

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Smartphone-Hersteller 2022

Deutliche Schwächen nicht nur an den Hotlines – Guter Service ist selten – Samsung ist Testsieger

Hamburg, 03.08.2022 – Das Smartphone ist für viele Menschen ein stetiger Alltagsbegleiter, der beruflich wie privat kaum ersetzbar ist. Gibt es ein technisches Problem oder steht ein Neukauf an, sind Beratung und Hilfe deshalb dringend gefragt. Die Serviceleistungen der Hersteller sind allerdings oft wenig überzeugend, wie eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) aufdeckt. In Kooperation mit „Smartphone“, dem Handytest- und Kaufberatungsmagazin, hat das DISQ acht Smartphone-Hersteller getestet (*Veröffentlichungshinweis: Smartphone Magazin, Ausgabe 4-22, ab 03.08.2022 im Zeitschriftenhandel*).

Das Test-Ergebnis ernüchert: Der Service der Smartphone-Hersteller weist ein großes Verbesserungspotenzial auf. Die Unternehmen erzielen insgesamt mit 61,1 Punkten nur knapp ein befriedigendes Resultat und können sich damit gegenüber der Vorstudie 2020 (60,2 Punkte) nur marginal verbessern. Lediglich zwei Hersteller können sich mit dem Qualitätsurteil „gut“ profilieren.

Defizite auf mehreren Kontaktkanälen

Die Serviceleistungen der Hersteller sind sowohl am Telefon als auch per Chat und E-Mail im Schnitt nur ausreichend. Oft sind die Auskünfte oberflächlich sowie wenig individuell und der Bedarf der Interessenten und Kunden steht nur selten im Fokus. Mit vollständigen Auskünften ist am ehesten noch bei Anfragen per Chat zu rechnen – allerdings reagieren die Beraterinnen und Berater im Chat-Verlauf oft langsam, was im Test zu langen Wartezeiten führt.

Für Service-Lichtblicke sorgt nur der Online-Service, der insgesamt gut ausfällt. Auf den Internetseiten der Hersteller werden die Smartphones und Modellvarianten umfassend mit technischen Details präsentiert. Themenspezifische Informationen sind gut verständlich und übersichtlich dargestellt; auch ein Hilfebereich (FAQ) zählt zum Standard. Für Kaufinteressenten sind die Hersteller-Websites somit oft eine gute erste Anlaufstelle. Lückenhaft sind bei einigen Unternehmen aber die angegebenen Kontaktdaten – so stellt zum Beispiel nur jedes zweite eine E-Mail-Adresse für Serviceanfragen bereit.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Hotline und der Chat sind bei Problemen oder für individuelle Fragen der direkteste Kontaktweg. Leider ist hier oft Geduld gefragt und zielgerichtetes Nachfragen nötig. Immerhin zwei Unternehmen beweisen in Summe aber eine gute Kundenorientierung.“

Die servicebesten Smartphone-Hersteller

Samsung geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Der Smartphone-Hersteller profiliert sich insbesondere mit dem sehr guten Online-Service sowie dem besten Service per Chat. Der Internetauftritt bietet sehr umfangreiche Informationen und Funktionen für Interessenten und Kunden. Bei den Anfragen per Chat geben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Test korrekte sowie verständliche und freundliche Auskünfte. Auch am Telefon erfolgen die Beratungen inhaltlich gut nachvollziehbar; E-Mail-Anfragen werden zudem meist zügig beantwortet.

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

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Platz zwei belegt Huawei, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Website des Unternehmens ist intuitiv navigierbar und bietet strukturierte Informationen. In den Chat-Gesprächen punkten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit kurzen Reaktionszeiten, einer einfachen Lösung der Anliegen sowie einem sehr freundlichen Auftreten. Zudem sind die Auskünfte zu den Smartphone-Themen über alle Kontaktkanäle hinweg fachlich korrekt.

Apple (Qualitätsurteil: „befriedigend“) platziert sich auf Rang drei mit dem zweitbesten Online-Service im Test. Die Website überzeugt in puncto Bedienungsfreundlichkeit und verfügte über einen hohen Informationswert. Chat-Anfragen beantwortet das Service-Team souverän und individuell.

Weitere Smartphone-Hersteller im Test (alphabetisch): Google, One Plus, Oppo, Sony und Xiaomi.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht relevante Smartphone-Hersteller. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon-, E-Mail- und Chat-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der Websites ermittelt. Insgesamt flossen 308 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität / Smartphone Magazin

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 Testerinnen und 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.