



# DEUTSCHLAND TEST

## **Im Test: Telekommunikation**

# Die besten Kundendienste

In Zeiten moderner Breitband-technologien wachsen Telefonie und Internet immer stärker zusammen. Komplexe Produkte sind anfälliger für Störungen – und dann ist der Fachmann gefragt. Wer den besten Draht zum Kunden hat



**O**b privat oder im Berufsleben – ohne Kommunikation per Telefon ist unser Leben heute kaum noch vorstellbar. Trotz des Mobilfunkbooms: Rund 37,2 Millionen Festnetzanschlüsse gibt es derzeit noch immer in Deutschland, so neueste Erhebungen der Bundesnetzagentur. Ihre Zahl hat sich damit im Vergleich zu 2009 nur um 1,3 Millionen verringert. Die Festnetzleitungen sind nach wie vor stark frequentiert. Die Gespräche aller Teilnehmer ins Inland, ins Ausland oder in Mobilfunknetze summierten sich 2013 auf unvorstellbare 169 Milliarden Minuten. Damit ist jeder Anschluss in Deutschland rund 76 Stunden belegt.

Dabei verliert der traditionelle analoge oder ISDN-Anschluss mehr und mehr an Bedeutung. „Der klassische Telefonanschluss wurde weniger nachgefragt, während die Telefonie über DSL und HFC zunahm“, so die Regulierungsbehörde in ihrem aktuellen Jahresbericht. Kein Wunder: Mit Breitbandtechnologien wie DSL oder den HFC-Netzen der Kabelfernsehbetreiber sind hochklassiges TV-Entertainment, schneller Inter-

net-Zugang und Telefonie über einen Komplettanschluss möglich. Zunehmend Konkurrenz hat Ex-Monopolist Deutsche Telekom im Markt der Breitbandanschlüsse bekommen. Die Wettbewerber des Bonner Unternehmens erreichten 2013 immerhin einen Vermarktungsanteil von 57 Prozent – vor zehn Jahren waren es noch knapp zwölf Prozent.

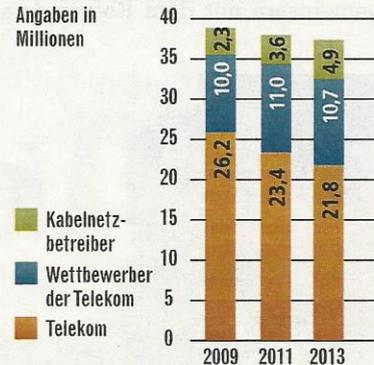
Konkurrenz belebt das Geschäft – doch die Vielfalt an Anbietern und Netzen stellt die Verbraucher vor eine schwierige Wahl. Ein Entscheidungskriterium für ein Unternehmen sollte dabei die Qualität des Kundendienstes sein. Ob Verbindungsstörung, Umzug oder Anbieterwechsel – ein funktionierender Kundenservice ist für die Verbraucher unerlässlich. Dabei muss nicht immer gleich der mobile Kundendienst ins Haus kommen. Oft genügt schon der Rat eines kompetenten Mitarbeiters per Telefon oder E-Mail.

Muss der Kundendienst allerdings doch kommen, dann sollte die Terminvereinbarung einfach sein, die Servicemitarbeiter sollten möglichst zügig das Problem lösen und die Kosten überschaubar ▶

### Vernetzte Kommunikation

Die Zahl der stationären Sprachtelefonanschlüsse ist 2013 insgesamt weiter gesunken. Im Gegensatz dazu wächst der Anteil der Breitband-Kabelnetz-Betreiber jedoch merklich.

**Geschäft im Wandel**  
Entwicklung der Anzahl der Komplettanschlüsse in Telekommunikationsfestnetzen



Quelle: Dialog Consult/VATM

## Der Test

Langsames Internet, rauschende Leitungen – wenn es mit der Telekommunikation hapert, schlägt die Stunde der Techniker. Doch welcher Kundendienst für Telekommunikation erledigt seine Arbeit aus Sicht der Kunden am besten?

