

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Smartphone-Hersteller 2020

#### **Guter Service Mangelware – Enttäuschendes Branchenergebnis – Testsieger ist Samsung**

**Hamburg, 29.07.2020** – Über 16 Millionen Menschen haben sich hierzulande bereits die Corona-Warn-App heruntergeladen – ein Smartphone ist hierfür unerlässlich und wird fast schon als Selbstverständlichkeit angesehen. Beratung und Hilfe sind aber gefragt, wenn ein Defekt auftritt oder ein Geräte-Neukauf ansteht. Das Problem: Die Hersteller zeigen in puncto Kundenorientierung in vielen Fällen Defizite, wie eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität aufdeckt. Das DISQ hat den Service von zwölf Smartphone-Herstellern getestet.

#### **Lange Wartezeiten an den Hotlines**

Der Service der Smartphone-Hersteller ist insgesamt nur knapp befriedigend. Lediglich zwei der zwölf getesteten Anbieter bieten einen guten Service für Kunden und Interessenten. Dagegen schneiden sechs Hersteller befriedigend ab; vier Unternehmen kommen nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus.

Größter Kritikpunkt beim Service am Telefon und per E-Mail sind die zu allgemeinen und wenig bedarfsgerechten Auskünfte, die zudem oft nur lückenhaft ausfallen. In puncto Freundlichkeit können die meisten Service-Mitarbeiter dagegen überzeugen. Und: Anfragen per E-Mail werden auch relativ zügig beantwortet. Nicht so am Telefon: Lange Wartezeiten von im Schnitt anderthalb Minuten bis zur Gesprächsannahme stellen Anrufer oft vor eine Geduldsprobe.

#### **Direktkontakt per Chat nicht immer hilfreich**

Elf von zwölf Smartphone-Hersteller bieten zur Kontaktaufnahme auch einen Chat auf ihrer Website an. Fragen werden hier zügig und meist fachlich korrekt beantwortet. Letztlich überzeugen können viele Hersteller aber auch in diesem Servicebereich nicht: In mehr als der Hälfte der Fälle sind die gelieferten Informationen nur oberflächlich und führen nicht zu einer einfachen Lösung des Anliegens. So wird teilweise einfach auf einen anderen Kontaktkanal, zum Beispiel die Hotline, verwiesen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Websites der Hersteller können noch am ehesten überzeugen und eignen sich als gute Anlaufstelle für produktspezifische Informationen. Bei direkten Anfragen, zum Beispiel per Chat, sollten Kunden und Interessenten ihr Anliegen so konkret wie möglich formulieren, um nicht mit allgemeinen Informationen abgespeist zu werden.“

#### **Die servicebesten Unternehmen**

Testsieger ist Samsung mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Smartphone-Hersteller bietet den insgesamt besten Internetauftritt. Der Informationswert ist sehr hoch, Handys samt Zubehör können direkt online bestellt werden und als einziger Anbieter offeriert Samsung auch einen Rückrufservice an. Die Hotline-Mitarbeiter treten freundlich auf und beraten inhaltlich verständlich.

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf E-Mail-Anfragen erhalten Verbraucher vergleichsweise individuelle und bedarfsgerechte Antworten.

Den zweiten Rang erzielt Huawei (Qualitätsurteil: „gut“). Die Website des Herstellers überzeugt unter anderem in puncto Informationsgehalt und Bedienungsfreundlichkeit. Per Online-Chat erhalten die Interessenten kompetente, ausnahmslos fachlich korrekte Auskünfte. Die Beratung am Telefon umfasst nicht selten auch einen kundenorientierten Mehrwert.

Auf Rang drei positioniert sich Honor. Das Unternehmen bietet im Test den besten Service per E-Mail: Anfragen werden zügig bearbeitet und gut verständlich beantwortet. Im Chat werden Kundenanliegen kompetent behandelt. Zudem treten die Hotline-Mitarbeiter freundlich und souverän auf.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf 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 Websites ermittelt. Insgesamt flossen 452 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung 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

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  
www.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. Über 2.000 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.