

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Studie: Bester Service per Telefon / per E-Mail



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 18. August 2022

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Dokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Fazit	8
3. Die besten Unternehmen	9
4. Ergebnisse der Branchen	11
Telefonischer Service	11
Service per E-Mail	12
5. Stärken und Schwächen der Branchen	13
Telefonischer Service	13
Service per E-Mail	14
6. Ergebnis telefonischer Service	15
Bildung	15
Finanzen	18
Gesundheit	33
Haus & Wohnen	43
Mobilität	45
Reisen	46

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
6. Ergebnis telefonischer Service	
Versicherung	48
Wohnen im Alter	59
7. Ergebnisse Service per E-Mail	57
Bildung	61
Finanzen	64
Gesundheit	79
Haus & Wohnen	91
Mobilität	93
Reisen	94
Versicherung	96
Wohnen im Alter	107
8. Methodik	109
Anhang	130

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber

Nachrichtensender ntv

Studienumfang

479 Unternehmen aus 23 Studien in den Kategorien/Branchen:

- Bildung
- Finanzen
- Gesundheit
- Haus & Wohnen
- Mobilität
- Reisen
- Versicherung
- Wohnen im Alter

Studienzeitraum

Januar 2021 bis Juni 2022 (Veröffentlichungstermine)

Analysebereiche

Telefonischer Service, Service per E-Mail

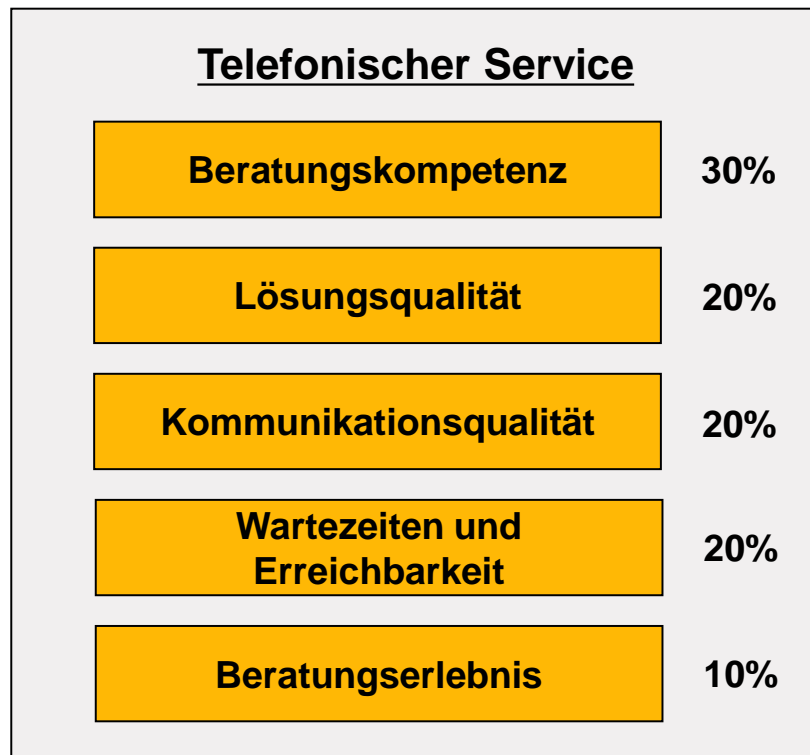
- 3.652 Analysen der telefonischen Kontaktqualität*
- 3.667 Analysen der E-Mail-Beantwortung**

* Zehn Unternehmen boten keine telefonische Hotline/Beratung an, diese Unternehmen wurden in der Jahresanalyse mit null Punkten bewertet. In zwei Fällen verfügten insgesamt vier Unternehmen über identische Hotlines beziehungsweise gemeinsame Service-Center, das Ergebnis der Analyse wurde für die jeweiligen Anbieter zusammen vorgenommen.

** Ein Unternehmen bot im Testzeitraum keinen allgemeinen Service per E-Mail an und wurde deshalb in diesem Servicebereich mit null Punkten bewertet. In sechs Fällen verfügten insgesamt 13 Unternehmen über einen gemeinsamen E-Mail-Service, das Ergebnis der Analyse wurde für die jeweiligen Anbieter zusammen vorgenommen beziehungsweise setzte sich aus jeweils sechs E-Mail-Tests zusammen.

