

## PRESSEMITTEILUNG

### Jahresanalyse: Bester Service am Telefon und per E-Mail

#### **Deutliche Serviceschwächen – Hotlines besser als E-Mail-Bearbeitung – Leistungen von „sehr gut“ bis „mangelhaft“**

**Hamburg, 11.08.2021** – Über endlos erscheinende Warteschleifen an der Hotline und unbeantwortete E-Mail-Anfragen können viele Verbraucher berichten, die den Kontakt zu einem Unternehmen gesucht haben. Sind dies nur nervige Einzelfälle? Wie es um die Serviceleistungen am Telefon und per E-Mail derzeit bestellt ist, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv insgesamt 325 Unternehmen getestet hat. 30 DISQ-Studien, die im Zeitraum 2020 bis Mitte 2021 veröffentlicht wurden, bilden die Basis dieser Metaanalyse (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Service branchenübergreifend schwächer als im Vorjahr**

Der Service am Telefon ist über alle untersuchten Branchen betrachtet insgesamt nur ausreichend. Gegenüber dem Vorjahr ist das Servicelevel damit gesunken (aktuell: 59,8 Punkte, 2020: „befriedigend“ mit 61,7 Punkten). Noch schwächer als die Hotline-Leistungen ist der Service per E-Mail: Auf aktuell 51,2 Punkte ist auch das Ergebnis in diesem Bereich gefallen (2020: 53,7 Punkte). Mitentscheidend für das mäßige Abschneiden ist die oft niedrige Rücklaufquote: Über 15 Prozent der getesteten Unternehmen ist hier „mangelhaft“, beispielsweise aufgrund ausbleibender E-Mail-Antworten.

#### **Beratungskompetenz oft überzeugend**

Sowohl an den Hotlines als auch per E-Mail ist die Kompetenz der Mitarbeiter häufig gut. Ein auffälliges Defizit der Beratungen ist dagegen die mangelnde Lösungsorientierung. So wird beispielsweise der Kundenbedarf häufig nicht oder nur oberflächlich erfragt – eine Folge: wenig individuelle und nicht passgenaue Auskünfte. Am Telefon überzeugen die Unternehmen aus dem Finanzsektor am meisten (Branchenwert: 67,1 Punkte). Beim Service per E-Mail ist die Kategorie Bildung (66,2 Punkte) führend.

Die Serviceleistungen der untersuchten Branchen fallen insgesamt eher mäßig aus, was Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, wenig überrascht: „Die Pandemie-Auswirkungen haben die deutsche Wirtschaft vor große Herausforderungen gestellt, was auch die Leistungen der Service-Center direkt beeinflusst hat. Die vorliegenden Ergebnisse der letzten 18 Monate müssen dementsprechend einordnet werden.“ Marktforschungsexperte Hamer verweist auch auf erfreuliche Resultate: „Etlichen Unternehmen, insbesondere den Testsiegern, ist es gelungen, trotz der schwierigen Situation einen guten Service zu bieten.“

#### **Die Testsieger**

Testsieger mit dem besten Service am Telefon sind die folgenden Unternehmen: Acer (Computer-Hersteller), AOK Sachsen-Anhalt (Gesetzliche Krankenkasse), First Elephant (Selfstorage-Center), Holiday Inn Express (Budget-Hotel), Leu Energie (Gasanbieter), Luckycloud (Cloud-Anbieter), Sunny Cars (Mietwagenportal), University of Applied Sciences Europe (Private Hochschule Wirtschaft), Weberhaus (Fertighausanbieter) und Wertfaktor (Immobilien-Teilverkauf-Anbieter).

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

Im Bereich Service per E-Mail platzieren sich die folgenden Unternehmen auf Rang eins: Check24 (Vergleichsportal Mietwagen), Acer (Computer-Hersteller), Strato HiDrive (Cloud-Anbieter), Deutsche Hochschule für Prävention und Gesundheitsmanagement (Private Hochschule Gesundheit), Interhyp (Direkt-Baufinanzierer), SBK Siemens-Betriebskrankenkasse (Gesetzliche Krankenkasse), Le Boat (Hausbootvermieter), Amarc21 (Immobilienmakler), UTS (Umzugsunternehmen) und Leu Energie (Gasanbieter)

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte insgesamt 325 Unternehmen. Die Metaanalyse von 30 DISQ-Studien, von Januar 2020 bis Juni 2021 veröffentlicht wurden, richtete den Fokus auf die Untersuchungsbereiche Telefonischer Service sowie Service per E-Mail. Folgende Branchen bzw. Kategorien wurden ausgewertet: Bildung, Energie, Finanzen, Immobilien, Mobilität, Reise, Technik, IT, Versicherer und Wohnen. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz, Individualität und Lösungsqualität der Beratung, die Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie die anfallenden Wartezeiten. Insgesamt flossen 3.744 Telefonkontakte sowie 3.849 E-Mail-Kontakte mit den Unternehmen in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

**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.