Dazu hat DEUTSCHLAND TEST gemeinsam mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY im März 2014 eine bundesweite Studie durchgeführt.

Rund 860 Kunden haben ihr Urteil zu acht führenden mobilen Kundendiensten in Deutschland abgegeben. Über ein sogenanntes Online-Panel wurden von den Studienteilnehmern insgesamt 17 Service- und Leistungsmerkmale bewertet, die den folgenden Themenfeldern zugeordnet sind:

- (1) Termintreue**
- (2) Servicemitarbeiter**
- (3) Preis-Leistungs-Verhältnis**



### Die Sieger

Fünf von acht der mobilen Kundendienste werden mit „gut“ oder sogar „sehr gut“ von den Verbrauchern beurteilt

Anbieter	Bewertung	Punkte
1&1	sehr gut	66,5
Unitymedia	sehr gut	66,5
O2	sehr gut	66,4
Vodafone	gut	65,8
Kabel BW	gut	65,6

Quelle: ServiceValue

Alle Urteile aus dem repräsentativen Online-Panel wurden von den ServiceValue-Fachleuten systematisch ausgewertet: Zunächst errechneten die Kölner Experten für alle Leistungs- und Servicemerkmale einen Indexwert auf einer Skala von 0 bis 100. Innerhalb der drei Kategorien Termintreue, Servicemitarbeiter und Preis-Leistungs-Verhältnis wurde aus den zugeordneten Items ein ungewichtetes Durchschnittswert gebildet.

Mindestens die Note „gut“ erhalten Anbieter, die über dem Durchschnittswert liegen. Für Kundendienste, die besser als der Durchschnitt dieser Gruppe abschneiden, gibt es die Note „sehr

gut“. Für das Gesamtranking (Tabelle oben) wurden die Ergebnisse aus den drei Themenfeldern gleich gewichtet zusammengeführt.

Im Durchschnitt erreichten die Kundendienste für Telekommunikation knapp 68 von 100 möglichen Zufriedenheitspunkten. Anbieter, die mit ihrer Punktzahl unter den jeweiligen Schwellenwerten in den Teilkategorien oder in der Gesamtwertung liegen, werden nicht im DEUTSCHLAND-TEST-Ranking aufgeführt.

Für die Erhebung wurden Kunden aus allen Bundesländern sowie aus verschiedenen Haushaltsgrößen, Einkommens-, Berufs- und Altersgruppen befragt.

bleiben. Doch welcher Kundendienst ist in diesen und anderen Punkten der beste? Das können Verbraucher beurteilen, die die Serviceleistungen ihrer Telekommunikationsgesellschaft schon ein- oder mehrmals in Anspruch genommen haben.

Deshalb hat DEUTSCHLAND TEST gemeinsam mit dem Kölner Analyse-

und Beratungshaus ServiceValue sowie dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY Menschen in ganz Deutschland nach ihren Erfahrungen mit acht mobilen Kundendiensten von Telekommunikationsgesellschaften befragt. Ihre Einschätzung gaben die Studienteilnehmer im Detail zu 17 Service- und Leistungsmerkmalen ab. In der Gesamtbeurteilung lieferten

sich drei Anbieter ein enges Rennen: 1&1, Unitymedia und O2 bilden mit weit überdurchschnittlichen und damit „sehr guten“ Bewertungen das Trio an der Spitze. Auf „guten“ Plätzen folgen Vodafone und Kabel BW. Anhand der Kategorien Termintreue, Servicemitarbeiter und Preis-Leistungs-Verhältnis macht die Studie außerdem deutlich, wo die Branche einerseits und jede einzelne Gesellschaft andererseits ihre Stärken und Schwächen haben (s. Tabellen unten).

