

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Smartphone-Hersteller 2017

#### **Fachchinesisch statt Top-Beratung – Nur wenige Hersteller mit guter Kundenorientierung – Testsieger ist Samsung**

**Hamburg, 11.07.2017** – Ein Alltag ohne Smartphone ist für viele inzwischen kaum vorstellbar. Wenn aber Probleme auftreten oder ein Neukauf ansteht, ist kompetente Hilfe gefragt. Dass die Hersteller hier nicht immer die beste Anlaufstelle sind, zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das neun Smartphone-Hersteller getestet hat.

#### **Deutliche Service-Unterschiede**

Drei Unternehmen bieten einen insgesamt guten Service, bei anderen Herstellern sind die Leistungen gegenüber Kunden und Interessenten in einigen Bereichen aber nur befriedigend oder ausreichend. „Der Service der Branche hat sich im Vergleich zur Vorstudie zwar insgesamt verbessert, verbleibt aber auf einem nur befriedigenden Level“, resümiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Beratung mit Schwächen**

Am Telefon und per E-Mail erhalten die Kunden keine falschen, aber zu oberflächliche Auskünfte. Die Mitarbeiter gehen oft nicht vollständig auf die Anliegen ein und beraten wenig individuell. Auch verstecken sich zahlreiche Servicemitarbeiter hinter technischen Fachbegriffen – nicht selten bleibt dadurch die inhaltliche Verständlichkeit auf der Strecke.

#### **Hilfe per Chat mit Startschwierigkeiten**

Bis zum Beginn und auch während des Chats müssen Kunden teils lange Reaktionszeiten in Kauf nehmen. Statt problemloser Soforthilfe starten die Chats erst nach einer Wartezeit von durchschnittlich annähernd einer Minute. Dennoch ist dieser Kontaktweg eine ernsthafte Alternative: Die Anliegen und Probleme der Interessenten und Kunden werden im Test in rund 79 Prozent der Fälle abschließend geklärt. Als erste Info-Anlaufstelle eignen sich auch die Internetauftritte der Hersteller, die verständliche und teils umfangreiche Inhalte bieten, beispielsweise detaillierte Endgeräte-Informationen und Smartphone-Manuals zum Download.

#### **Die drei besten Unternehmen**

Testsieger ist Samsung mit dem Qualitätsurteil „gut“. Sowohl beim telefonischen Service als auch in puncto Internetauftritt schneidet das Unternehmen am besten ab. Die Wartezeiten am Telefon sind mit im Schnitt rund 15 Sekunden sehr kurz. Die Mitarbeiter treten souverän auf und geben verständliche Auskünfte. Die Website bietet zahlreiche nützliche Funktionen wie einen Direktvergleich verschiedener Smartphones, ein Technikforum sowie eine Händlersuche. E-Mails beantwortete der Hersteller freundlich und meist umfassend. Gut ist darüber hinaus auch der Service per Online-Chat.

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:  
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf dem zweiten Rang folgt Acer, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Insbesondere die außerordentlich gute E-Mail-Bearbeitung ragt heraus: Schon nach durchschnittlich zwei Stunden erhalten die Absender eine individuelle Antwort, die vollständig auf das Anliegen eingeht. Auch am Telefon überzeugt Acer mit kurzen Wartezeiten und freundlichen sowie verständlichen Auskünften. In den Online-Chats werden acht von zehn Anliegen durch die Berater vollständig geklärt.

Auf Platz drei positioniert sich Apple (Qualitätsurteil: „gut“). Eine Stärke des iPhone-Herstellers liegt im Internetauftritt, der in der Nutzerbewertung am besten abschnitt. Die Website ist intuitiv navigierbar und überzeugt im Bereich Smartphones mit einem hohen Informationswert. Am Telefon beweisen die Mitarbeiter Kompetenz. Ebenso wie in den Online-Chats gehen sie vergleichsweise individuell auf die Interessenten ein.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun bedeutende Smartphone-Hersteller. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon-, E-Mail- und Chat-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Insgesamt flossen 369 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Untersuchung ein.

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

**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.