

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Computer-Hersteller 2020

#### **Service und Support der PC-Hersteller enttäuscht – Nur Testsieger Acer mit Qualitätsurteil „gut“**

**Hamburg, 17.12.2020** – Sie möchten noch schnell die gesenkte Mehrwertsteuer ausnutzen und sich ein neues Notebook anschaffen? Oder der PC im Homeoffice macht merkwürdige Geräusche? Für eine Kaufberatung oder bei Support-Bedarf stehen die Computer-Hersteller bereit. Doch deren Kundenorientierung ist häufig enttäuschend, wie eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Service und Support von acht Computer-Herstellern getestet (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Deutliche Defizite am Telefon und bei E-Mail-Anfragen**

Schon die Kontaktaufnahme erweist sich als zeitraubend: Anrufer verbringen durchschnittlich rund zwei Minuten in der Hotline-Warteschleife, bis sie mit einem Mitarbeiter verbunden werden. Noch bedenklicher: Bei Anfragen per E-Mail bleibt fast jede zweite (45,0 Prozent) unbeantwortet. In den übrigen Fällen vergehen im Schnitt fast 41 Stunden, bis eine Antwort eintrifft.

Auch inhaltlich zeigen die Beratungen Schwächen: Am Telefon wie auch per E-Mail sind die Auskünfte oft oberflächlich und der Bedarf der Kunden oder Interessenten wird von vielen Service-Mitarbeitern zu wenig berücksichtigt. Zudem werden in etwa der Hälfte der Fälle die Fragen der Hilfesuchenden nur unvollständig beantwortet.

#### **Online-Service besser aufgestellt**

Für einen Lichtblick sorgt der Online-Service der Computer-Hersteller, insbesondere für Interessenten. Die meisten Websites bieten einen hohen Informationswert, hilfreiche Tools für die Modellauswahl und in der Regel auch eine direkte Bestellmöglichkeit. Letztlich bietet aber lediglich eines der acht Unternehmen einen insgesamt guten Service für Interessenten und Support für Endkunden. Zwei Computer-Hersteller schneiden mit „befriedigend“ ab; fünf weitere zeigen nur ausreichende Leistungen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Verbraucher, die eine individuelle Beratung oder Kunden-Support benötigen, werden von den Herstellern oft nur unbefriedigend bedient. Der Gang in den Fachhandel scheint vor diesem Hintergrund erfolgsversprechender zu sein.“

#### **Die servicebesten Computer-Hersteller**

Testsieger ist Acer, das als einziges Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“ erzielt. In allen drei untersuchten Servicebereichen belegt das Unternehmen den ersten Rang. Auf der bedienungsfreundlichen Website erleichtern verschiedene Suchfilter und ein Produktberater die Auswahl des passenden Modells. Der Informationswert ist hoch, auch hinsichtlich der Kontaktdaten. Zudem bietet Acer einen Chat als Servicekanal an. Am Telefon und per E-Mail beantworten die Mitarbeiter Fragen kompetent und vollständig. Die Beratungen sind sehr verständlich und lösungsorientiert.

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

Den zweiten Rang belegt Lenovo. Der Internetauftritt des Herstellers bietet viele Features und themenspezifische Informationen, etwa einen Produktberater und Zubehör-Empfehlungen. Die Kontakthinweise sind umfassend und schnell auffindbar. Am Telefon treten die Mitarbeiter souverän auf; E-Mails beantworten sie zuverlässig und fachlich korrekt.

Auf Rang drei positioniert sich Asus. Am Telefon kommt es nur zu vergleichsweise kurzen Wartezeiten; Anfragen per E-Mail beantwortet Asus professionell und in einem akzeptablen Zeitrahmen. Die Website ist übersichtlich gestaltet und bietet hilfreiche Tools, wie eine Suchfunktion für Bezugsquellen und einen Chat.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service und Support von acht bedeutenden Computer-Herstellern. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Internetanalyse der einzelnen Websites ermittelt. Insgesamt flossen 248 Servicekontakte mit den Unternehmen 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.