BEI ANRUF FRUST?

Früher war das produzierende Gewerbe das Maß aller Dinge. Heute ist der Dienstleistungssektor wirtschaftlich der bedeutendste und macht 69 Prozent des Bruttoinlandprodukts aus. Eigentlich sollte es da doch selbstverständlich sein, dass der Kundenservice eine enorme Rolle spielt.

Kundenservice gewinnt an Wert

Dem stimmen hierzulande nicht viele zu: Wer heute Probleme mit seinem Auto, Kühlschrank oder Schuhwerk hat, gerät nicht selten in Verzweiflung ob der oft überlasteten Hotlines oder unfähiger Kundenberater. Der Begriff „Servicewüste Deutschland“ wird schnell bemüht. Doch so ganz stimmt das Bild vor allem in der Telekommunikationsbranche nicht: Immer mehr Unternehmen werten ihren Kundenservice auf und sehen ihn als wichtiges Differenzierungsmerkmal auf dem Verdrängungsmarkt. Denn die Digitalisierung stellt TK-Firmen nicht nur in puncto Netzausbau vor Herausforderungen: Geräte und Technik werfen komplexe Fragen bei Konsumenten auf. Da braucht man kompetente Berater.

Damit Sie wissen, welcher der Mobilfunker damit gesegnet ist und wo’s hapert, haben 297 Tester mit insgesamt 650 Anrufen die wichtigsten deutschen Mobilfunkhotlines und erstmalig auch die österreichischen und Schweizer Helplines mit jeder Menge Fragen traktiert. **JOSEFINE MILOSEVIC**

NETZBETREIBER

Die deutschen Netzbetreiber schlagen sich zumeist wacker, allerdings sind die Wartezeiten hoch – das Personal scheint mancherorts zu knapp kalkuliert.

Die Münchner haben mit Abstand die besten Berater, strapazieren ihre Kunden jedoch mit langer Wartezeit.

O2

Gut ein Jahr nach der Übernahme von E-Plus schreitet die Fusion der beiden Netzbetreiber voran: Seit Ende Mai können O2- und E-Plus-Kunden dank National Roaming beide 3G-Netze nutzen. Auch haben die Münchner in einem Testlauf mit der Zusammenlegung der beiden GSM-Netze begonnen und wollen bis in etwa drei Jahren mit nur einem Netz unterwegs sein.

In Sachen Beratung top

Auch in Sachen Service sorgt die Verschmelzung für gravierende Umstrukturierungen: So plant O2, drei seiner Callcenter in Hamburg, Bremen und Nürnberg in ein eigenständiges Unternehmen auszugliedern. Davon betroffen sind 2100 Mitarbeiter. Umso erstaunlicher, dass sich der Service, der wohl derzeit genau auf dem Prüfstand steht, von der besten Seite zeigt. Die O2-Agents waren nicht nur zuvorkommend und freundlich, sondern wussten in Sachen Tarife und Dienste, aber auch Technik am besten Bescheid: Auf die Frage etwa, wie man die Akkulaufzeit seines Handys steigern könne, gab ein Mitarbeiter eine Fülle von Möglichkeiten an: GPS, Bluetooth, WLAN und eventuell LTE bei Nichtgebrauch deaktivieren, Apps schließen und sich eine Stromspar-App wie das Gratis-Android-Tool Juice Defender Battery Saver laden – top!

Katastrophale Wartezeiten

Schlimm dagegen waren die Wartezeiten: Hatten die Tester den langwierigen Sprachcomputer hinter sich gebracht, hingen sie nicht selten über 15 Minuten in der Warteschleife. Das geht gar nicht.

connect-Urteil
sehr gut (432 Punkte)

Die Vodafone-Berater sind gut geschult und schnell an der Strippe – in Sachen Service geht’s wieder voran.

VODAFONE

Während das Festnetzgeschäft der Düsseldorfer dank der Tochter Kabel Deutschland glänzend läuft, erholt sich die krisengebeutelte Mobilfunksparte nur langsam: Der D-Netz-Riese ist, was die Kundenanzahl angeht, hinter Telefónica Deutschland und der Telekom nur die Nummer drei auf dem Mobilfunkmarkt.

