

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Smartphone-Hersteller 2015

Deutliche Service-Mängel – nur zwei Smartphone-Hersteller mit Gesamturteil „gut“ – Testsieger ist Samsung

Hamburg, 30.06.2015 – Der Service der Smartphone-Hersteller ist insgesamt nur befriedigend. Gegenüber der Vorjahresstudie (Urteil: „ausreichend“) verbessert sich die Branche, aber Defizite sind weiterhin in allen Bereichen erkennbar. Dies ist das Ergebnis einer aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ).

„Trotz positiver Ausnahmen ist der Service der Unternehmen nicht stark ausgeprägt. Wer eine Kaufberatung sucht, ist in Elektrofachmärkten oder Mobilfunkshops oft besser aufgehoben“, bringt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das Ergebnis auf den Punkt. Gegenstand des großen Service-Tests waren zehn Smartphone-Hersteller – von A wie Apple bis Z wie ZTE – in den Supportbereichen Telefon, E-Mail und Internet.

Hotline-Wartezeiten sorgen für Kundenfrust

Anrufer der Kunden-Hotlines müssen im Schnitt fast 50 Sekunden warten bis sich ein Berater meldet. Bei einem Unternehmen dauert es im Schnitt sogar annähernd zwei Minuten (115 Sekunden) – eine Wartezeit, bei der viele Kunden frustriert aufgeben. Erfreulich gut ist aber die Kompetenz der Telefonberater. Fehlerhafte Auskünfte gibt es im Test nur in Einzelfällen. Insgesamt sind die Hotlines noch der stärkste Servicebereich der Unternehmen. Dabei stellen auch immerhin drei Hersteller eine kostenfreie Rufnummer zur Verfügung.

Im Internet erleben Kunden und Interessenten nicht selten eine Enttäuschung. Der Informationswert zahlreicher Hersteller-Websites ist stark eingeschränkt. Ein Glossar mit Fachbegriffserklärungen bietet beispielsweise nur ein einziges Unternehmen. Auch die Kontaktinformationen sind oft dürftig: Sechs von zehn Anbietern weisen außerhalb des Impressums weder auf eine E-Mail-Adresse noch auf eine Postanschrift hin. Die vergleichsweise hohe Bedienungsfreundlichkeit der Internetauftritte ist für den Verbraucher deshalb nur ein schwacher Trost.

Totalausfälle beim E-Mail-Service

Zwei der zehn Unternehmen bieten gar keinen Service per E-Mail oder Kontaktformular an. Ein weiterer Hersteller beantwortet im Test nur eine einzige von zehn gestellten Anfragen. Nur bei LG und Samsung ist der Service in diesem Bereich insgesamt gut. Positives Branchenergebnis: Die Anfragen per E-Mail oder über das auf der Website angebotene Formular werden relativ schnell bearbeitet – im Schnitt binnen eines Tages (konkret: 20,8 Stunden).

Samsung auf Platz eins vor Apple und Acer

Testsieger ist Samsung mit dem Qualitätsurteil „gut“. Insbesondere der telefonische Service erzielt ein hervorragendes Ergebnis. Die Hotline-Mitarbeiter überzeugen mit Kompetenz und ausgesprochener Freundlichkeit. Auch mit Wartezeiten von durchschnittlich nur gut zwölf Sekunden setzt sich Samsung positiv von seinen Mitbewerbern ab. Gut ist zudem der Service per E-Mail, wobei die durchschnittliche Bearbeitungsdauer von rund zwölf Stunden ebenfalls vergleichsweise kurz ausfällt. Apple (Qualitätsurteil: „gut“) belegt Rang zwei – mit dem besten Internetauftritt aller getesteten Unternehmen. Positiv fallen unter anderem die leicht verständlichen Inhalte und die nutzerfreund-

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:

Bianca Möller, Markus Hamer

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,

Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

liche Optik der Website sowie das umfassende Geräte- und Zubehörsortiment im Online-Shop auf. Beim telefonischen Service punktet Apple mit einer kostenfreien Hotline und vergleichsweise kurzen Wartezeiten. Rang drei nimmt Acer ein, vor allem dank des im Test zweitbesten Internetauftritts. Die Website bietet umfangreiche themenspezifische Informationen rund ums Thema Smartphone und viele, leicht auffindbare Kontaktmöglichkeiten zum Unternehmen. Neben den technischen Daten informiert Acer auf den Produktseiten auch über die Garantieleistungen. Am Telefon gehen die Mitarbeiter individuell und freundlich auf die Anliegen der Interessenten ein.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn auf dem deutschen Markt bedeutende Smartphone-Hersteller. Die Servicequalität wurde anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails) bei jedem Unternehmen, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und detaillierten Inhaltsanalysen der Websites ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Grundlage der Studie waren insgesamt 310 Servicekontakte.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: b.moeller@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. Rund 1.500 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.