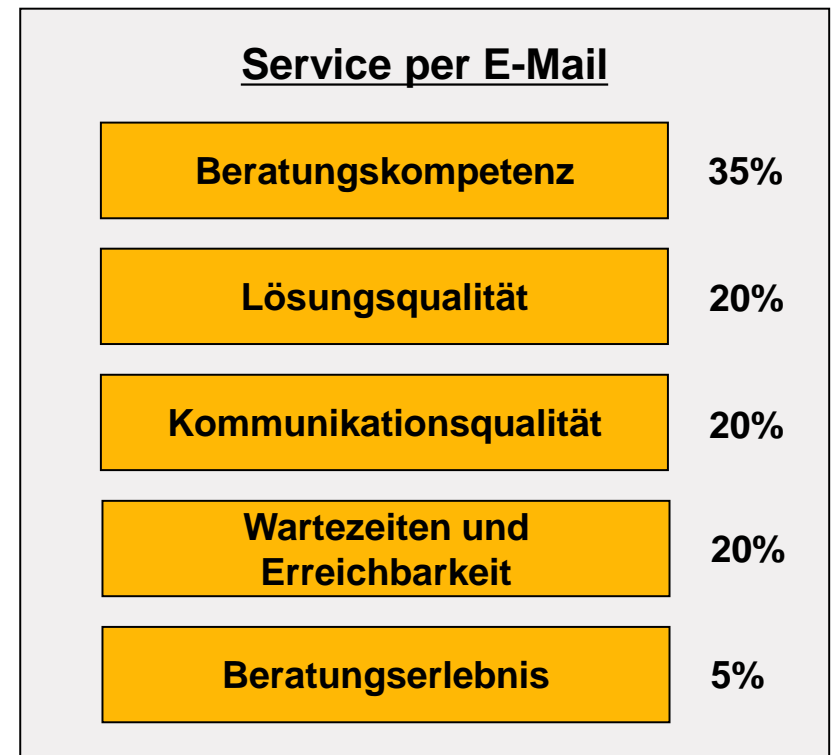
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



100%

**Ergebnis Bester Service per Telefon
in zehn Kategorien**



100%

**Ergebnis Bester Service per E-Mail
in zehn Kategorien**

3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Ergebnis Telefonischer Service			
Bildung	Studienkreis	Schülerhilfe	Kumon
Finanzen	Comdirect Bank	1822direkt	Interhyp
Gesundheit	Karl-Olga-Krankenhaus	St.-Johannes-Hospital Dortmund	Caritas-Klinik Maria Heimsuchung Berlin-Pankow
Haus & Wohnen	H&H Flüssiggas	Shurgard	My Place
Mobilität	Mobil in Deutschland	VCD	ARCD
Reisen	Nix-wie-weg.de	Eberhardt Travel	Motel One
Versicherung	Alte Oldenburger	Barmer	SBK Siemens-Betriebskrankenkasse
Wohnen im Alter	Rosenhof	Vitakt	Malteser

3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Ergebnis Service per E-Mail			
Bildung	FOM Hochschule für Oekonomie und Management	HDBW Hochschule der Bayerischen Wirtschaft	IU Internationale Hochschule
Finanzen	Interhyp	1822direkt	Comdirect Bank
Gesundheit	Braceless	Klinik Augustinum	Universitätsklinikum Düsseldorf
Haus & Wohnen	Pickens	My Place	Lagerbox
Mobilität	Mobil in Deutschland	ACV	BAVC
Reisen	Nix-wie-weg.de	Travelscout24	B&B Hotels
Versicherung	SBK Siemens-Betriebskrankenkasse	Viactiv Krankenkasse	Autoversicherung.de
Wohnen im Alter	Lifta	Vitakt	Pro Seniore

8. Methodik

Hintergrund der Studie

Die Konsumausgaben privater Haushalte in Deutschland lagen im Jahr 2021 bei 1,76 Billionen Euro.* Bei Fragen oder Problemen mit den Produkten oder Dienstleistungen stehen den Kundinnen und Kunden verschiedenste Kontaktkanäle wie persönliche Gespräch, Social Media oder Chatbots zur Verfügung. Besonders beliebt sind aber nach wie vor die vertrauten Kanäle Telefon und E-Mail.**

Doch was können Konsumentinnen und Konsumenten hinsichtlich des Services an der Hotline und per E-Mail von den Unternehmen in Deutschland erwarten? Wichtig sind unter anderem die Beratungskompetenz, die Berücksichtigung individueller Kundeninteressen, Wartezeiten und ein freundliches Auftreten der Berater.