Deutliche Fortschritte

Dabei will es vor allem die Konzernzentrale in London nicht belassen: Schließlich trägt der deutsche Ableger mit etwa elf Milliarden ein Fünftel des gesamten Konzernumsatzes bei und ist damit die wichtigste Stütze für den britischen Mobilfunker. Richten soll es der frischgebackene CEO Hannes Ametsreiter, der noch vor vier Monaten als Vorstandsvorsitzender den österreichischen Marktführer Telekom Austria lenkte. Der Service wird dem neuen Vodafone-Chef die wenigsten Probleme bereiten: Da stehen die Rheinländer diesmal recht gut da. Lieferten die Kundenberater beim letzten connect-Test noch die schlechtesten Antworten, gingen sie die Fragen dieses Mal aufgeweckt und kompetent an. Doch Luft nach oben gibt’s immer noch: Bei der Frage, wie viel Datenvolumen man braucht, wenn man unterwegs Webradio nutzen möchte, lautete die Antwort eines Mitarbeiters: Da Vodafone keine Webradios vertreibe, könne er auch keine Auskunft zu dem Datenvolumen geben.

Kurze Wartezeiten

Dafür lässt die Vodafone-Crew nicht lange auf sich warten und ist im Vergleich am schnellsten an der Strippe. >>

connect-Urteil
gut (406)

BASE

Die Base-Agents wissen gut Bescheid, lassen aber am längsten auf sich warten.

Schon kurz nach der Fusion mit O2 wurde wild spekuliert, welche E-Plus-Marken verschwinden werden. Seit Längerem wird gemunkelt, dass es Base treffen könnte. Ein erstes Indiz für das Marken-Aus lieferte die Hotline selbst: Auf die Anfrage des connect-Testers nach einem günstigen Smartphone-Tarif, ging die Mitarbeiterin nicht darauf ein, sondern erklärte, dass keine Verträge mehr über die Hotline abgeschlossen werden dürfen, er solle bitte online selbst einen Kontrakt buchen – und hat ihm schon mal als Tipp den O2 Blue-All-in-M empfohlen. Ein weiterer Kollege gab zu Protokoll, dass sich Base Ende November mit dem Kunden in Verbindung setzen wolle, um ihn über neue Möglichkeiten, die sich durch den Zusammenschluss mit O2 ergeben, zu informieren. Bleibt abzuwarten, was da geschieht.

Bis dato schlägt sich der Base-Kundenservice jedenfalls ordentlich. Die Callcenter-Berater nehmen sich der Sache überwiegend freundlich an, sind technisch versiert und lassen sich auch von Begriffen wie HSPA, HSDPA und HSUPA nicht einschüchtern, sondern erklären die Datenstandards einfach und nachvollziehbar.

Die längsten Warteschleifen

Allerdings mussten die Tester qualvoll lange Wartezeiten durchleiden, bis sie zu einem Mitarbeiter gelangten: Hier schneidet die Base-Hotline noch schlechter ab als die O2-Kollegen. Trauriger Höhepunkt: Zwei Mal wurde auch nach drei Versuchen kein Berater erreicht. Offensichtlich wird hier am Personal gespart.

connect-Urteil
gut (384 Punkte)

DEUTSCHE TELEKOM

Die Bonner sind zwar ausreichend mit Personal bestückt, doch nicht jeder Mitarbeiter kennt sich gut aus.

Der D-Netz-Riese wächst beständig an Umsatz und Kundenanzahl, treibt den Ausbau seiner schnellen Infrastruktur rasant voran und sucht stetig nach neuen Geschäftsfeldern: So wollen die Bonner ihre Business-Sparte stärken und Amazon das zunehmend profitable Geschäft mit Cloud-Speicher-Lösungen streitig machen.

Berater oft überfordert

Die Rheinländer haben offensichtlich viel vor, doch beim Kundenservice merkt man den Aufschwung nicht unbedingt: Selbst in klassischen Disziplinen wie der Tarifberatung agieren einige Mitarbeiter nicht kundenorientiert. Als ein connect-Tester nach einem günstigeren Smartphone-Tarif für sein neues Handy fragte, machte sich der Berater gar nicht erst die Mühe, den Bedarf des Kunden zu erfragen, sondern empfahl ihm sofort einen Tarif für 50 Euro pro Monat. Als der Anrufer auf einer günstigeren Alternative bestand, kam die rigorose Ansage: „Alles, was darunter liegt, ist Discount – und das decken wir als Telekom nicht mehr ab.“ Ob Telekom-Chef Timotheus Höttges dies auch so unterschreiben würde?

Ganztags gratis erreichbar

Sei’s in diesem Fall Faulheit oder tatsächliches Unwissen – in puncto Kompetenz müssen die Bonner auf jeden Fall zulegen: Schließlich bilden sie als letztjähriger Testsieger diesmal das Schlusslicht bei den Netzbetreibern. Dafür sind sie rund um die Uhr deutlich schneller an den Apparaten als die Kollegen von den E-Netzen – und das gratis. >>

connect-Urteil
gut (375 Punkte)

ALTERNATIV-ANBIETER

Sie haben kein eigenes Netz, aber jede Menge Kunden: Wie gut kümmern sich die alternativen Mobilfunkanbieter um ihre Klientel?

