

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Servicestudie: Online-Chat bei Internetanbietern**

#### **Sofort-Hilfe per Chat noch nicht die Regel – Auskünfte fachlich korrekt, aber oft lückenhaft – Testsieger ist EWE**

**Hamburg, 15.12.2017** – Gerade wenn es um Internettarife geht, sollte auch der Online-Service stimmen. Statt minutenlang in der Hotline-Warteschleife zu verbringen, lassen sich Fragen ja direkt per Chat beantworten, denken viele Interessenten und Kunden – und liegen damit falsch. Etliche Unternehmen bieten diese Kontaktmöglichkeit gar nicht an; und selbst bestehende Chat-Angebote offenbaren deutliches Verbesserungspotenzial. Das zeigt die Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), das den Chat bei sechs Internetanbietern getestet hat.

#### **Chat mit Startschwierigkeiten**

Nur sechs von elf großen Internetanbietern offerieren eine Chat-Funktion auf ihrer Website. Davon erzielen lediglich zwei das Qualitätsurteil „gut“, eines ist befriedigend. Der Chat-Service kommt bei weiteren drei Unternehmen nicht über „ausreichend“ hinaus – Schlusslicht ist O2.

Eine Schwachstelle wird jedem Nutzer schnell offensichtlich: Die Chats sind schwer auffindbar, da sie zum Beispiel nur in speziellen Produktbereichen der Website platziert sind. Auf zwei Drittel der Websites tritt dieses Manko auf. Auch die Kontaktaufnahme selbst gestaltet sich schwierig: Nicht einmal die Hälfte der geplanten Beratungen kommt im ersten Versuch zustande, etwa weil kein Service-Mitarbeiter zur Verfügung steht.

#### **Auskünfte fachkundig, aber unvollständig**

Bei einem Großteil der Beratungen antworten die Mitarbeiter nicht auf alle Fragen und gehen zu wenig auf das individuelle Anliegen ein. An anderer Stelle beweisen sie jedoch Kompetenz: Die Auskünfte sind fast ausnahmslos inhaltlich korrekt. Positiv fällt auch die orthografische Sicherheit der Mitarbeiter auf – rund 85 Prozent der Chats sind diesbezüglich einwandfrei.

Akzeptabel sind auch die Wartezeiten. Bis zum Beginn der Beratung vergehen bei den durchgeführten Chats gut 40 Sekunden. Während der Chats müssen Nutzer im Schnitt weniger als 45 Sekunden auf eine Reaktion des Mitarbeiters warten. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Der Chat-Service ist bei den Internetanbietern noch ausbaufähig. Bei konkreten Fragen stellt er aber angesichts der kompetenten Antworten eine Alternative, etwa zur Hotline, dar.“

#### **EWE beim Chat-Service führend**

EWE geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Für die Kunden entstehen hier die kürzesten Wartezeiten bis zum Start wie auch während der Chats. Es kommt ein durchgängiger Kommunikationsfluss zustande, und die Mitarbeiter erläutern die Informationen verständlich und sehr freundlich. Dabei geben sie stets korrekte Auskünfte und zeigen sich auch orthografisch sicher.

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

Den zweiten Rang nimmt Vodafone (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Nutzer werden individuell beraten und erhalten ausnahmslos korrekte und oft vollständige Auskünfte. Die Mitarbeiter beraten verständlich und freundlich. Zudem kommen im Test nur bei Vodafone alle geplanten Chats zustande.

Auf Rang drei folgt Unitymedia mit einem befriedigenden Resultat. Der Online-Chat ist im Kontaktbereich permanent auffindbar und die Wartezeiten bis zum Beginn und während der Chats fallen sehr kurz aus. Die Fragen werden in den Chat-Gesprächen mehrheitlich vollständig beantwortet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete Unternehmen, die im Rahmen der DISQ-Studie „Internetanbieter 2017“ untersucht wurden und zudem einen Online-Chat als integralen Bestandteil des Internetauftritts anboten. Dies traf auf sechs von elf Anbietern zu. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von jeweils zehn Chat-Tests ermittelt. 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 spielte die Kompetenz der Mitarbeiter ebenso eine Rolle wie etwa deren Reaktionsgeschwindigkeit und Freundlichkeit. Insgesamt flossen 60 Servicekontakte mit den Internetanbietern in die Auswertung 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.