

P R E S S E M I T T E I L U N G**Servicestudie: Bestes Musikportal 2008****Kein Musikportal im Service besser als „befriedigend“ –
Musicload ist bester Anbieter, Napster bietet beste Leistung**

Hamburg, 01.09.2008 (ots) – Innerhalb der letzten zehn Jahre sank der Tonträger-Umsatz in Deutschland von 2,7 auf 1,7 Milliarden Euro und die Plattenindustrie schien machtlos. Mit eigenen Musikportalen ergreift sie jetzt zunehmend erfolgreich die Initiative und stellt sich dem neuen Medium. Inzwischen existiert eine Vielzahl von Anbietern, deren Leistungsunterschiede oft auf den ersten Blick nicht deutlich werden. Neben Angebot und Konditionen sind zudem ein guter Service von Bedeutung sowie eine schnelle und vor allem sichere Abwicklung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt insgesamt 15 Musikportale. Im ersten Teil der Untersuchung wurden die Preise und das Leistungsangebot anhand von 42 Einzelkriterien eingehend analysiert. Zweiter Teil der Studie war ein umfassender Servicetest mit 300 Interessentenkontakten. Die Kontaktqualität wurde per E-Mail und im Internet gemessen. Zudem wurden die Internetseiten der Musikportale einer intensiven inhaltlichen Analyse unterzogen.

Beim Leistungsangebot trennt sich die Spreu vom Weizen. So bieten 40 Prozent der Portale keine MP3-Dateien an. „Dies schränkt die Nutzungsmöglichkeiten enorm ein, da spezielle Dateiformate nur mit kompatiblen Endgeräten abgespielt werden können.“ so Markus Hamer, Geschäftsführer des Institutes. Nur vier Anbieter verfügen über Streaming zum Anhören von Channels oder Playlisten. Die Zahlungsoptionen sind leider oft begrenzt, fast immer kann jedoch via Kreditkarte oder über gesicherte Zahlungssysteme abgerechnet werden. Nur einzelne Unternehmen bieten verschiedene Preismodelle wie Flatrates und Abonnements an, Napster ist hier führend. Bei der Mehrheit der Anbieter muss jeder Song oder jedes Album einzeln gekauft werden.

Das Serviceniveau ist in der Branche ausgesprochen niedrig. Ein Anbieter hat lediglich eine „mangelhafte“ Servicequalität, kein Anbieter ist besser als „befriedigend“. Die größten Defizite zeigten sich bei der E-Mail-Beantwortung. So wurde zum Beispiel ein Fünftel der versendeten E-Mail-Anfragen erst gar nicht beantwortet. 57 Prozent der E-Mail-Antworten waren nicht individuell und fast die Hälfte der Rücksendungen war nicht vollständig. Aber auch die Webseiten können verbessert werden. Die Mehrheit der Unternehmen erreichte zumindest ein „befriedigendes“ Urteil, ein Drittel der Anbieter kamen jedoch nur auf „ausreichend“. „Vor allem das optische Erscheinungsbild der Internetauftritte wurde von den Testern bemängelt“, so Markus Hamer.

Zum Gesamtsieger der Studie wurde Musicload gekürt, gefolgt von iTunes auf dem zweiten und Napster auf dem dritten Platz. Napster bot mit Abstand die beste Leistung, iTunes und Musicload folgen auf den weiteren Plätzen. Eventim Music überzeugte mit dem besten Service.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Curio-Haus
Rothenbaumchaussee 17
D-20148 Hamburg
Fon: +49 (0) 40 41 11 69 25
Fax: +49 (0) 40 41 11 69 22
info@disq.de · www.disq.de

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 25
E-Mail: b.moeller@disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
St.-Nr. 57/510/42916
Finanzamt Hamburg - Am Tierpark
Commerzbank AG
BLZ 200 400 00 · Kto.-Nr. 630 77 48 00