

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Computer-Hersteller 2024

Service und Support mit Defiziten – Branche nur „befriedigend“, einzig Testsieger Acer mit Note „gut“

Hamburg, 18.12.2024 – Ob für den Job, das Lernen oder die Freizeit – Computer sind unverzichtbare Helfer. Doch was, wenn technische Fragen auftauchen oder eine Kaufberatung benötigt wird? Genau hier sollten die Hersteller zur Verfügung stehen. Die Realität sieht aber anders aus: Unsere aktuelle Studie deckt auf, dass Service und Support vieler Anbieter oft nur Mittelmaß sind. Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv hat das DISQ acht Computer-Hersteller getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Der Service der Computer-Hersteller bleibt ausbaufähig. Die aktuelle Studie zeigt eine durchschnittliche Gesamtbewertung von 63,7 Punkten – und liegt damit nur knapp über dem Niveau der Vorstudie aus dem Jahr 2022 (63,2 Punkte). Insgesamt erreicht die Branche somit nur ein befriedigendes Servicelevel. Allein der Testsieger hebt sich mit dem Qualitätsurteil „gut“ positiv ab.

Service und Support zeigen deutliche Schwächen

Über die Kontaktkanäle Chat, Telefon und E-Mail liefern die Hersteller häufig lückenhafte und wenig bedarfsgerechte Informationen, die den Interessierten und Kunden zudem kaum einen Mehrwert über das Kernanliegen hinaus bieten. Positiv fallen die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den Hotlines und die vergleichsweise kurzen Wartezeiten im Chat auf. Insgesamt zeigt sich aber ein deutlicher Verbesserungsbedarf, um die Servicequalität auf ein gutes Niveau zu heben.

Websites mit hohem Infowert

Gut schneidet immerhin der Online-Service der Hersteller ab: Die Websites liefern ein breites Informationsangebot, etwa technische Produktdetails oder Zubehöreempfehlungen. Ergänzt wird das Angebot durch einen Hilfebereich, der praktische Unterstützung bietet. Ebenfalls positiv: Die bereitgestellten Inhalte sind verständlich aufbereitet. Optimierungsbedarf gibt es bei den Kontaktmöglichkeiten, die teilweise schwer auffindbar und unvollständig sind.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: Unsere Studie zeigt, dass viele Computer-Hersteller beim Kundenservice stark auf Selbsthilfe-Angebote auf ihren Websites setzen. Die persönliche Unterstützung, etwa über Chat oder Hotline, ist deutlich ausbaufähig – vor allem, wenn es um individuelle Beratung geht.“

Das Ranking

Acer geht als Testsieger hervor und erzielt als einziger Anbieter das Qualitätsurteil „gut“. Dabei bietet Acer in gleich drei von vier untersuchten Bereichen die beste Serviceleistung. Der Service per E-Mail und der Online-Service schneiden mit einem sehr guten Ergebnis ab; auch per Chat zeigt der Hersteller eine sehr hohe Beratungskompetenz und punktet mit der im Vergleich besten Kundenorientierung.

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:
Bianca Möller

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

Den zweiten Rang belegt Medion (Qualitätsurteil: „befriedigend“). Anfragen per E-Mail beantwortet der Hersteller freundlich und verständlich. Die strukturiert geführten Beratungen via Chat kommen schon nach kurzer Wartezeit zustande (im Schnitt 30 Sekunden) und der Internetauftritt überzeugt durch seinen hohen Informationswert.

Auf dem dritten Rang folgt Apple (Qualitätsurteil: „befriedigend“). Der Hersteller überzeugt mit dem im Test besten telefonischen Service dank freundlicher und kompetenter Beratung. Der Online-Service ist im Vergleich der zweitbeste und auch per Chat erhalten Nutzerinnen und Nutzer verständliche Hilfe.

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 Computer-Herstellern. Die Servicequalität der Unternehmen wurde anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon-, E-Mail- sowie Chat-Tests, zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer 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
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
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.