Ziel der vorliegenden Jahresanalyse war es, unter der Vielzahl an Unternehmen, die im Januar 2021 bis Juni 2022 in zahlreichen Studien des Deutschen Instituts für Service-Qualität untersucht wurden, jene zu identifizieren, die in ihrer Branche führend waren und den Verbrauchern in den Bereichen Telefon und E-Mail den besten Service und die kundenfreundlichste Beratung boten.

* Statistisches Bundesamt (Q4 2021). Volkswirtschaftliche Gesamtrechnungen, Private Konsumausgaben und Verfügbares Einkommen, S. 41.

** PIDAS – The Customer Care Company – in Zusammenarbeit mit der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) (2020). Benchmark-Studie, Kundenservice im Digitalen Zeitalter.

8. Methodik

Untersuchungsumfang

In der vorliegenden Jahresanalyse wurden Unternehmen untersucht, die im Januar 2021 bis Juni 2022 in den vom Deutschen Institut für Service-Qualität veröffentlichten Studien mit den Teilbereichen telefonischer Service oder Service per E-Mail Berücksichtigung fanden und sich einer der definierten Kategorien zuordnen ließen. Von Unternehmen, die im genannten Zeitraum mehr als einmal untersucht wurden, flossen die aggregierten Mittelwerte der Ergebnisse ein. Die Jahresanalyse basiert auf den Ergebnissen der Testbereiche telefonischer Service beziehungsweise Service per E-Mail der folgenden 23 Untersuchungen:

Bildung	Finanzen	Gesundheit	Haus & Wohnen	Mobilität	Reisen	Versicherung	Wohnen im Alter
Fernstudium-Anbieter	Anbieter für Online-Buchhaltung	Kliniken in 15 Metropolen	Flüssiggas-anbieter	Automobilclubs	Budgethotels	Gesetzliche Krankenkassen	Hausnotruf-dienste
Nachhilfe-institute	Finanz-Award 2022	Anbieter von Zahnschienen	Selfstorage-Center	Parkhaus-betreiber	Reiseportale	Vergleichs-portale Kfz-Versicherung	Senioren-residenzen
Private Hochschulen (Maschinenbau)	Finanz-Award 2021				Veranstalter Studien- und Städtereisen	Versicherungs-Award 2022	Treppenlift-anbieter
	Online-Anbieter Gold					Versicherungs-Award 2021	

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Bildung

Bildung		
AKAD	PFH Private Hochschule Göttingen	BBW Hochschule
Diploma	SGD	FOM Hochschule für Oekonomie und Management
Euro-FH	SRH Fernhochschule	HDBW Hochschule der Bayerischen Wirtschaft
Fernakademie für Erwachsenenbildung	Wilhelm Büchner	PHWT Private Hochschule für Wirtschaft und Technik
HFH	Kumon	RFH Rheinische Fachhochschule Köln
Hochschule Fresenius	Lernstudio Barbarossa	SRH Hochschule Heidelberg
ILS	Mini-Lernkreis	Technische Hochschule Georg Agricola
IST	Schülerhilfe	

IU Internationale Hochschule

Studienkreis

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Finanzen

Finanzen			
1822direkt	Bank Norwegian	Bigbank	Creditplus Bank
Accedo	Bank of Scotland	Billomat	Creditweb
ADAC Finanzdienste	Bank11	BMW Bank (BMW Financial Services)	Cronbank
Avanzia Bank	Barclaycard Visa	Buchhaltungbutler	Datev
Akbank	Barclays	BW-Bank	Debitoor
Akf bank	Baufi24	Collmex	Degussa Bank
Allianz Lebensversicherung	Bausparkasse Badenia	Comdirect Bank	Degussa Goldhandel
Alte Leipziger Bauspar	BBBank	Commerzbank	Deniz Bank
Anlagegold24	Bevestor (Sparkassen)	Consorsbank	Deutsche Bank
Auragentum	BHW Bausparkasse	Credit Europe Bank	Deutsche Skatbank

