

Diese Meldung kann unter <http://www.presseportal.de/pm/80931/1674888/service-von-internet-providern-regionaler-anbieter-netcologne-vor-den-grossen> abgerufen werden.



## Service von Internet-Providern: regionaler Anbieter NetCologne vor den Großen

02.09.2010 - 10:00 Uhr, ServiceValue GmbH

Köln (ots) - Beim Service der Internet-Provider gibt es enorme Unterschiede und Verbesserungsmöglichkeiten - wie eine aktuelle Wettbewerbsanalyse der ServiceValue GmbH zeigt. Auch wenn die Kunden eine deutliche Steigerung des allgemeinen Serviceniveaus wahrnehmen - die Qualität bleibt im Branchenvergleich unterdurchschnittlich und nur wenige Internetanbieter überzeugen durch konstant hohe Servicequalität. Der regionale Provider NetCologne führt mit deutlichem Abstand das Service-Ranking an, gefolgt von O2 DSL, congstar und Kabel BW. Kabel Deutschland und Versatel DSL hingegen liegen auf den letzten Plätzen.

Die unabhängige ServiceValue GmbH hat 2.830 Kunden zu ihren Service-Erfahrungen mit 19 Internet-Providern befragt und kam dabei zu teilweise überraschenden Ergebnissen.

Das Ranking: NetCologne an der Spitze Außerordentlich zufrieden sind die Kunden mit der Servicequalität beim regionalen Anbieter NetCologne, der mit einem Servicewert "K" (K für Kunde) von 63 Punkten an der Spitze des Rankings steht (maximal möglich: 100 Punkte). NetCologne gewinnt durch hervorragende Bewertungen bei den - für seine Kunden - wichtigsten Serviceleistungen: Eingehen auf Kundenbedürfnisse, Eigeninitiative der Mitarbeiter und Beratungsqualität. Auch im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen kann der regionale Anbieter punkten und bleibt in der Gunst seiner Kunden vorne.

Deutlich abgesetzt folgt auf Rang zwei mit einem Servicewert "K" von 57 Punkten O2 DSL, der in nahezu allen untersuchten Serviceleistungen über dem Wettbewerbsdurchschnitt liegt. Mit ebenfalls empfehlenswertem Kundenservice platzieren sich auf Rang drei und vier congstar und Kabel BW (jeweils 53 Service-Punkte).

"Technische Produkte haben ihren Reiz, können den Anwender aber schnell überfordern. Auf die Bedürfnisse und Fähigkeiten der Kunden abgestimmte Serviceleistungen sind daher besonders wichtig", kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführender Gesellschafter der ServiceValue GmbH. "Insofern überrascht es auch nicht, dass die Kunden am meisten Wert auf gute Beratungsqualität und auf einen verständnisvollen Umgang mit ihren Anliegen legen."

Das Service-Hauptfeld von Rang fünf bis Rang zehn bilden Vodafone DSL (48 Punkte), GMX DSL (44 Punkte), ALICE DSL (40 Punkte), T-Home (39 Punkte), 1&1 DSL (35 Punkte) und Unitymedia (34 Punkte).

Aus Kundensicht besonders hohen Nachholbedarf in puncto Service haben die fast bundesweit agierenden Internet-Provider Kabel Deutschland und Versatel DSL. Ihre Platzierung auf den letzten Rängen ist das Ergebnis der überdurchschnittlichen Enttäuschung ihrer Kunden.

Deutliche Verbesserung des Serviceniveaus Das allgemeine Serviceniveau der deutschen Internetanbieter hat sich im Vergleich zu anderen Branchen aber deutlich verbessert: 45 Prozent der Befragten bestätigen den Aufschwung, lediglich 14 Prozent berichten von Serviceverschlechterungen. Besonders hervorzuheben sind die positiven Entwicklungen bei Kabel BW und O2 DSL.

"Trotz enormer Schwankungen bei den einzelnen Anbietern und in den unterschiedlichen Leistungsmerkmalen hat sich der Service von Internet-Providern aus Kundensicht insgesamt verbessert", so Studienleiter Stefan Heinisch, Senior Manager bei der ServiceValue GmbH. "Guter Service darf aber kein Zufall sein, Kunden wollen sich auf eine gleichbleibend hohe Servicequalität verlassen können und sie täglich erfahren."

Das gesamte Ranking der Internet-Provider*	Rang	Anbieter	Servicewert "K"
1	NetCologne	63	
2	O2 DSL	57	
3	congstar	53	
4	Kabel BW	53	
5	Vodafone DSL	48	
6	GMX DSL	44	
G E S A M T		42	
7	Alice DSL	40	
8	T-Home	39	
9	1&1 DSL	35	
10	Unitymedia	34	
11	Kabel Deutschland	28	
12	Versatel DSL	26	Quelle: ServiceValue GmbH Hintergrundinformationen

Die Presseinformation basiert auf einer repräsentativen

Online-Befragung von n = 2.830 Internet-Provider-Kunden im August 2010.

Der umfangreiche 300-seitige "ServiceAtlas Internet-Provider - Wettbewerbsanalyse zu Servicequalität und Servicewert" kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden.

<http://www.servicevalue.de/publikationen/uebersicht/> Pressekontakt:

Sandra Gemein  
ServiceValue GmbH  
Dürener Straße 341  
50935 Köln  
Tel +49.(0)221.67 78 67 -50  
Fax +49.(0)221.67 78 67 -59  
[S.Gemein@ServiceValue.de](mailto:S.Gemein@ServiceValue.de)  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

Originaltext:

ServiceValue GmbH

Pressemappe:

<http://www.presseportal.de/pm/80931/servicevalue-gmbh>

Pressemappe als RSS:

[http://presseportal.de/rss/pm\\_80931.rss2](http://presseportal.de/rss/pm_80931.rss2)