

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Smartphone-Hersteller 2024

**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

Kundenorientierung oft wenig ausgeprägt – Service-Defizite nicht nur an den Hotlines – Samsung ist Testsieger

Hamburg, 07.08.2024 – Das Smartphone ist für viele Menschen ein unverzichtbarer Begleiter im Alltag. Gibt es ein technisches Problem oder steht ein Neukauf an, sind Support und Beratung deshalb dringend gefragt. Die Serviceleistungen der meisten Hersteller sind allerdings enttäuschend, wie das Deutsche Institut für Service-Qualität aufdeckt. Das DISQ hat in einer aktuellen Studie den Service von sieben Smartphone-Herstellern getestet.

Service mit viel Luft nach oben

Die Unternehmen erreichen mit 61,8 Punkten im Schnitt nur ein befriedigendes Serviceniveau. Drei Unternehmen kommen über ein ausreichendes Gesamtergebnis nicht hinaus, weitere drei sind befriedigend und einzig der Testsieger erzielt das Qualitätsurteil „gut“. Dabei überzeugen die Smartphone-Hersteller in keinem der drei Kontaktbereiche Chat, Telefon und E-Mail. Die Auskünfte sind zu oft lückenhaft, wenig individuell und teils unpassend.

Die Wartezeiten sind ein Ärgernis für sich: Am Telefon dauert es bis zur Gesprächsannahme im Schnitt fast zwei Minuten; bei Anfragen per E-Mail wird die Geduld der Kundinnen und Kunden überstrapaziert: 40 Prozent der Anfragen bleiben komplett unbeantwortet. Die Leistungen an den Hotlines sind insgesamt nur ausreichend und der Service per E-Mail sogar „mangelhaft“. Am ehesten kann noch der Service per Chat punkten, etwa mit zuverlässiger Erreichbarkeit, kurzen Wartezeiten bis Chatbeginn (im Schnitt rund 18 Sekunden) und strukturierten Beratungen.

Websites bieten Hilfe zu Selbsthilfe

Lichtblick aus Kundensicht: Die Websites der Smartphone-Hersteller punkten mit einem hohen Informationswert, etwa mit vielen technischen Details zu den Smartphones und der Anzeige von Zubehör-Empfehlungen. Überall vorhanden sind zudem ein Hilfebereich und oft auch ein Technikforum bzw. eine Community zur Klärung von Problemen. Die wichtigen Hinweise zu den Kontaktmöglichkeiten sind allerdings teils versteckt oder unvollständig, was wiederum die Servicedefizite der Branche unterstreicht.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, empfiehlt: „Wer technischen Support oder Beratung beim Kauf eines neuen Smartphones benötigt, muss mit Enttäuschungen rechnen, da viele Hersteller den Service eher kleinschreiben.“

Die servicebesten Smartphone-Hersteller

Samsung geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor und bestätigt damit den Spitzenrang der Vorstudie 2022. Der Hersteller verfügt über den besten Internetauftritt mit umfangreichen Informationen und

Geschäftsführung:
Markus Hamer

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

Funktionen, etwa diverse Suchfilter zur Produkteingrenzung, eine direkte Vergleichsmöglichkeit der Geräte und Handbücher zum Download. Beim telefonischen Service und Support für Interessierte bzw. Kundinnen und Kunden punkten die Mitarbeitenden mit korrekten, sehr verständlichen und meist vollständigen Auskünften. Anfragen per E-Mail werden schnell und freundlich beantwortet.

Den zweiten Rang belegt Huawei mit einem befriedigenden Resultat. Vor allem der Online-Service überzeugt: Die Geräte wurden detailliert – mit Produktvideo und Angabe des Lieferumfangs – präsentiert. Nutzerinnen und Nutzer überzeugt die Website mit Übersichtlichkeit und optisch ansprechender Gestaltung. Die Chat-Beratungen liefern inhaltlich verständliche Auskünfte.

Auf dem dritten Rang folgt Apple (Qualitätsurteil: „befriedigend“). Der iPhone-Hersteller überzeugt mit dem besten Service per Chat. Die freundlichen Mitarbeitenden führen aktiv durch die Gespräche und die Auskünfte sind meist vollständig. Auch der Online-Service punktet dank einer ansprechenden Website mit hohem Informationswert und nützlichen Funktionen.

Weitere Unternehmen im Test (alphabetisch): Google, Motorola, Sony und Xiaomi.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben relevante Smartphone-Hersteller. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon-, E-Mail- und Chat-Tests ermittelt. Bei den Mystery-Tests verwendeten die geschulten Testkundinnen und -kunden Rollenspiele mit themenspezifischen Fragestellungen. Die Anfragen per Telefon, E-Mail und Chat wurden sowohl auf Interessentenbasis (60 Prozent) als auch aus Kundenperspektive (40 Prozent) gestellt. Darüber hinaus erfolgten je zehn Prüfungen der Internetauftritte hinsichtlich Inhalte und Bedienungsfreundlichkeit durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer sowie eine detaillierte Analyse der Websites. Insgesamt flossen 277 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

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.