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Finanzen

Finanzen			
Deutschland Kreditkarte Classic	Finanzen.net zero	Growney	Investify
DKB Deutsche Kreditbank	Finom	Hamburger Sparkasse	Invoiz
Dr. Klein	Flatex	Hanseatic Bank	Isbank
DTW - Immobilienfinanzierung	Ford Bank	Haus & Wohnen	Just Trade
Easyfolio	FYRST DB Privat- und Firmenkundenbank	Heubach Edelmetalle	Kettner Edelmetalle
Enderlein	GenialCard	Hüttig & Rompf	Klarna
ESG Edelmetalle	Ginmon	Hypovereinsbank	Kommunalkredit Invest
EthikBank	Gladbacher Bank	Ikano Bank	Kontist (Solarisbank)
Evergreen	GLS Bank	ING	LBS Bayerische
Fastbill	Goldsilbershop.de	Interhyp	LBS Norddeutsche

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Finanzen

Finanzen			
LBS Ost	NIBC Direct	Postbank	PSD Bank RheinNeckarSaar
LBS Saar	Norisbank	Pro Aurum	PSD Bank Rhein-Ruhr
LBS Südwest	Oldenburgische Landesbank	PSD Bank Berlin-Brandenburg	PSD Bank West
LBS Westdeutsche LBS	Openbank	PSD Bank Hannover	Quirion (Quirin Privatbank)
Lexoffice	Ophirum	PSD Bank Hessen-Thüringen	Renault Bank direkt
Maxblue	Papierkram	PSD Bank Kiel	Reviso
MKIB Online	pbb Direkt	PSD Bank Koblenz	ROBIN (Maxblue/Deutsche Bank)
Münchener Hypothekenbank	Penta (Solarisbank)	PSD Bank München	S Broker
my-baufinanzierung	Philoro Edelmetalle	PSD Bank Nord	Sage 50
N26	PlanetHome	PSD Bank Nürnberg	Santander

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Finanzen

Finanzen			
Santel & Petermann	Smavesto (Sparkasse Bremen)	Sparkasse Leipzig	Visualvest (Union Investment Service Bank)
Sberbank Direct	Sparda-Bank Berlin	Stadtsparkasse Düsseldorf	wallstreet:online capital
Scalable Capital	Sparda-Bank BW	SWK Bank	Weltsparen
Schwäbisch Hall	Sparda-Bank Hamburg	Targobank	Whitebox
Sevdesk	Sparda-Bank Hessen	TF Bank	Wiso Mein Büro Web
Signal Iduna Bauspar	Sparda-Bank Südwest	Trade Republic	Wüstenrot Bausparkasse
Smartbroker	Sparda-Bank West	Umweltbank	Zinspilot

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Gesundheit

Gesundheit			
Agaplesion Markus Krankenhaus	Bürgerhospital Frankfurt	Eduardus-Krankenhaus	Florence-Nightingale-Krankenhaus
Alfried Krupp Krankenhaus Rüttenscheid	Caritas-Klinik Maria Heimsuchung Berlin-Pankow	Ev. Diakonissenkrankenhaus Leipzig	Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe
Alfried Krupp Krankenhaus Steele	Charité Universitätsmedizin Berlin	Ev. Elisabeth Klinik	Harmonieschiene
Asklepios Klinik Barmbek	Deutsches Herzzentrum Berlin	Ev. Krankenhaus Alsterdorf	Havelklinik
Asklepios Klinik Nord - Ochsenzoll	Deutsches Herzzentrum München	Ev. Krankenhaus Duisburg Nord	Helios Klinik Duisburg Homberg
ATOS Starmed Klinik	DIAKO Ev. Diakonie-Krankenhaus	Ev. Krankenhaus Düsseldorf	Helios Klinikum Berlin-Buch
Bethesda Krankenhaus	Diakovere Henriettenstift	Ev. Krankenhaus Hubertus	Helios Klinikum Emil von Behring
BG Kliniken Unfallkrankenhaus Berlin	Dr. Smile	Ev. Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge	Helios Mariahilf Klinik Hamburg
Braceless	DRK-Krankenhaus Clementinenhaus	Ev. Waldkrankenhaus Spandau	Helios Park-Klinikum Leipzig

