

PRESSEMITTEILUNG

Online-Servicetest: Gesundheitsgeräte-Hersteller 2021

Service im Internet befriedigend – Deutliche Unterschiede bei den Herstellern – Testsieger ist Beurer

Hamburg, 24.06.2021 – Es summt und piept in deutschen Haushalten. Gerade Menschen, die unter einer Volkskrankheit wie Bluthochdruck, Diabetes oder Asthma leiden, wissen sie zu schätzen: Geräte, mit denen daheim der Gesundheitsstatus gecheckt oder sogar beeinflusst werden kann. Blutdruck- und Blutzuckermessgeräte, digitale Fieberthermometer oder elektrische Inhalationsgeräte sind nur einige Beispiele. Das Internet ist dabei eine wichtige Informationsquelle. Wie sich die Spezial-Anbieter hier schlagen, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Online-Service von neun Gesundheitsgeräte-Herstellern getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Informationswert vieler Websites mit Defiziten

Die Hersteller bieten im Internet insgesamt einen befriedigenden Service. Die Leistungen der Anbieter reichen von „gut“ bis „ausreichend“. Nicht alle Websites können mit einem hohen Informationswert und detaillierten Produktinformationen überzeugen. So zählen etwa technische Geräte-Daten, eine Gebrauchsanweisung sowie Fotos und Videos zu den Produkten und deren Anwendung nicht zum Standard. Immerhin zwei Drittel der Hersteller offerieren eine direkte Bestellmöglichkeiten über einen eigenen Online-Shop.

Bei Online-Basics zeigen die Hersteller Stärken wie Schwächen. So weisen alle Unternehmen eine Telefonnummer zur Kontaktaufnahme aus – oft auch mit Angabe der Erreichbarkeit. In der Regel wird auch auf eine E-Mail-Adresse oder ein Kontaktformular hingewiesen. Die Kundenorientierung hat aber Grenzen: Kein Hersteller bietet einen Chat oder einen Call-Back-Service an. Auch allgemeine Informationen sucht man teils vergeblich, beispielsweise bietet keine Website ein Glossar mit der Erklärung von Fachbegriffen.

Vier Hersteller „gut“

Aus Nutzersicht überzeugen die Websites vor allem hinsichtlich der oft einfachen und intuitiven Navigation. Dagegen bemängeln auch die Nutzer in fast einem Drittel der Fälle den Umfang der bereitgestellten Inhalte; auch die Optik der Internetauftritte bietet nicht selten Anlass zur Kritik.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Beim sensiblen Thema Gesundheit erwartet der Verbraucher Aufklärung – gerade wenn es sich um Geräte für die Selbstanwendung handelt. Vier der getesteten Hersteller decken diesen Informationsbedarf und bieten einen guten Online-Service.“

Hersteller mit dem besten Online-Service

Testsieger ist Beurer mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Online-Service überzeugt etwa durch die Bereitstellung umfangreicher themenspezifischer Informationen auf der Website. Zu den Geräten gab es beispielsweise eine Übersicht der technischen Daten sowie ein Manual (Gebrauchsanweisung); ein Produktvergleich ist ebenso möglich wie die direkte Bestellung im angeschlossenen Online-Shop. Punkten kann der Hersteller auch hinsichtlich

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

allgemeiner Informationen und Kontakthinweisen. Aus Nutzersicht überzeugt Beurer mit einem strukturierten, intuitiv navigierbaren Internetauftritt.

Omron Healthcare erzielt mit dem Qualitätsurteil „gut“ Rang zwei. Eine Stärke des Herstellers stellt die Fülle an themenrelevanten Informationen und Funktionen dar, beispielsweise die Unterstützung bei der Geräteauswahl durch Filteroptionen und Produkt- bzw. Anwendungsfotos. Zudem ergibt die Nutzerbewertung für die Bedienungsfreundlichkeit wie auch die Inhalte ein gutes Ergebnis.

Den dritten Platz belegt Withings, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Das Unternehmen stellt für Interessenten umfangreiche Basisinformationen bereit, wie detaillierte Produktbeschreibungen und eine Übersicht der technischen Daten. Aus Nutzerperspektive erreicht der Internetauftritt, etwa hinsichtlich der optischen Gestaltung und der Verständlichkeit der Inhalte, sogar ein sehr gutes Ergebnis. Auch Medisana, der Viertplatzierte, erzielt das Qualitätsurteil „gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Online-Service von neun Gesundheitsgeräte-Herstellern. Die Messung der Servicequalität erfolgte bei jedem Anbieter mittels jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse jeder Website inklusive der Ermittlung des themenspezifischen Informationsangebots. Es flossen 99 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.