

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Bester Onlinedienst 2008

Wettrüsten um Leistung, Service bleibt auf der Strecke – T-Online ist bester Anbieter, AOL bietet beste Leistung

Hamburg, 15.09.2008 (ots) – Das Internet ist Bestandteil des Alltags geworden. Durch ein zunehmend selbständiges Nutzerverhalten verlieren Einstiegshilfen zur damit drastisch an Bedeutung. Im Kampf um ihre Existenz überbieten sich die Onlinedienste nun mit ihren Leistungen. Schien ein Speicherplatz von 1 GB noch vor wenigen Jahren revolutionär, schwinden Begrenzungen zunehmend in unerreichbare Höhen. Der Überblick geht in diesem Wettrüsten leicht verloren.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat jetzt für n-tv zehn der größten Onlinedienste verglichen und neben dem Leistungsumfang überprüft, ob auch der Service dem Wettstreit gewachsen ist. Im ersten Teil der Untersuchung wurde daher das Leistungsangebot anhand von 59 Einzelkriterien eingehend analysiert. Zweiter Teil der Studie war ein umfassender Servicetest mit 190 Interessentenkontakten. Die Kontaktqualität wurde per E-Mail und im Internet gemessen. Zudem wurden die Internetseiten einer intensiven inhaltlichen Analyse unterzogen.

Beim Leistungsangebot überbieten sich die Onlinedienste geradezu mit neuen Technologien, steigende Speicherkapazitäten und interaktive Anwendungen halten die Branche in Bewegung. „Hier muss jeder Nutzer selber entscheiden, welche Funktionen ihm wichtig sind“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Institutes. Wer sich nicht entscheiden möchte, greift zu Premiumdiensten. Für maximal fünf Euro ist der Nutzer alle Speichersorgen los und profitiert neben weiteren Extras durch zusätzliche Sicherheit. Denn diese wird im Basisangebot häufig vergessen. Nur 40 Prozent der Onlinedienste sichern die gesamte Loginsitzung per SSL, E-Mails werden oft unverschlüsselt übertragen.

Insgesamt kann die Branche mit ihrer Leistung punkten, der Service bleibt jedoch auf der Strecke. Die durchschnittliche Servicequalität ist nur „befriedigend“, zwei Anbieter erhielten lediglich ein „mangelhaftes“ Urteil. Die größten Defizite zeigten sich bei der E-Mail-Beantwortung. So wurde knapp ein Viertel der versendeten Anfragen erst gar nicht beantwortet. 72,7 Prozent der E-Mail-Antworten waren nicht individuell und die Hälfte der Rücksendungen war unvollständig. Eine telefonische Rückfrage kann mit 0,49 Euro und mehr bei 40 Prozent der Anbieter jedoch schnell teuer werden. Auch die Webseiten bieten Optimierungspotentiale. Erreichte die Mehrheit wenigstens ein „befriedigendes“ Urteil, wurde vor allem das optische Erscheinungsbild von den Testern bemängelt.

Zum Gesamtsieger der Studie wurde T-Online gekürt, gefolgt von Lycos und Freenet. AOL bot die beste Leistung, Lycos und T-Online belegten den zweiten und dritten Rang. T-Online überzeugte mit dem besten Service.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Montag 15. September 2008 um 18:30 Uhr und Dienstag, 16. September 2008, 15:15 Uhr

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 in Zusammenarbeit mit n-tv

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: b.moeller@disq.de