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Gesundheit

Gesundheit			
Herzzentrum Dresden	Kath. Krankenhaus Dortmund-West	Klinikum der Universität München	Krankenhaus Bethel Berlin
Herzzentrum Leipzig	Kath. Marienkrankenhaus	Klinikum Dortmund Mitte	Krankenhaus Martha-Maria Nürnberg
Iloveyourmile	Klinik Augustinum	Klinikum Links der Weser	Krankenhaus Neuwittelsbach, Fachklinik für Innere Medizin
Immanuel Krankenhaus Berlin - Standort Wannsee	Klinik Maingau vom Roten Kreuz	Klinikum Nürnberg Nord	Krankenhaus St. Joseph-Stift Dresden
Isar Kliniken	Klinik Rotes Kreuz	Klinikum Nürnberg Süd	KRH Klinikum Nordstadt
Johanniter-Krankenhaus Rheinhausen	Kliniken der Stadt Köln Krankenhaus Merheim	Klinikum St. Georg	Marienhospital Stuttgart
Jüdisches Krankenhaus Berlin	Kliniken Dr. Erler	Klinikum Stuttgart - Katharinenhospital und Olgahospital / Frauenklinik	Martin Luther Krankenhaus Berlin
Karl-Olga-Krankenhaus	Klinikum Bremen-Mitte	Klinikum Stuttgart - Krankenhaus Bad Cannstatt	Plusdental
Kath. Kliniken Ruhrhalbinsel	Klinikum Bremen-Ost	Knappschaftskrankenhaus Dortmund	Roland Klinik

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Gesundheit

Gesundheit			
Rotkreuzklinikum München	Sportklinik Stuttgart	Städtisches Klinikum Dresden - Standort Neustadt/Trachau	Vinzenzkrankenhaus Hannover
Sana Herzchirurgie Stuttgart	St. Antonius Krankenhaus Köln	Universitäres Herz- und Gefäßzentrum UKE Hamburg	Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum
Sana Kliniken Duisburg - Wedau Kliniken	St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig	Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden	Westklinik Dahlem
Sana Kliniken Düsseldorf - Standort Benrath	St. Martinus-Krankenhaus Düsseldorf	Universitätsklinikum Düsseldorf	Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand
Schön Klinik München Harlaching	St. Theresien-Krankenhaus Nürnberg	Universitätsklinikum Essen	
Smiledirectclub	St.-Johannes-Hospital Dortmund	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	
Smilike	St.-Josefs-Hospital Dortmund-Hörde	Universitätsklinikum Leipzig	

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Haus & Wohnen



Haus & Wohnen		
123-Flüssiggas.de	Meinflüssiggas.de	Safe-Box
Drachengas	My Place	Scharr
First Elephant	My Storage	Shurgard
Flüssiggasonline.de	Pfiffiggas	Sirius Facilities
H&H Flüssiggas	Pickens	Tega
HHM Flüssiggas	Primagas	Tyczka Energy
Kerngas	Progas	Westfa
Knauber	Rheingas	Westfalen
Lagerbox	Rollsrein	

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Mobilität

Mobilität		
ACE	AvD	Park One
ACV	B+B Parkhaus	Park Service Hufner
ADAC	BAVC	Q-Park
Apcoa Parking	Contipark	Saba Park
ARCD	Goldbeck Parking Services	SVG
Automobilclub KS	Mobil in Deutschland	VCD

