

26.11.2012 – 09:15 Uhr

Servicestudie Computerhersteller / Service erneut nur befriedigend - Testsieger ist Samsung vor Apple und Toshiba

Hamburg (ots) -

Die zunehmende Digitalisierung der Gesellschaft hat für die Computerbranche einen steigenden Konkurrenzdruck mit sich gebracht. Deutlich wird dies angesichts des Ringens der Branchengrößen Apple und Samsung, welches sich auch in der aktuellen Servicestudie niederschlug. In der Vorjahresstudie gelang es Samsung noch sich deutlich vor dem Konkurrenten zu platzieren. In diesem Jahr konnte Apple zu seinem Rivalen aufschließen. Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von 14 Computerherstellern.

Abseits dieser Dynamik offenbarte die Branche dennoch ein gemischtes Bild. Die Servicequalität blieb dabei wie in den Jahren zuvor nur auf einem befriedigenden Niveau. Als größte Schwachstelle erwies sich erneut die E-Mail-Bearbeitung. Nur selten erhielten Kunden eine vollständige und strukturierte Auskunft zu ihrer Frage. Knapp 33 Stunden vergingen zudem im Durchschnitt bis der Absender eine Antwort erhielt. "Kunden erwarten inzwischen, dass E-Mails innerhalb von 24 Stunden vollständig und verständlich beantwortet werden", kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Mit 42 Sekunden war auch die Wartezeit in den telefonischen Hotlines deutlich zu lang. In Kombination mit den hohen Telefongebühren, die teilweise mit 1,19 Euro pro Minute zu Buche schlugen, ist das wenig kundenorientiert. Deutlicher Handlungsbedarf ergab sich auch in Bezug auf die Freundlichkeit der Berater. Diese wurde nur in etwa 65 Prozent der Anrufe positiv bewertet. Immerhin: In gut 80 Prozent der Gespräche beantworteten die Berater die Fragen strukturiert und vollständig. "Insgesamt zeigt sich, dass die Branche in den vergangenen Jahren zu wenig in den Service investiert hat. Angesichts einer steigenden Bedeutung der Kundenbindung in der Computerbranche besteht dringender Handlungsbedarf", so Hamer.

Testsieger und damit zum fünften Mal in Folge "Bester Computerhersteller" wurde Samsung. In allen Bereichen zeigte das Unternehmen die höchste Servicequalität. Besonders überzeugend war die sehr gute Qualität des Kundenservice per Telefon und E-Mail. Apple belegte Rang zwei und steigerte die Leistung des vergangenen Jahres deutlich. Neben den bemerkenswerten Leistungen im telefonischen Service profilierte sich der Hersteller vor allem durch die bedienungsfreundliche Website. Den dritten Rang belegte Toshiba. Dies war auch hier vor allem auf die hohe Qualität der telefonischen Beratung zurückzuführen. Kurze Wartezeiten bis zur Gesprächsannahme sowie die individuelle Beratung sorgten für ein gutes Ergebnis.

Das Marktforschungsinstitut überprüfte im Oktober 2012 im Auftrag von n-tv den Service von 14 Computerherstellern. Hierfür wurden pro Unternehmen jeweils zehn verdeckte Anfragen per E-Mail und Telefon gestellt, die neben technischen Anliegen auch Produktberatungen zum Inhalt hatten. Darüber hinaus wurden die Internetauftritte eingehend analysiert. In der Summe gingen über 430 Servicekontakte in die Auswertung ein.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber - Hightech, Montag, 26.11.2012, um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Pressekontakt:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de