

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Online-Chat bei Tablet-Herstellern

Kompetente und oft individuelle Beratung per Chat – Gesprächsverlauf überraschend zäh – Testsieger ist Apple

Hamburg, 21.10.2016 – Schon fast ein Drittel der deutschen Haushalte ist mit einem Tablet-PC ausgestattet. Vor einem Neukauf oder mehr noch bei Problemen mit dem eigenen Gerät ist schneller Service gefragt. Eine Anlaufstelle: Die Hersteller-Website mit einem Support via Chat. Schnelligkeit ist hier allerdings eher ein Fremdwort. Das zeigte die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Chat bei sechs Tablet-Herstellern getestet hat.

Mitarbeiter überzeugen mit Kompetenz

Drei Unternehmen „gut“ und zwei „befriedigend“ – abgesehen von einem Tablet-Hersteller mit mangelhaftem Ergebnis zeigt sich die Branche beim Service per Chat im Internet insgesamt gut aufgestellt. Dennoch deckt der Test auch deutliches Verbesserungspotenzial auf. „Am meisten überzeugt die Kompetenz der Mitarbeiter“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Sämtliche Auskünfte in allen durchgeführten Chat-Gesprächen sind inhaltlich korrekt.“ In rund 80 Prozent der Fälle sind die Ausführungen außerdem entsprechend individuell. Die orthografische Sicherheit der Service-Mitarbeiter fällt in über 89 Prozent der Chats positiv auf.

Frustrierend lange Wartezeiten

Die Geduld der Nutzer wird in den Chats oft auf die Probe gestellt: In beinahe drei Viertel der Fälle kommt es in den Gesprächen zu Wartezeiten von über einer Minute. Über alle gestellten Fragen betrachtet dauert es im Schnitt rund 48 Sekunden bis eine Antwort erfolgt – eine erstaunlich lange Zeit. Ein weiterer Kritikpunkt: Die Nutzerfreundlichkeit wird durch die Abfrage persönlicher Daten wie Name oder E-Mail-Adresse der Kunden gemindert; teilweise verlangen die Hersteller sogar vorab die Gerätenummer des Tablets – unabhängig vom Anliegen des Nutzers. Für den negativen Ausreißer sorgt Samsung: Hier kommen im Test lediglich 30 Prozent der Chats zustande, was ein mangelhaftes Gesamtergebnis nach sich zieht.

Apple beim Chat-Service führend

Sieger der Servicestudie ist Apple (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen zeigt sich in den Chat-Beratungen kompetenter als die Mitbewerber: Im Test werden alle Probleme der Kunden gelöst; die Mitarbeiter beantworten die Fragen stets korrekt und fast immer vollständig. Sie gehen dabei sehr individuell auf die Kunden ein. Die Auskünfte sind zudem vom Umfang her angemessen und inhaltlich gut verständlich; Fachbegriffe werden stets erläutert. Darüber hinaus trägt die Freundlichkeit der Angestellten und deren Sicherheit in puncto Rechtschreibung zum guten Abschneiden bei. Auf den Plätzen zwei und drei folgen Asus und Microsoft, beide ebenfalls mit dem Gesamturteil „gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete Unternehmen, die im Rahmen der DISQ-Studie „Tablet-Hersteller 2016“ untersucht wurden und zudem einen Online-Chat als integralen Bestandteil des Internetauftritts anboten. Dies traf auf sechs von zehn Anbietern zu. Die Servicequalität der Tablet-Hersteller wurde anhand von jeweils zehn Chat-Tests ermittelt. Ins-

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

gesamt flossen 60 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Bei der Analyse setzte das Hamburger Marktforschungsinstitut auf ein bewährtes Verfahren: Die verdeckten Chat-Gespräche („Mystery-Tests“) wurden auf der Basis streng definierter Rollenspiele durchgeführt; 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
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

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.