

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Online-Chat bei Internetanbietern

Fachlich gute Beratungen per Chat – Häufig lange Unterbrechungen – Testsieger ist Vodafone

Hamburg, 25.11.2016 – „Die Hotline des Unternehmens anrufen? Soviel Zeit habe ich nicht...“ Der Griff zum Hörer ist für viele Verbraucher nicht die erste Wahl – auch, wenn es um den Internetzugang geht. Bei Fragen zu Tarifen, Wechselkonditionen oder Vertragsleistungen bieten viele Unternehmen eine Alternative im Web: die Beratung per Chat. Doch die Leistungen sind sehr schwankend. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Chat bei acht Internetanbietern getestet hat.

Große Leistungsunterschiede

Insgesamt schneiden die Internetanbieter beim Service per Chat befriedigend ab. Die Leistungen der einzelnen Anbieter variieren dabei stark und erzielen Qualitätsurteile von „sehr gut“ bis „ausreichend“. Besonders große Unterschiede treten hinsichtlich der Nutzerfreundlichkeit auf. So besteht beispielsweise nur bei der Hälfte der Anbieter die Möglichkeit, das Beratungsgespräch zu speichern oder auszudrucken; eine Bewertung des Chat-Gesprächs ist ebenfalls nur teilweise möglich.

Kompetente Beratungen

Die Fachkunde der Mitarbeiter überzeugt in den Chats: Die Auskünfte sind ausnahmslos inhaltlich korrekt und können in immerhin rund 78 Prozent der Fälle das Kundenanliegen abschließend lösen. Ebenfalls positiv zu erwähnen: Die Berater zeigen sich auch in puncto Rechtschreibung zumeist sicher. Der Test deckt jedoch auch Schwächen auf. „In jedem zweiten Chat-Gespräch gehen die Mitarbeiter zu wenig individuell auf den Interessenten ein“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Und obwohl das Anliegen häufig geklärt wird, kommt es fallweise immer wieder auch zu unvollständigen Auskünften – die Berater verweisen einfach auf die Hotline oder Website.“

Kritischer Zeitfaktor

Das Chat-Modul ist bei allen getesteten Unternehmen gut sichtbar platziert und somit leicht zugänglich. Erfreulich kurz sind auch die Wartezeiten bis die Beratung startet: Schon nach durchschnittlich 14 Sekunden beginnt das Chat-Gespräch. Doch es gibt auch Frustrationspotenzial für den Nutzer. So fallen während der Chat-Gespräche häufig lange Wartezeiten an: In fast zwei Drittel der Fälle (64,7 Prozent) kommt es zu längeren Pausen von mehr als einer Minute ohne Vorankündigung oder Zwischeninformation.

Vodafone mit bestem Service per Chat

Sieger der Servicestudie ist Vodafone mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Kundenproblem wird in den Chat-Gesprächen des Tests fast immer gelöst. Die Auskünfte sind individuell und freundlich formuliert. Auch erkundigen sich die Mitarbeiter beispielsweise, ob weitere Fragen bestehen. Das Unternehmen punktet darüber hinaus mit Schnelligkeit: Die Chats kommen zügig zustande und auch im Gesprächsverlauf müssen Interessenten nur selten längere Wartezeiten in Kauf nehmen. Auf den Plätzen zwei und drei folgen EWE und Telekom,

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

beide mit dem Qualitätsurteil „gut“. Mit Unitymedia auf Rang vier erzielt noch ein weiteres Unternehmen ein gutes Gesamtergebnis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete Unternehmen, die im Rahmen der DISQ-Studie „Internetanbieter 2016“ untersucht wurden und zudem einen Online-Chat als integralen Bestandteil des Internetauftritts anboten. Dies traf auf acht von zwölf Unternehmen zu. Die Servicequalität der Internetanbieter wurde anhand von jeweils zehn Chat-Tests ermittelt. Insgesamt flossen 80 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 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.