Pluspunkte sammelten die acht Anbieter mit ihren Servicemitarbeitern. Hier führt die Deutsche Telekom, die nur ganz knapp an einer Platzierung im Gesamtranking vorbeischrämte, die Bestenliste an. Die meiste Kritik verteilten die Studienteilnehmer bei der Befragung im März für das Preis-Leistungs-Verhältnis. Wer hier punktet, kann allerdings besonders viel für die Kundenbindung tun. ■

STEFANIE HABERSTOCK



Ein guter Kundendienst zeichnet sich durch Fachkompetenz und Serviceorientierung aus

## Termintreue

Wer kann es sich im Alltagsstress schon leisten, den halben Tag auf einen Servicetechniker für die Telefonanlage zu warten? Wer nicht ans Haus gebunden sein will, ist froh, wenn für das Eintreffen des Kundendienstes ein möglichst kurzes Zeitfenster vorgesehen ist. Alternativ können sich die Serviceleute per Handy kurz vor der Ankunft ankündigen.

Die Planbarkeit des Termins ist deshalb einer von sechs Aspekten, den DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue in der Kategorie Termintreue bei den Teilnehmern des Online-Panels abgefragt haben. Allerdings legen die Experten hier genau den Finger in die Wunde. Das Kriterium erzielte die wenigsten Punkte unter allen 17 Merkmalen – hier kann die Branche sich noch deutlich mehr um die Kundenzufriedenheit bemühen. Am besten schneidet O2 ab.

Auch mit der Erreichbarkeit des Kundendienstes ist knapp jeder vierte Befragte nicht oder nicht ganz zufrieden, zeigt die Studie. Hier bekam 1&1 mit Abstand die beste Wertung. Ist ein Termin vereinbart, freuen sich viele Kunden allerdings

über pünktliches Erscheinen der Fachleute. 84 Prozent sind mit der „Einhaltung von Terminzusagen“ voll und ganz oder eher zufrieden. Die meisten positiven Erfahrungen sammelten eindeutig die Kunden von Kabel BW.

Im Durchschnitt gab es für die Branche im gesamten Testfeld Termintreue gut 64 von 100 möglichen Indexpunkten. Fünf Anbieter konnten sich im Teilranking positionieren. Führend ist auch in der Kategoriewertung der baden-württembergische Kabelfernsehnetsbetreiber Kabel BW. Ebenfalls „sehr gute“ Ränge belegen 1&1 sowie Unitymedia.

### Kategorien

- Erreichbarkeit des Kundendienstes
- Unkomplizierte Terminvereinbarung
- Schnelle Terminvereinbarung
- Flexible Terminvereinbarung
- Planbarkeit des Kundendiensttermins
- Einhaltung von Terminzusagen



### Testergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Kabel BW	sehr gut	66,0
1&1	sehr gut	65,3
Unitymedia	sehr gut	65,2
O2	gut	64,7
Vodafone	gut	64,5

Quelle: ServiceValue; Tabelle enthält nur Anbieter, die über dem Schnitt liegen; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = gut; über Durchschnitt der „Guten“ = sehr gut

## Servicemitarbeiter

Ob Internet-Zugang, Fernsehempfang über Breitband oder Telefonleitung – Kommunikations- und Unterhaltungsmedien sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Das fällt besonders auf, wenn Geräte oder Anschlüsse einmal streiken. Damit die Betroffenen nicht lange von der Außenwelt abgeschnitten sind, muss rasch fachgerechte Hilfe von einem Servicemitarbeiter her. Am Telefon, per Mail oder vor Ort: Die Ursache des Problems sollte schnell erkannt, und Fehler sollten zuverlässig behoben werden. Auch freundliche Mitarbeiter, die ihre Arbeitsschritte verständlich erklären können und alle Fragen beantworten, kommen bei den Hilfesuchenden gut an.

Hier zeigt sich die große Stärke der Branche. Die acht untersuchten Kundendienste bekamen im Durchschnitt 70,4 von 100 möglichen Indexpunkten und schnitten damit weit besser als im Gesamtranking (65,4 Punkte) ab. Auffällig niedrig sind dabei die Leistungsunterschiede von Anbieter zu Anbieter.

