

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Computerhersteller

Unstrukturierte Gespräche, Produkte werden nicht verständlich erklärt – Testsieger ist Samsung vor Fujitsu und Lenovo

Hamburg, 19.11.2009 (ots) – Der Absatz von Computern ist im dritten Quartal 2009 wieder angestiegen, nachdem die Finanzkrise der Branche einen Rückschlag versetzt hatte. Bei der rapiden Weiterentwicklung technischer Standards und dem großen Angebot kann schnell der Überblick verloren gehen. Welcher Hersteller bietet den Kunden eine gute Beratungsleistung? Wer bietet ein umfangreiches Serviceangebot? Helfen die Berater kompetent und verständlich bei technischen Fragen weiter?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv bei 16 führenden Computerherstellern einen umfassenden Servicetest in den Bereichen Beratung und technischer Support durch. Im Rahmen von nahezu 500 Interessentenanfragen wurde die Qualität am Telefon und per E-Mail detailliert unter die Lupe genommen. Die Tester holten verdeckt Auskunft zu Produkten, Leistungsmerkmalen und technischen Problemen ein. Zudem wurden die Internetseiten der Unternehmen einer intensiven Analyse unterzogen.

Zum Gesamtsieger der Studie wurde, wie im letzten Jahr, Samsung gekürt. Das Unternehmen bot wieder den besten telefonischen Service und überzeugte bei der E-Mail-Bearbeitung und mit einem guten Internetauftritt. Der zweite Platz ging an Fujitsu, wo der beste E-Mail-Kontakt geboten wurde. Lenovo erzielte mit einem soliden Abschneiden in allen untersuchten Bereichen den dritten Rang.

Sechs der 16 Computerhersteller konnten beim Service nur mit „ausreichend“ bewertet werden, lediglich fünf erzielten ein „gut“. Große Defizite gab es bei der telefonischen Beratung. Bei 60 Prozent der Telefonate bemängelten die Tester die unstrukturierte Gesprächsführung. Bei fast einem Drittel der Beratungen wurden Fachbegriffe benutzt, ohne diese zu erklären.

Bei der E-Mail-Beantwortung wurde bei 42 Prozent aller Antworten die geringe Individualität kritisiert. Im Durchschnitt dauerte es 37 Stunden, bis die Anfragen beantwortet wurden. „Kunden erwarten inzwischen eine Beantwortung innerhalb von 24 Stunden. Daher ist es unverständlich, dass zwei Hersteller erst nach über vier Tagen reagiert haben“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Unrühmlicher Höhepunkt: Apple und MSI antworteten auf nur jede zehnte Anfrage.

Nur wenig besser, mit „befriedigend“, wurden die Internetauftritte bewertet. Fast die Hälfte der Tester war mit der optischen Gestaltung der Internetseiten nicht zufrieden. Die Übersichtlichkeit wurde von 42 Prozent bemängelt.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, heute um 18:25 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 27

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de