ALDI

Mit Kompetenz und Engagement katapultieren sich die Aldi-Berater auf Platz 1 bei den Alternativ-Anbietern.

Schon länger machen den vier Netzbetreibern auch Branchenfremde das Geschäft streitig: So mischen Handelsriesen wie Aldi, Lidl und Rewe sowie Drogerieketten wie Rossmann kräftig mit und sorgen nach wie vor für Wachstum im Billigsegment. Seit gut zehn Jahren führt Aldi die Mobilfunk-Discount-Riege an und zählt weiterhin die meisten Kunden in seiner Kartei. Doch ausruhen will sich der Konzern offenbar nicht und geht mit der Zeit: Seit Ende September ist Aldi mit einem hauseigenen Musikstreaming-Dienst namens „Aldi Life“ unterwegs. Dazu kooperiert die Handelskette mit dem Musikdownload-Urgestein Napster.

Kompetent und effizient

Der Billiganbieter hat sich als feste Größe auf dem umkämpften Markt etabliert und treibt seinen Service ebenfalls kontinuierlich voran: Noch vor ein paar Jahren konnte man sich über den niedrigen Kenntnisstand der Aldi-Belegschaft beim Hotlinetest nur ärgern. Doch seit dem letzten Test geht es bergauf: Die Berater sind in Sachen Mobilfunk fachlich absolut auf der Höhe, dazu freundlich sowie zuvorkommend und glänzen mit effizienter Beratung. Mit dieser erfreulichen Kombination lässt Aldi die gesamte Riege der alternativen Anbieter weit hinter sich.

Zeit und Geduld ist gefragt

Doch neben viel Lob gibt’s auch etwas zu bekritteln: Die Auslastung durch viele Kunden merkt man dem Discounter an – die Hotline ist meist erst nach längerer Wartezeit zu erreichen.

connect-Urteil
gut (423 Punkte)

MOBILCOM-DEBITEL

Der Serviceprovider hat sein Personal fachlich sehr gut geschult, allerdings krankt es an der Besetzung.

Der Serviceprovider haut gerne mit spektakulären Werbekampagnen wie „Costa fast garnix“ auf den Putz. Das laute Trommeln schadet keineswegs: Schließlich konnte der Mutterkonzern Freenet im letzten Jahr drei Milliarden Euro Umsatz verbuchen. Die Büdelsdorfer sind dabei, sich zum führenden Digital-Lifestyle-Anbieter zu mausern. Die Rechnung mit dem Verkauf von Zubehör für Smart-Home-, Entertainment- und Fitness-Artikeln in den über 600 Shops scheint aufzugehen: Das neue Geschäftsfeld soll dieses Jahr über 100 Millionen verdienen – 20 Prozent mehr als letztes Jahr.

Das überbordende Produktportfolio des Mobilfunkers, der neben eigenen auch die originalen Tarife aller deutschen Netzbetreiber vertreibt, stellt eine Herausforderung für den Service dar. Doch der schlägt sich erstaunlich gut: Bei der Frage etwa, ob die Nutzung von Whatsapp im Ausland kostenlos sei, wies die Mitarbeiterin korrekt darauf hin, dass Roaminggebühren anfallen, wenn man kein Auslandspaket für die EU gebucht hat. Doch im WLAN in Hotels und Restaurants könne man gratis chatten. So kundenfreundlich gingen die meisten ihrer Kollegen ans Werk. Es zahlt sich wohl aus, dass man das Callcenter mittlerweile unter eigenem Dach betreibt.

Schlechte Erreichbarkeit

Fachlich konnten die äußerst freundlichen Berater absolut überzeugen. Doch allzu viele sitzen wohl nicht vor Ort: Mit langen Wartezeiten kann man die nahezu neun Millionen Kunden auch vergraulen.

connect-Urteil
gut (416 Punkte)

CONGSTAR

Die Congstar-Berater sind alles in allem gut informiert. Einzig die längeren Wartezeiten trüben auch hier etwas das Bild.

Aus dem früheren Sorgenkind ist eine respektable Marke geworden: Congstar macht der Telekom viel Freude und zählt heute über 3,6 Millionen Kunden. Dabei soll es nicht bleiben, deshalb gehen die Kölner auch in Sachen Tarife neue Wege und wollen für frische Impulse sorgen.

