Mitarbeitern nicht an Kompetenz, denn gezielte Fragen werden zumeist fachlich korrekt beantwortet. Allerdings tragen auch lange Wartezeiten am Telefon (im Schnitt anderthalb Minuten bis zur Gesprächsannahme) sowie zahlreiche orthografische und grammatikalische Fehler in den E-Mail-Antworten zum negativen Gesamtbild bei.

Online-Service besser

Für einen Lichtblick sorgen viele Hersteller mit ihrem Online-Service: Die Websites punkten überwiegend mit strukturierten, leicht verständlichen Inhalten und umfangreichen Produktinformationen. Doch auch hier zeigt sich noch Verbesserungspotenzial: So gibt es beispielsweise auf keinem Online-Auftritt ein Glossar zur Erklärung themenspezifischer Begriffe und das Angebot eines Rückruf-Services findet sich nur bei einem Wearable-Hersteller.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Das Abschneiden sollte für viele Wearable-Hersteller ein Ansporn sein, in puncto Kundenorientierung nachzubessern. Ein mäßiger Service schreckt Interessenten ab und allein mit smarten Produkten schafft man keine Kundentreue.“

Die servicebesten Unternehmen

Testsieger ist Samsung, das als einziges Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“ erzielt. Der Internetauftritt des Anbieters überzeugt mit einem hohen

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

Informationswert und vielfältigen Kontakthinweisen, wobei auch ein Callback-Service angeboten wird. Am Telefon punkten die freundlichen Mitarbeiter mit ausnahmslos korrekten Antworten und verständlichen Auskünften. E-Mail-Anfragen werden kompetent und souverän beantwortet.

Auf Platz zwei positioniert sich Huawei. Der stärkste Servicebereich des Herstellers liegt im Internet. Die intuitiv navigierbare und gut strukturierte Website punktet insbesondere in der Nutzerbetrachtung; auch der Informationswert liegt über dem Branchenschnitt. E-Mails beantworten die Mitarbeiter freundlich unter Beachtung gängiger Kommunikationsstandards.

Rang drei belegt Fitbit. Das Unternehmen profiliert sich mit dem im Anbietervergleich besten Online-Service. Die Inhalte des Internetauftritts sind gut strukturiert, übersichtlich und leicht verständlich. Interessenten finden umfangreiche themenrelevante Informationen und Features, zu denen etwa auch eine Produkt-Detailsuche zählt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht bedeutende Hersteller von Wearables. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Internetanalyse der einzelnen Websites ermittelt. Insgesamt flossen 248 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Untersuchung 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.