

PRESSEMITTEILUNG

Jahresanalyse: Bester Service per Telefon und E-Mail

Verbesserungspotenzial in allen Branchen – Hotlines besser als E-Mail-Service – Testsieger in sieben Kategorien

Hamburg, 23.08.2023 – Unbeantwortete E-Mail-Anfragen und unfassbar lange Wartezeiten an der Hotline sorgen für Kundenfrust. Nur Einzelfälle? Wie es um den Service am Telefon und per E-Mail insgesamt bestellt ist, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv insgesamt 241 Unternehmen getestet. 22 DISQ-Studien, die im Zeitraum von 2022 bis Juni 2023 veröffentlicht wurden, bilden die Basis dieser Metaanalyse (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Servicequalität in Seitwärtsbewegung

Über alle untersuchten Branchen betrachtet schneidet der Service am Telefon „befriedigend“ ab. Das Servicelevel ist damit gegenüber dem Vorjahr nahezu unverändert (aktuell: 61,5 Punkte, 2022: 61,0 Punkte). Trotz einer leichten Verbesserung verbleibt dagegen der Service per E-Mail auf einem nur ausreichenden Niveau (aktuell: 54,9 Punkte, 2022: 52,5 Punkte).

Auf Unternehmensebene zeigen sich oft große Unterschiede, sodass aktuell keine der untersuchten Branchen im Schnitt ein gutes Ergebnis erzielt – das gilt sowohl für den telefonischen Service wie auch den Service per E-Mail.

E-Mail-Service: Jedes sechste Unternehmen „mangelhaft“

An den Hotlines sowie via E-Mail überzeugen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vieler Unternehmen mit einer ausgeprägten Fachkompetenz. Allerdings zeigt sich bei den Beratungen in puncto Lösungsorientierung nicht selten ein deutliches Defizit. Vielfach wird beispielsweise der Kundenbedarf nicht oder nur oberflächlich erfragt, was dazu führt, dass die Auskünfte wenig individuell und nicht passgenau ausfallen.

Neben etlichen Positivbeispielen ist das insgesamt mäßige Abschneiden beim Service per E-Mail nicht zuletzt auf eine erschreckende Zahl an Totalausfällen zurückzuführen: Über 17 Prozent der getesteten Unternehmen (42 von 241) sind in diesem Bereich „mangelhaft“, etwa weil sie diesen Servicekanal gar nicht anboten oder E-Mail-Anfragen zu häufig unbeantwortet ließen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Bei der Servicequalität ist – trotz leichter Verbesserungen am Telefon und per E-Mail – kein eindeutig positiver Trend feststellbar. Übergreifend muss konstatiert werden, dass noch zu viele Unternehmen den Erfolgsfaktor einer guten Kundenorientierung ungenutzt lassen. Demgegenüber können die Testsieger mit einem hohen bis sehr hohen Serviceniveau aufwarten.“

Die Servicesieger

Erstplatzierte mit dem besten Service am Telefon sind die folgenden Unternehmen: Experiment (Bildung Schülerinnen/Schüler), Interhyp (Finanzen), Bien-Zenker (Haus & Wohnen), Dertour Reisebüro (Reisen), IU Internationale Hochschule (Studium & Praktikum), Acer (Technik) und Hannoversche (Versicherung).

**DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG**
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

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: Partnership International (Bildung Schülerinnen/Schüler), Interhyp (Finanzen), Fingerhaus (Haus & Wohnen), Ibis Styles (Reisen), FOM Hochschule für Oekonomie und Management (Studium & Praktikum), Acer (Technik) und HUK24 (Versicherung).

Fakten zur Meta-Analyse

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte insgesamt 241 Unternehmen. Die Metaanalyse von 22 DISQ-Studien, die von Januar 2022 bis Juni 2023 veröffentlicht wurden, richtete den Fokus auf die Untersuchungsbereiche Telefonischer Service sowie Service per E-Mail. Folgende Branchen bzw. Kategorien wurden ausgewertet: Bildung Schülerinnen/Schüler, Finanzen, Haus & Wohnen, Reisen, Studium & Praktikum, Technik und Versicherung. Untersucht wurden dabei unter anderem die Kompetenz, Individualität und Lösungsqualität der Beratung, die Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie die anfallenden Wartezeiten. Insgesamt flossen 2.075 Telefonkontakte sowie 2.163 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
Leiter Kommunikation und Media Relations
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.