Doch neben dem Wachstum darf man die Pflege der Bestandskunden nicht außer acht lassen. Dass weiß auch Congstar ganz genau, dessen Kundenbetreuung im Großen und Ganzen zufriedenstellend ist: Bei der Frage, welches Datenpaket sich für die Nutzung des Webradios eignet, kam die Beraterin nicht ins Stocken, sondern gab dem connect-Tester gleich Bescheid, dass er mit den 200 MB, die in seinem bestehenden Tarif enthalten sind, nicht weit komme. Da solle er lieber gleich zu einem 1-GB-Paket greifen und brauche sich keinen Kopf zu machen, wenn er öfters unterwegs Internetradio höre. Dabei beließ sie es nicht, sondern erklärte detailliert die Datenangebote der Telekom-Tochter. Nicht so ihr Kollege: Auf die Frage, ob man bei Congstar günstigere Auslandsbundles als die vorgegebenen EU-Tarife buchen könne, meinte er nur: „Die Preise sind in der EU alle gleich. Wir haben auch nichts anderes.“ Schade: Da hat er die attraktiven Congstar-Tages- und Wochenpässe fürs Surfen im EU-Ausland vergessen.

Nervig lange Warteschleifen

Solche Patzer waren allerdings selten. Deutlich nerviger waren für die connect-Anrufer die häufigen Bandansagen mit den voraussichtlich längeren Wartezeiten.

connect-Urteil
gut (407 Punkte)

1&1

Die 1&1-Truppe ist auf gutem Weg, doch optimieren lässt sich die Kundenpflege allemal. Dafür ist die Hotline gratis rund um die Uhr besetzt.

Seit fünf Jahren betreibt der DSL-Provider auch Mobilfunk. Anfangs traten die Kunden dem zweiten Standbein der Montabaurer eher skeptisch entgegen. Mittlerweile hat sich das Bild komplett gewandelt: Der Komplettanbieter zählt fast drei Millionen Handykunden und wächst munter weiter.

So hat sich die Mobilfunksparte zu einer festen Größe im Unternehmen etabliert. Der Hosting-Anbieter mietet für seine Smartphone- und Tablet-Produkte die Netzkapazität von Vodafone und E-Plus und kann so auch LTE zum attraktiven Preis vertreiben. Neben günstigen Preisen und schnellen Netzen will der Mobilfunker auch mit guter Kundenbetreuung punkten und wirbt schon seit Jahren im Festnetz mit seiner Service-Offensive. Und in der Tat mangelt es dem Provider nicht an guten Beratern. Als ein connect-Tester um Rat bat, wie er die Akkulaufzeit bei seinem Smartphone steigern könne, bot ihm der Hotline-Mitarbeiter an, eine PDF-Datei per Mail mit Spareinstellungen für den Akkuverbrauch zu schicken. Nicht so sein Kollege, der dem Tester die kalte Schulter zeigte: Als der Anrufer wissen wollte, ob seine Datenflat für die Nutzung von Webradio reicht, meinte er, ohne die Kundendaten zu prüfen, dass dies viel zu teuer sei und bei schlechtem Empfang der Datenverbrauch noch mehr steige.

Hotline gratis rund um die Uhr

Vorbildlich dagegen: Im Gegensatz zu den restlichen Alternativ-Betreibern bietet 1&1 eine kostenlose Hotline rund um die Uhr. >>

connect-Urteil
gut (405 Punkte)

Die Fonic-Berater kennen sich vor allem mit Tarifen, aber weniger mit Hardware aus – sind dafür aber am schnellsten an der Strippe.

FONIC

Mit über 2,4 Millionen Kunden zählt die O2-Billigmarke zu den etablierten Discountern auf dem Markt. Zum 1. Juli wurden die Kunden im Zuge der Verschmelzung von E-Plus und O2 zum Mutterkonzern Telefónica Deutschland umgezogen. Des Weiteren hat Fonic unter dem Namen „Fonic Mobile“ alle Bestandskunden seines einstigen Kooperationspartners Lidl übernommen, dessen Kundenservice die O2-Zweitmarke von Anfang an stellte. Lidl wiederum richtet sich unter dem Markennamen „Lidl connect“ neu aus und kooperiert dabei mit dem Netzbetreiber Vodafone.