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Reisen

Reisen			
A&O Hotels	Expedia.de	Karawane Reisen	SKR Reisen
Ab-in-den-Urlaub.de	FTI	Lastminute.de	Sonnenklar.tv
Alltours.de	Gebeco	Ltur.com	Studiosus
B&B Hotels	Holiday Inn Express	Motel One	Travelscout24
Berge & Meer	Holidaycheck	Moxy	TUI.com
Check24	Ibis	Nix-wie-weg.de	Weg.de
DER.com	Ibis Budget	Opodo.de	Wikinger Reisen
DERTOUR.de	Ibis Styles	Premier Inn	
Eberhardt Travel	Ikarus Tours	Reisen.de	
Ebookers.de	ITS	Schauinsland-Reisen.de	

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Versicherung

Versicherung			
ADCURI GmbH	AOK Hessen	Audi BKK	BGV
AIG EUROPE	AOK Niedersachsen	Autoversicherung.de	Check24
Allianz	AOK Nordost	Auxilia	CNA Hardy
Allrecht	AOK Nordwest	Axa	Concordia
Alte Leipziger	AOK Plus	Barmenia	Continentale
Alte Oldenburger	AOK Rheinland/Hamburg	Barmer	CosmosDirekt
Ammerländer	AOK Rheinland-Pfalz/Saarland	Basler	DAK-Gesundheit
AOK Baden-Württemberg	AOK Sachsen-Anhalt	Bavaria Direkt	Debeka
AOK Bayern	ARAG	Bayerische Beamtenkrankenkasse	Delta Direkt

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Versicherung

Versicherung			
Deurag	Ergo	Hiscox	Knappschaft
Deutsche Lebensversicherungs-AG	Europa	hkk Krankenkasse	LV 1871
Deutscher Ring	Geld.de	HUK24	LVM
DEVK	Generali	HUK-Coburg	Mailo
Dialog Versicherung	Gothaer	IKK Classic	Markel
Die Bayerische	Hallesche	Inter	Mobil Krankenkasse
Die Haftpflichtkasse	Hannoversche	Interrisk	Münchener Verein
DKV	HDI	Itzehoer	Neue Leben
DMB Rechtsschutz-Versicherung	Helvetia	KKH Kaufmännische Krankenkasse	Nürnberger

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Versicherung

Versicherung			
Öffentliche Feuerversicherung Sachsen-Anhalt	SDK	Verivox	Volkswahl Bund
Öffentliche Sachversicherung Braunschweig	Signal Iduna	Versicherer im Raum der Kirchen	Westfälische Provinzial
Optimal-absichern.de	Stuttgarter	Versicherungskammer Bayern	WGV
Örag	Süddeutsche	Verti	Württembergische
Ostangler	SV Sparkassenversicherung	VGH Versicherungen	WWK
R+V	Swiss Life	VHV	Zurich
Rhion	Techniker Krankenkasse	Viactiv Krankenkasse	
Roland	UKV	Victor	
SBK Siemens-Betriebskrankenkasse	Universa	Victor Insurance	

8. Methodik

Untersuchungsumfang – Wohnen im Alter



Wohnen im Alter		
Alloheim	Hiro Lift	Pro-Curand
Arbeiter-Samariter-Bund	K&S Seniorenresidenzen	Provita
Augustinum	Kuratorium Wohnen im Alter	Rosenhof
Curanum	Kursana	Sanimed
Deutsches Rotes Kreuz	Libify	Sonotel
Die Johanniter	Lifta	Thyssenkrupp Home Solutions
Garaventa Lift	Malteser	Vitakt
Gesellschaft für Hausnotruf	Pro Seniore	Volkssolidarität

8. Methodik

Untersuchungskriterien

Telefonischer Service		100,0%
Beratungskompetenz		30,0%
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Beratung	4,0%	
Individuelle Beratung	5,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,0%	
Glaubwürdigkeit des Beraters	4,0%	
Lösungsqualität		20,0%
Gezielte Bedarfsanalyse	5,0%	
Bedarfsgerechte Antworten	5,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	4,0%	
Relation Gesprächsdauer und -ergebnis	2,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	4,0%	
Kommunikationsqualität		20,0%
Vollständige Meldeformel	1,5%	
Positive Gesprächseröffnung	1,5%	
Namensansprache	1,0%	
Aktive Gesprächsführung	2,5%	
Interaktionsqualität	2,5%	
Freundlichkeit	4,0%	
Motivation	3,0%	
Akustische Verständlichkeit	1,5%	
Positive Formulierungen	1,0%	
Positive Verabschiedung	1,5%	

