

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Computer-Hersteller 2022

#### **Service oft nur Mittelmaß – Viermal „befriedigend“, dreimal „ausreichend“ – Nur Testsieger Acer „gut“**

**Hamburg, 20.12.2022** – Ob Notebook, Desktop-PC oder Tablet – es gibt kaum einen Haushalt, der heutzutage ohne Computer auskommt. Geht es um eine Kaufberatung oder tauchen technische Probleme auf, sind oft die Hersteller gefragt. Das Problem: Deren Service- und Supportleistungen sind insgesamt nur befriedigend. Dies zeigt eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders ntv acht Computer-Hersteller getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Defizite bei E-Mail-Bearbeitung und in den Chats**

Gute Kundenorientierung Mangelware: Weit mehr als jede dritte E-Mail-Anfrage bleibt im Test unbeantwortet (37,5%); eingegangene Auskünfte sind oft unvollständig und wenig individuell. Und zwei Hersteller beantworten nicht einmal die Hälfte der E-Mails – Konsequenz: „mangelhaft“! In den Chat-Beratungen sind vor allem die Wartezeiten kritikwürdig: Die durchschnittliche Reaktionsgeschwindigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegt im Schnitt bei über einer Minute. Positiv hier: Die Auskünfte in den Chats sind nicht nur freundlich formuliert, sondern auch fachlich korrekt.

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

Wie schon in vergangenen Studien stellen sich auch aktuell die Wartezeiten an den Hotlines als Ärgernis heraus: Anrufende müssen sich bis zur Gesprächsannahme im Schnitt fast zweieinhalb Minuten gedulden; bei Apple und HP geht der Durchschnittswert sogar Richtung vier Minuten. Wer Geduld aufbringt, wird aber nicht selten belohnt: Die in der Regel freundlichen und motivierten Hotline-Mitarbeitenden beraten meist kompetent und strukturiert.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Für einen Service-Lichtblick sorgen die Websites der Computer-Hersteller, die einen hohen Informationswert bieten und auf denen viele Fragen im Technikforum beantwortet werden. Verbraucherinnen und Verbraucher, die einen individuellen Support benötigen, rufen am besten die Hotline an – eine fachkundige Beratung ist hier zumindest keine Seltenheit.“

#### **Die servicebesten Computer-Hersteller**

Acer geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor und platziert sich in drei der vier untersuchten Bereiche auf Rang eins. Die größte Stärke des Anbieters liegt in der lösungsorientierten E-Mail-Bearbeitung: Die Antworten fallen ausnahmslos korrekt, strukturiert und vollständig aus. Online gibt es sehr umfangreiche Produktinformationen wie auch allgemeine Angaben zur Garantieleistung und Videos zu ausgewählten Modellen. Sehr souveräne und freundliche Beratungen am Telefon runden das Gesamtbild ab.

Den zweiten Rang belegt Medion (Qualitätsurteil: „befriedigend“). An der Hotline führen die freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktiv durch die Gespräche, beantworten die Fragen korrekt, strukturiert und gut 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  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf Anfragen per E-Mail antwortet der Hersteller im Vergleich am schnellsten – im Schnitt nach etwa vier Stunden. Die Antworten sind zudem souverän und individuell formuliert.

Auf dem dritten Rang folgt Apple (Qualitätsurteil: „befriedigend“). Der Hersteller punktet vor allem mit einem nutzerfreundlichen, ansprechend gestalteten Internetauftritt mit verständlichen Inhalten. Zudem bietet die Website auch hilfreiche allgemeine Informationen, etwa ein Glossar mit der Erläuterung von Fachbegriffen. Die Beratungen per Chat erfolgen verständlich und lösungsorientiert.

Weitere Computer-Hersteller im Test (alphabetisch): Asus, Dell, HP, Huawei und Lenovo.

### **Fakten zur Servicestudie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service und Support von acht relevanten Computer-Herstellern. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon-, E-Mail- sowie Chat-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der einzelnen Websites ermittelt. Insgesamt flossen 328 Servicekontakte mit den Anbietern in die Auswertung 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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.