Bei Tarifen gut informiert

Wie lange sich die Fonic-Marke bei diesem Bäumchen-wechsel-dich-Spiel halten wird, bleibt abzuwarten. Die Hotliner lassen sich jedenfalls durch die aktuellen Entwicklungen nicht irritieren und machen überwiegend einen guten Job. Die Berater kennen ihr hauseigenes Tarifportfolio genau, die meisten gingen auch detailliert auf die Kundenanfragen ein. Dabei hilft es, dass Fonic vor allem auf Transparenz bei seinen Angeboten setzt und somit auf seitenlange Fußnoten verzichten kann. In Sachen Technik ist der Telefonservice jedoch nicht so bewandert. Die meisten verwiesen bei Hardwareanfragen auf Google oder den Gerätehersteller.

Am schnellsten am Apparat

Sensationell ist es dagegen, wie schnell die Fonic-Leute beim Test zum Hörer griffen: Die durchschnittliche Wartezeit betrug gerade mal 48 Sekunden.

connect-Urteil
gut (404 Punkte)

Die Hamburger rutschen vom ersten auf den letzten Rang und sollten bei der Kompetenz und den Kosten nachbessern.

BLAU

Der Zusammenschluss von Telefónica Deutschland und der E-Plus-Gruppe sorgt auch für Veränderung bei dem einstigen E-Plus-Discounter Blau: In den Mobilfunkrechnungen wird nun Telefónica Germany als neuer Vertragspartner aufgeführt. Im Zuge dessen hat Blau sein Tarifangebot überarbeitet und ist seit Mitte September mit neuer, übersichtlicher Struktur sowie neuem Logo unterwegs.

Falschaussage teuer erkauft

Schade nur, dass die Telefónica-Tochter ihren Auftritt beim letztjährigen Hotlinetest nicht wiederholen kann: 2014 noch Testsieger bei den alternativen Mobilfunkern, rutschten die Hamburger dieses Mal auf den letzten Platz. Bei der recht einfachen Frage, ob die nationale Datenflat auch in der Türkei gilt, gab der Berater erst auf den nochmaligen Hinweis des Testers auf das Auslandsziel Türkei preis, dass fürs Surfen am Bosporus zusätzliche Gebühren anfallen. Dabei sprach er von 23 Cent pro MB, womit aber die Datennutzung im EU-Ausland abgerechnet wird; in der Türkei kostet 1 MB 99 Cent. Damit macht man den Kunden sicher nicht froh, zumal der für die Falschaussage auch noch 60 Cent blechen darf. Doch zur Ehrenrettung sei gesagt, dass unwissende Kollegen eher die Ausnahme in der aufgeräumten Truppe waren.

Wartezeit im Rahmen

In puncto Erreichbarkeit hat sich der Discounter zwar etwas verschlechtert, bleibt aber mit einer durchschnittlichen Wartezeit von knapp über zwei Minuten noch im Rahmen. >>

connect-Urteil
gut (401 Punkte)

ÖSTERREICH

Auch die Netzbereiber in Österreich nehmen das Thema Service ernst – die Hotlines schlugen sich durch die Bank gut. Mit wenigen Ausnahmen.

T-MOBILE

Die T-Mobile-Hotline schlägt mit ihrem äußerst kompetenten und zuvorkommenden Personal die Konkurrenz um Längen.

Die hundertprozentige Tochter der Deutschen Telekom ist mit über 3,9 Millionen Kunden zweitgrößter Mobilfunknetzbetreiber in der Alpenrepublik und sorgt mit guten Geschäftszahlen für zufriedene Gesichter beim Mutterkonzern. Dabei zieht derzeit der Wettbewerb unter anderem durch den Vormarsch der neuen Discounter wie Hot, einer Eigenmarke der österreichischen Aldi-Tochter Hofer, wieder stärker an.

Bester Telefonservice

Bei einem derart hart umkämpften Markt ist man auf einen guten Kundenservice erst recht angewiesen. Damit kann der Telekom-Ableger absolut dienen: Die Produktpalette ist zwar deutlich kleiner als die der deutschen Mutter, doch die T-Mobile-Agenten scheuen keine Mühe, die Unterschiede sowie die Vor- und Nachteile der einzelnen Angebote detailliert und verständlich zu erklären. Auch in puncto Hardware oder schneller Netztechnik kennen sich die österreichischen Telekom-Kollegen bestens aus – und bleiben dabei ausgesprochen freundlich und zuvorkommend im Ton. Mit so einer Glanzleistung schafft's die T-Mobile-Hotline souverän auf den ersten Platz.

connect-Urteil
sehr gut (435 Punkte)

A1 TELEKOM

Der Marktführer kann mit kürzester Wartezeit und kundigen Beratern überzeugen. Doch nicht alle sind auf dem gleichen Wissenstand.