8. Methodik

Untersuchungskriterien

Telefonischer Service (Fortsetzung)		
Wartezeiten und Erreichbarkeit		20,0%
Zustande gekommene Gespräche im Erstkontakt	7,0%	
Durchschnittliche Wartezeit	7,0%	
Gesprächsannahme innerhalb von 20 Sekunden	3,0%	
Wöchentliche Erreichbarkeit	3,0%	
Beratungserlebnis		10,0%
Authentischer Berater	2,0%	
Gesprächsatmosphäre/Wohlfühlfaktor	4,0%	
Mehrwert der Beratung	2,0%	
Erinnerungswert	2,0%	

8. Methodik

Untersuchungskriterien

Service per E-Mail		100,0%
Beratungskompetenz		35,0%
Richtigkeit der Aussagen	7,0%	
Vollständigkeit der Aussagen	6,0%	
Strukturierte Darstellung	4,0%	
Individuelle Antworten	6,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,5%	
Souveränität	4,5%	
Orthografisch und grammatikalisch fehlerfreie Antwort	3,0%	
Lösungsqualität		20,0%
Bedarfsgerechte Antworten	6,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	4,0%	
Konsistente Darstellung	1,0%	
Relation Antwortumfang und -ergebnis	4,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	5,0%	
Kommunikationsqualität		20,0%
Eindeutige Absenderkennung	1,0%	
Betreffzeile entspricht Ursprungsanfrage	1,0%	
Anfragetext in Antwort enthalten	1,5%	
Positiver Einstieg	1,0%	
Anrede mit Namen	2,0%	

8. Methodik

Untersuchungskriterien

Service per E-Mail (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität (Fortsetzung)		
Dank für die Kontaktaufnahme	2,0%	
Freundlichkeit der Antwort	3,0%	
Optische Gestaltung	2,0%	
Positive Formulierungen	2,0%	
Aktives Gesprächsangebot	1,0%	
Positive Verabschiedung	2,0%	
Nennung wichtiger Kontaktdaten	1,5%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		20,0%
Zusendung einer Empfangsbestätigung	3,0%	
Eingegangene Antwort	7,0%	
Dauer bis zum Erhalt der Antwort	7,0%	
Zusendung einer Antwort in 24 Stunden	3,0%	
Beratungserlebnis		5,0%
Mehrwert der Antwort	1,5%	
Erinnerungswert	3,5%	

	Seite
A. Detailergebnisse Telefonischer Service	131
Bildung	131
Finanzen	134
Gesundheit	149
Haus & Wohnen	160
Mobilität	162
Reisen	163
Versicherung	165
Wohnen im Alter	176
B. Detailergebnisse Service per E-Mail	178
Bildung	178
Finanzen	181
Gesundheit	196
Haus & Wohnen	207
Mobilität	209
Reisen	211

	Seite
B. Detailergebnisse Service per E-Mail	
Versicherung	212
Wohnen im Alter	223
C. Allgemeine Methodik (Servicetests)	225
D. Klimaneutralität	227

