

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Tablet-Hersteller 2016

#### **Service meist nur Mittelmaß – Nur ein Unternehmen „gut“ – Testsieger ist Acer**

**Hamburg, 26.09.2016** – In jedem dritten deutschen Haushalt wird inzwischen ein Tablet-PC genutzt – Tendenz steigend. Treten aber technische Probleme auf, ist ein kompetenter und umfassender Kundenservice gefragt. Eine gute Beratung durch den Hersteller ist allerdings nicht selbstverständlich. Das ist das Ergebnis der Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von zehn Tablet-Herstellern getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Hightech, Montag, 26.09.2016, 18:35 Uhr*).

#### **Nur ein Anbieter schneidet gut ab**

Insgesamt erreichen die Tablet-Hersteller ein befriedigendes Ergebnis. Lediglich ein Unternehmen erhält das Qualitätsurteil „gut“, sieben sind befriedigend und jeweils ein Unternehmen schneidet nur ausreichend beziehungsweise sogar mangelhaft ab. So sind die Auskünfte am Telefon einerseits meist korrekt und die Mitarbeiter erfragen die Wünsche der Anrufer strukturiert. Andererseits ist die Beratung in etwa jedem zweiten Telefonat nur oberflächlich und die Informationen sind nur schwer nachvollziehbar. Zudem mangelt es häufig an Individualität. Die Servicenummern sind in allen Fällen kostenfrei, allerdings muss mit Wartezeiten von im Schnitt einer Minute gerechnet werden.

#### **Verbesserungspotenzial in allen Servicebereichen**

Auch bei der Beratung per E-Mail punkten die Hersteller mit fachlich richtigen und strukturierten Auskünften, doch es mangelt häufig an Individualität und Vollständigkeit. Hierbei haben Kunden sogar schlechtere Karten als Interessenten: Letztere werden oft umfangreicher beraten als Verbraucher, die bereits ein Gerät des Herstellers besitzen. Auch auf den Websites der Hersteller werden Tablet-Nutzer nicht immer fündig auf der Suche nach Antworten. Die Internetseiten der Unternehmen bieten zwar die wichtigsten Hinweise zu den Geräten, liefern aber insgesamt einen nur eingeschränkten Informationswert. Nutzer kritisieren zudem die nicht selten unübersichtliche Gestaltung der Websites. „Während Tablets inzwischen ein bedeutendes Marktsegment bilden, ist der Service der Unternehmen oft noch deutlich ausbaufähig“, moniert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Die besten Hersteller**

Testsieger und einziger Anbieter mit dem Qualitätsurteil „gut“ ist Acer. In allen getesteten Bereichen liegt der Hersteller vorne. Am Telefon erwartet den Kunden eine freundliche, souveräne und individuelle Beratung. Anfragen per E-Mail werden sorgfältig und nachvollziehbar beantwortet. Darüber hinaus stellt die Website eine gute Informationsquelle dar. Neben umfassenden Produktvorstellungen gibt es beispielsweise auch ein Glossar mit der Erklärung von Fachbegriffen. Platz zwei belegt Lenovo. Auf der strukturierten Internetseite des Unternehmens gibt es viele spezielle Informationen rund um Tablets, etwa in Form einer Produktberatung oder Kundenbewertungen. Bei der E-Mail-Bearbeitung punktet der Anbieter etwa mit vergleichsweise schnellen Antworten und freundlichen Formulierungen. Rang drei nimmt Samsung ein. Die Beratung am Telefon ist kompetent, der Anteil an vollständigen Auskünften fällt höher aus als bei den Mitbewerbern. Auf der Website gibt es viele

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

Kontakt-Tools, wie etwa einen Rückruf-Service und eine Chat-Beratung. Anfragen per E-Mail beantwortet der Anbieter stets korrekt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service von zehn bedeutenden Tablet-Herstellern. Die Servicequalität wurde bei den Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests und Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie je einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 310 Servicekontakte mit den Tablet-Herstellern in die Auswertung ein.

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.