A1 Telekom ist mit über 5,4 Millionen Mobilfunk- und 2,3 Millionen Festnetz-Kunden der Platzhirsch in Österreich. Seit Juli 2014 hält die mexikanische América Móvil 60 Prozent an dem Marktführer. Der lateinamerikanische Mobilfunkriese wird von Carlos Slim, einem der reichsten Männer der Welt, geführt. Die A1-Gewerkschaft fürchtet durch die Übernahme des Mehrheitseigners, den Einfluss zu verlieren.

Fachlich nicht alle gut

Dem Marktführer weht durch den Wettbewerb und interne Querelen ein starker Wind entgegen. Das war der Hotline nicht anzumerken, die sich überwiegend kundenfreundlich gab. Auf die Anfrage, ob man mit LTE deutlich schneller via Handy surfen könne, hat der Berater nachgesehen, wie weit das LTE-Netz in der Region des connect-Testers ausgebaut ist, welches Tempo zur Verfügung steht und nebenbei die Datenstandards ausführlich erklärt. Hut ab vor so einer exzellenten Lehrstunde. Doch nicht alle sind aus gleichem Holz geschnitzt: Eine Mitarbeiterin verstand bei der Frage, wofür Tethering dient, nur Bahnhof und rettete sich mit der Antwort: „Das gibt's bei uns nicht."

connect-Urteil
gut (417 Punkte)

DREI

Der Kundenservice ist im Großen und Ganzen gut aufgestellt. Doch fachlich gibt's zum Teil noch Optimierungsbedarf.

Der drittgrößte österreichische Mobilfunker Drei ist T-Mobile Austria dicht auf den Fersen: Auch im letzten Quartal konnte der preisaggressive Anbieter seinen Kundenstamm erweitern und hat mittlerweile 3,7 Millionen Kunden unter Vertrag. Damit erreicht die Tochterfirma des Hongkonger Mischunternehmens CK Hutchison Holdings einen Marktanteil von über 28,1 Prozent und rangiert knapp hinter T-Mobile Austria mit 29,6 Prozent.

Technische Fangfragen

Gute Arbeit leistet aber nicht nur der Vertrieb, sondern auch der Kundenservice: Das Team rattert etwa bei der Tarifberatung nicht einfach die Preise runter, sondern geht auf Kundenwünsche ein und kann so meist individuell zufriedenstellend beraten. Doch Optimierungsbedarf gibt's auch da: Auf die zugegeben fiese Fangfrage, ob man mit dem Smartphone tatsächlich mit 7,2 Megabyte surfen kann, meinte die Dame aus dem Serviceteam nach längerer Pause zögernd, der Anrufer soll dies beim Google Speedtest im Internet überprüfen. Dass man mit Megabyte das Datenvolumen und nicht das Tempo bezeichnet, merkte sie erst gar nicht.

connect-Urteil
gut (413 Punkte)

SCHWEIZ

Mit exzellenten Mobilfunknetzen kann die Schweiz jedes Jahr im connect-Netztest überzeugen. Ist auch der Kundenservice vorbildlich?

SUNRISE

Die Züricher lassen sich nicht in die Irre treiben, sondern stellen mit Top-beratern den besten Kundenservice.

Mit 2,4 Millionen Mobilfunkkunden ist Sunrise zweitgrößter TK-Anbieter der Schweiz. Doch derzeit plagen die Eidgenossen wirtschaftliche Einbußen: Der Börsengang im Februar bescherte den Zürichern hohe Kosten – und allein im zweiten Quartal 2015 ging der Umsatz um nahezu sieben Prozent zurück.

Nun setzt der Börsenneuling den Rotstift an, streicht Stellen und legt den Service für Privat- und Geschäftskunden zusammen.

Bester Kundenservice

Das tut der Qualität des Serviceteams bislang keinen Abbruch. Die Berater sind freundlich, hilfsbereit und erzählen den Kunden keinen Stuss. Ein kleine Kostprobe: Im Gegensatz zur Drei-Kollegin aus Österreich kannte die Sunrise-Frau bei der gleichen Frage nicht nur den Unterschied zwischen Bits und Bytes, sondern erklärte dem Anrufer, dass man mit 7,2 Mbit/s Musik oder TV per Handy streamen kann. Bei technischen Fragen gerieten die Mitarbeiter nicht in Panik, sondern gingen mit den Kunden die Handyeinstellungen Schritt für Schritt durch. So viel Mühe zahlt sich aus: Sunrise holt sich Platz 1 beim Hotlinetest der Netzbetreiber.

connect-Urteil
gut (416 Punkte)

SWISSCOM

Die Swisscom-Leute bringen Licht ins Tarifdickicht und kennen sich auch mit schneller Datentechnik aus.