C. Allgemeine Methodik

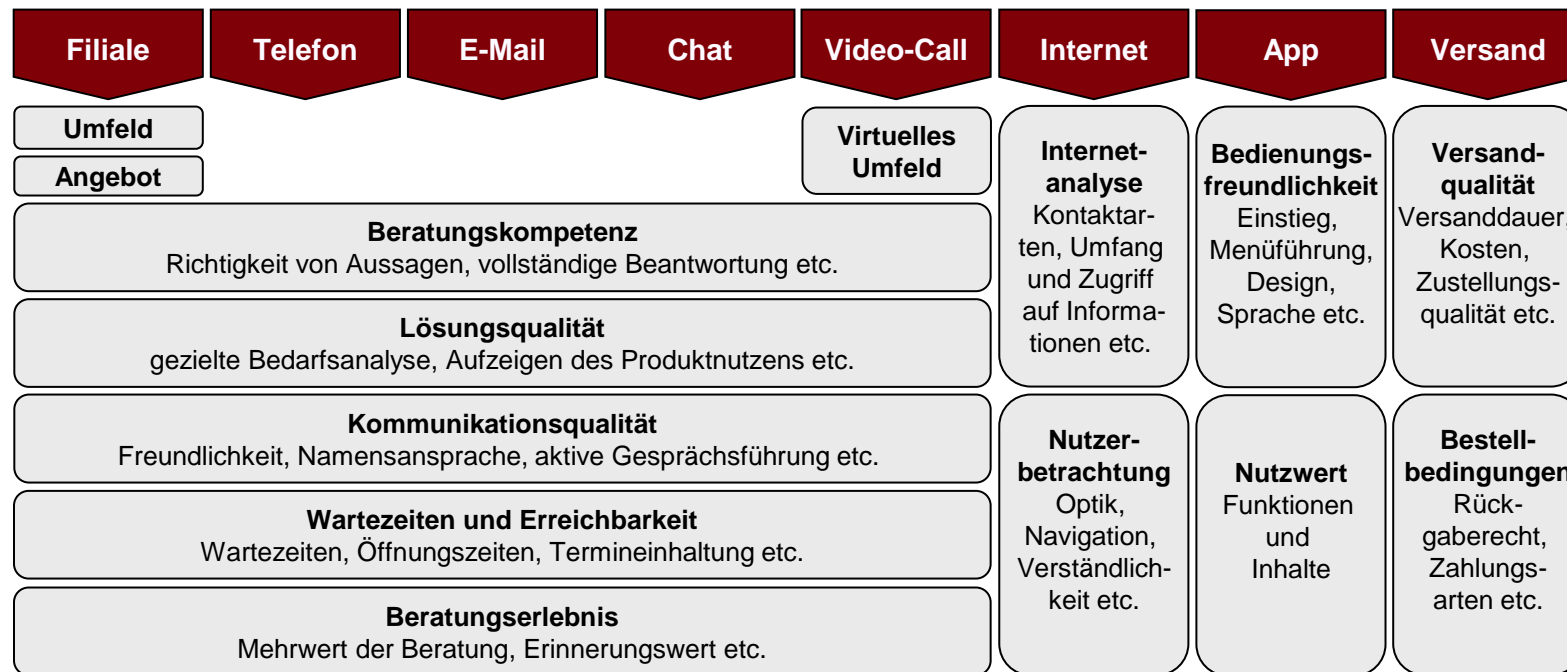
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

C. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



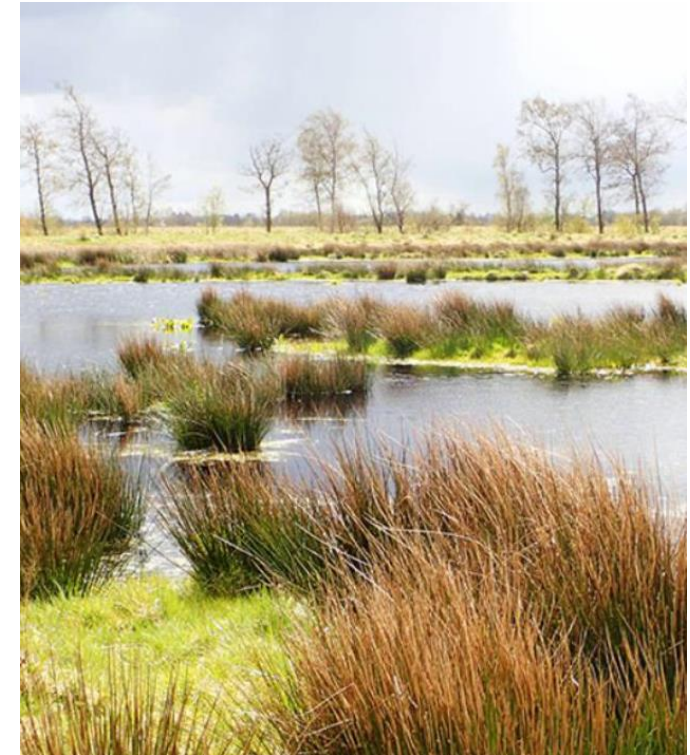
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

D. Klimaneutralität

Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein