

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Smartphone-Hersteller 2018

#### **08/15-Beratung keine Seltenheit – Chat als Alternative für Hilfesuchende – Testsieger ist Samsung**

**Hamburg, 29.06.2018** – Das Smartphone ist für viele Bundesbürger aus dem täglichen Leben nicht wegzudenken. Umso schlimmer, wenn ein Defekt auftritt. In diesen Fällen – oder wenn ohnehin ein Neukauf ansteht – ist guter Rat und konkrete Hilfe gefragt. Auf die Hersteller können sich die Nutzer dabei aber längst nicht immer verlassen. Dieses Ergebnis zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches den Service von acht Smartphone-Herstellern getestet hat.

#### **Beratungskompetenz nur selten überzeugend**

Die Branche leistet insgesamt einen nur befriedigenden Service. Lediglich zwei der acht Hersteller erzielen das Qualitätsurteil „gut“. Ein Kritikpunkt: die Wartezeiten. Am Telefon müssen sich Anrufer im Schnitt rund 50 Sekunden gedulden bis ein Berater zur Verfügung steht; bis zur Antwort auf eine E-Mail-Anfrage vergehen durchschnittlich rund 41 Stunden – eine deutliche Verschlechterung im Vergleich zur Vorjahresstudie.

Auch in puncto Beratungskompetenz ist noch viel Luft nach oben: Oft erhalten Kunden und Interessenten nur unvollständige Informationen; insgesamt steht das individuelle Anliegen des Kunden zu wenig im Fokus. Vereinzelt kommt es sogar zu falschen Auskünften. Und: Die telefonischen Beratungen sind auch in puncto Verständlichkeit nicht selten ein Problem – viele Servicemitarbeiter verwenden beispielsweise technische Fachbegriffe, die längst nicht jeder Smartphone-Nutzer versteht.

#### **Guter Chat-Support**

Der Servicebereich Online-Chat überzeugt insgesamt am meisten: Die Wartezeiten sind kurz, die Auskünfte verständlich und freundlich formuliert. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Anders als in vielen anderen Branchen steht Smartphone-Nutzern bei den Herstellern der Chat als gängiger Kontaktkanal zur Verfügung. Und im Vergleich zu den Hotlines und dem Service per E-Mail erhalten Kunden und Interessenten hier öfter eine gute und schnelle Hilfestellung.“

#### **Die servicebesten Smartphone-Hersteller**

Samsung geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Der Hersteller verfügt über den besten Internetauftritt, der einen hohen Informationswert bietet; auch die Optik und intuitive Navigation überzeugt die Nutzer. Beim guten Chat-Service verläuft die Kommunikation freundlich und verständlich. Am Telefon geben die Mitarbeiter richtige und umfassende Auskünfte; E-Mails werden zuverlässig und korrekt beantwortet.

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 Sony (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen zeigt den besten Service per E-Mail und beantwortet alle Anfragen fachlich korrekt und ausgesprochen freundlich. Die Beratung am Telefon ist sehr kompetent: Die Mitarbeiter gehen individuell auf die Kunden ein und leisten sich keine Falschaussage. Positiv fallen auch die Bedienungsfreundlichkeit der Website und die kurzen Wartezeiten beim Online-Chat auf.

Huawei nimmt mit einem befriedigenden Gesamtergebnis den dritten Rang ein. Der Hersteller punktet insbesondere mit einem guten telefonischen Service: Relativ kurzen Wartezeiten, sehr freundliche Mitarbeiter und verständliche Beratungen prägen das Bild. Auch in den Chat-Gesprächen sind die Auskünfte gut nachvollziehbar und freundlich.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) testete acht 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 318 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.