Der TK-Riese Swisscom mit Sitz in Ittingen nahe der Hauptstadt ist mit über 6,5 Millionen Mobilfunk- und 2,2 Millionen Festnetzkunden führender TK-Anbieter der Schweiz. Der Marktführer treibt Innovationen voran und rüstet sein Netz für die rasant voranschreitende Digitalisierung und den steigenden Datenhunger der Kundschaft. So versorgt der Mobilfunker bereits 16 Städte per LTE Advanced mit einem Datentempo von bis zu 450 Mbit/s.

Bester Telefonservice

Erfreulich, dass auch für die Swisscom-Hotliner der LTE-Beschleuniger kein Buch mit sieben Siegeln darstellt. Vielmehr kennen die meisten nicht nur die genauen Übertragungsgeschwindigkeiten des Datenturbos, sondern erklären den LTE-interessierten Kunden auch bereitwillig, welche Geräte und Hardware dafür nötig sind und wozu man das schnelle Netz überhaupt braucht. Doch auch bei der Swisscom sind nicht alle fachlich auf der Höhe: Als ein Berater nach dem Unterschied zwischen HSDPA und HSPA gefragt wurde, fragte dieser den Anrufer, ob er damit ein Handy oder einen Surfstick meine und ob er diesen bei ihm bestellen wolle.

connect-Urteil
gut (397 Punkte)

SALT

Der Markt-Angreifer muss in puncto Kompetenz bei seinem Service nachbessern. Doch dafür ist die Hotline am schnellsten zu erreichen.

Die Nummer drei in der Schweiz zählt über 2,16 Millionen Mobilfunkkunden. Im Gegensatz zu den restlichen Netzbetreibern betreibt Salt zusätzlich kein Festnetz. Salt, ehemals Orange, wurde Ende letzten Jahres von dem französischen TK-Milliardär Xavier Niel übernommen und firmiert seit April unter neuem Namen. Ob der Tausendsassa Niel, der mit seiner Discountmarke „Free" in Frankreich äußerst erfolgreich unterwegs ist, auch den eher trägen Schweizer Markt aufmischt, bleibt abzuwarten.

Enorme Wissenslücken

Mehr Investitionen in Kundenservice wären allemal nicht verkehrt: Die Salt-Hotline war nicht selten überfordert. Bei der Frage nach dem geeigneten Datenpaket für Webradio-Nutzung wusste die Beraterin nicht einmal, was Webradio bedeutet und fragte, ob das eine spezielle App sei. Ihr Kollege war keineswegs besser, sondern nur dreister: Der connect-Tester gab an, in die Türkei zu fahren und wollte wissen, ob die in seinem Tarif inkludierte Datenflat auch vor Ort gelte. Der Salt-Agent ließ den Anrufer die Frage noch einmal stellen und legte dann einfach den Hörer auf. >>

connect-Urteil
gut (381 Punkte)

DIE HOTLINES DER DEUTSCHEN NETZBETREIBER

ANBIETER	O2	VODAFONE	BASE	DEUTSCHE TELEKOM
Festnetz-Hotline	0179 4444 333	0800 1721212	0163 163 1140	0800 33 02202
Erreichbarkeit	0-24 Uhr	0-24 Uhr	6-23 Uhr	0-24 Uhr
Kosten	je nach Festnetztarif	kostenlos	je nach Festnetztarif	kostenlos
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	0179 4444 333	1212	1140	2202
Kosten	kostenlos	kostenlos	99 ct/Anruf	kostenlos
TELEFON-SERVICE				
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50	50
davon geführte Gespräche	49	50	48	50
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	4:22	4:52	4:17	3:26
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	5:57	2:10	6:36	3:23
Punkte Erreichbarkeit (maximal 75)	gut (60)	gut (63)	gut (56)	sehr gut (65)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	mangelhaft (17)	gut (27)	mangelhaft (14)	befriedigend (23)
Punkte Kosten (maximal 15)	überragend (15)	überragend (15)	ungenügend (3)	überragend (15)
Punkte Freundlichkeit/Sozialkompetenz (maximal 25)	gut (20)	gut (20)	gut (20)	gut (19)
Punkte Qualität der Aussagen (maximal 350)	sehr gut (320)	gut (281)	gut (291)	befriedigend (253)
connect URTEIL max. 500	**432 sehr gut**	**406 gut**	**384 gut**	**375 gut**