Um eine Nasenlänge in puncto Servicemitarbeiter sind dennoch zwei Unternehmen ihren

Wettbewerbern voraus: Über die beste Kategoriewertung darf sich die Deutsche Telekom mit der Note „sehr gut“ freuen, gefolgt von 1&1 ebenfalls mit „sehr gut“. Unitymedia und O2 schaffen es mit ihrer Punktzahl immerhin noch auf die beiden „guten“ Ränge.

Fachkompetenz, Freundlichkeit und Ordentlichkeit: Mit diesen drei Einzelkriterien können die Fachkräfte am meisten überzeugen. Für die Kundenbindung ist allerdings die Zuverlässigkeit der Problemlösung der wichtigste Aspekt.

### Kategorien

- Freundlichkeit des Mitarbeiters
- Fachkompetenz des Mitarbeiters
- Verständliche Erklärung der Arbeiten
- Beantwortung aller Fragen
- Lösungsorientierung
- Nachvollziehbarkeit der Arbeiten
- Sauberkeit und Ordentlichkeit des Arbeitsbereichs
- Zuverlässigkeit der Problemlösung

### Testergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Deutsche Telekom	sehr gut	71,9
1&1	sehr gut	71,4
Unitymedia	gut	70,6
O2	gut	70,4

Quelle: ServiceValue; Tabelle enthält nur Anbieter, die über dem Schnitt liegen; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = gut; über Durchschnitt der „Guten“ = sehr gut



## Preis-Leistungs-Verhältnis

Ob kulantem Verhalten gegenüber den Kunden, transparente Kosten oder hochwertige Leistungen zu günstigen Preisen – alle drei Kriterien der Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis wirken sich besonders stark auf die Kundenbindung aus. Das ergab die sogenannte Relevanzanalyse von DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue.

Das bedeutet: Anbieter, die sich hier besonders um zufriedene Verbraucher bemühen, haben die größten Chancen auf treue Kunden und deren Weiterempfehlungen an Familie, Freunde und Bekannte.

Die Auswertung der rund 860 Kundenurteile zeigt allerdings, dass gerade in diesem Testfeld noch das meiste Verbesserungspotenzial steckt. So wünscht sich fast jeder dritte Studienteilnehmer mehr Entgegenkommen, wenn es um Reparaturkosten des Kundendienstes geht.

Was ist in den Bereitstellungs- oder Anschlussgebühren enthalten? Was kann an Kosten außerdem anfallen? Wie setzt sich die Rechnung des Serviceteams zusammen? Auch bei der Kostentransparenz gibt es durchschnittlich immerhin

27 Prozent mehr oder weniger unzufriedene Teilnehmer. Für den meisten Durchblick bei den Kunden sorgt eindeutig der rheinland-pfälzische Internet-Provider 1&1. Das beste allgemeine Preis-Leistungs-Verhältnis attestierten die Befragten dem Unternehmen O2, gefolgt von Unitymedia.

Die beiden Anbieter sind mit einer weit überdurchschnittlichen Performance auch in der gesamten Kategorie führend und erhielten verdient „sehr gute“ Noten. Auch 1&1 sowie Vodafone liegen klar vor der Konkurrenz. Die gesamte Branche schaffte im Durchschnitt im Testfeld „Preis-Leistungs-Verhältnis“ nur 61,5 von 100 möglichen Punkten – hier ist also noch viel Luft nach oben.

### Kategorien

- Kulanz
- Kostentransparenz
- Preis-Leistungs-Verhältnis

### Testergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
O2	sehr gut	64,2
Unitymedia	sehr gut	63,6
1&1	gut	62,9
Vodafone	gut	62,7

Quelle: ServiceValue; Tabelle enthält nur Anbieter, die über dem Schnitt liegen; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = gut; über Durchschnitt der „Guten“ = sehr gut

