

## PRESSEMITTEILUNG

### Test-Neuheit: Service per Online-Chat

#### **DISQ erweitert Spektrum um Chat-Analyse – Test-Premiere bei Mobilfunkanbietern – Simyo auf Platz eins**

**Hamburg, 23.08.2016** – Simyo bietet unter den Mobilfunkanbietern den besten Service per Online-Chat und ist damit Testsieger. Erstmals hat das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv diesen Online-Servicebereich getestet. Das DISQ wird diesen Kontaktkanal künftig in Branchen, in denen eine Chat-Funktion von zahlreichen Unternehmen angeboten wird, analysieren.

#### **Fachkundige Auskünfte, ärgerliche Pausen**

In der Mobilfunkbranche ist der Service per Online-Chat insgesamt befriedigend und weist einige Schwächen auf. Nur ein Unternehmen sichert sich das Qualitätsurteil „gut“. Erfreulich: In den Chats erhalten die Kunden im Test ausnahmslos inhaltlich korrekte Auskünfte. Allerdings sind die Informationen der Mitarbeiter in mehr als der Hälfte der Fälle (57,5 Prozent) unvollständig – sie verweisen beispielsweise zu häufig auf die Website. Insgesamt ist die Kompetenz aber der stärkste Bereich der untersuchten Anbieter. Wer an Chat denkt, erwartet auch schnelle Hilfe und Reaktionen. Hier enttäuschen viel Mobilfunkanbieter: Der Chat startet zwar meist zügig, doch im Verlauf kommt es in zahlreichen Gesprächen zu unerklärlichen Pausen von mehr als einer Minute. Zudem reagieren die Mitarbeiter nur in rund 37 Prozent der Fragen zumindest innerhalb von 20 Sekunden.

#### **Serviceleistung als Entscheidungshilfe**

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Mit dem Online-Chat berücksichtigen wir einen zunehmend wichtigen Interaktionskanal zwischen Verbraucher und Unternehmen. Das DISQ übernimmt unter den Testinstituten hier eine Vorreiterrolle. Letztlich ist die ermittelte Kundenorientierung per Online-Chat ein Ergebnis, das dem Verbraucher eine zusätzliche Hilfestellung bietet. Der gesamte Service spielt in der Auswahl-situation eine immer stärkere Rolle.“

#### **Guter Chat-Service bei Simyo**

Sieger der Servicestudie ist Simyo (Qualitätsurteil: „gut“). Anfragen werden ausnahmslos korrekt und vergleichsweise häufig auch vollständig beantwortet. Der Chat startet im Test beinahe ohne Verzögerungen. Die Mitarbeiter zeigen sich kommunikationsstark, stellen sich sowohl namentlich als auch mit einem Profilbild beim Kunden vor und formulieren freundlich. Zudem sind die Auskünfte in den Simyo-Chats im Anbietervergleich inhaltlich am verständlichsten. Auf den Plätzen zwei und drei folgen Vodafone und Telekom, beide mit dem Gesamturteil „befriedigend“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete Netzbetreiber, Reseller und Mobilfunkdiscounter, die im Rahmen der DISQ-Studie „Mobilfunkanbieter 2016“ untersucht wurden und zudem einen Online-Chat als integralen Bestandteil des Internetauftritts anboten. Dies traf auf elf von 21 Anbietern zu. Die Servicequalität der Mobilfunkanbieter wurde anhand von jeweils zehn Chat-Tests ermittelt. Insgesamt flossen 110 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Bei der Online-Chat-Analyse setzte das Hamburger Marktforschungsinstitut auf ein bewährtes Verfahren.

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:

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

Die verdeckten Chat-Gespräche („Mystery-Tests“) wurden auf der Basis streng definierter Rollenspiele durch-geführt; die Messungen erfolgten nach einem standardisierten Kriterienkatalog. Dabei spielten Kompetenz und Lösungsorientierung der Servicemitarbeiter ebenso eine Rolle wie beispielsweise deren Reaktionsgeschwindigkeit und Freundlichkeit oder auch die Nutzerfreundlichkeit des jeweiligen Chat-Angebots.

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.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](mailto:info@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.