Alle Angaben ohne Gewähr

connect TESTSIEGER

DIE HOTLINES DER ALTERNATIVEN MOBILFUNKER

ANBIETER	ALDI	MOBILCOM-DEBITEL	CONGSTAR	1&1	FONIC	BLAU
Festnetz-Hotline	0177 177 1157	040 555541000	0180 6 324 444	0721 96 00 [1]	0176 8888 0000	01806 660016
Erreichbarkeit	Mo.-Fr. 7-23 Uhr Sa.+ So. 10-18 Uhr	8-22 Uhr	Mo.-Sa. 8-22 Uhr	0-24 Uhr	Mo.-So. 8-21 Uhr	Mo.-Fr. 7-22 Uhr, Sa. 8-20 Uhr
Kosten	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	20 ct/Anruf	je nach Festnetztarif	14 ct/Min	20 ct/Anruf
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	1157	22240	324444	0721 96 00	0176 8888 0000	1159
Kosten	49 ct/Anruf	60 ct/Anruf	49 ct/Anruf	kostenlos	9 ct/Min	60 ct/Anrruf
TELEFON-SERVICE						
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25	25	25	25
davon geführte Gespräche	25	25	25	25	25	25
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	2:37	6:06	3:04	4:31	3:19	2:20
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	5:58	4:20	4:32	3:35	0:48	2:07
Punkte Erreichbarkeit (maximal 75)	gut (58)	gut (59)	sehr gut (64)	sehr gut (67)	sehr gut (64)	sehr gut (67)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	mangelhaft (17)	ausreichend (19)	ausreichend (20)	befriedigend (23)	gut (29)	gut (27)
Punkte Kosten (maximal 15)	ausreichend (8)	mangelhaft (6)	ausreichend (8)	überragend (15)	gut (11)	mangelhaft (6)
Punkte Freundlichkeit/Sozialkompetenz (maximal 25)	gut (19)	sehr gut (21)	gut (19)	gut (19)	gut (19)	gut (20)
Punkte Qualität Aussage (Richtigkeit) (maximal 350)	sehr gut (321)	sehr gut (311)	gut (296)	gut (281)	gut (281)	gut (281)
connect URTEIL max. 500	**423 gut**	**416 gut**	**407 gut**	**405 gut**	**404 gut**	**401 gut**

Alle Angaben ohne Gewähr.[1] Für 1&1-Kunden aus dem Fest- und Mobilfunk-Netz kostenlos.

connect TESTSIEGER

DIE HOTLINES DER ÖSTERREICHISCHEN NETZBETREIBER

ANBIETER	T-MOBILE	A1 TELEKOM	HUTCHISON 3G AUSTRIA
Festnetz-Hotline	0676 2000	0800 664 100	0660 30 30 30
Erreichbarkeit	Mo.-Sa. 7-22 Uhr	Mo.-Fr. 7-22 Uhr	Mo.-Sa. 7-22 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos
TELEFON-SERVICE			
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50
davon geführte Gespräche	48	50	50
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	4:11	4:42	4:45
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	2:40	1:23	2:55
Punkte Erreichbarkeit (maximal 75)	gut (59)	gut (62)	gut (63)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	befriedigend (25)	gut (29)	befriedigend (24)
Punkte Kosten (maximal 15)	überragend (15)	überragend (15)	überragend (15)
Punkte Freundlichkeit/Sozialkompetenz (maximal 25)	gut (20)	gut (20)	gut (20)
Punkte Qualität Aussage (Richtigkeit) (maximal 350)	sehr gut (316)	gut (291)	gut (291)
connect URTEIL max. 500	**435 sehr gut**	**417 gut**	**413 gut**

Alle Angaben ohne Gewähr.

connect TESTSIEGER

DIE HOTLINES DER SCHWEIZER NETZBETREIBER

ANBIETER	SUNRISE	SWISSCOM	SALT
Festnetz-Hotline	0800 707 707	0800 800 800	0800 700 700
Erreichbarkeit	Mo. - Fr. 8-22:Uhr Sa.+ So. 10-19 Uhr	0-24 Uhr	Mo.–Fr. 9-20 Uhr Sa. 10–18 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos
TELEFON-SERVICE			
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50
davon geführte Gespräche	50	50	50
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	5:09	4:54	4:02
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	2:20	2:27	1:01
Punkte Erreichbarkeit (maximal 75)	sehr gut (65)	sehr gut (66)	sehr gut (66)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	gut (26)	gut (26)	gut (29)
Punkte Kosten (maximal 15)	überragend (15)	überragend (15)	überragend (15)
Punkte Freundlichkeit/Sozialkompetenz (maximal 25)	gut (19)	gut (19)	gut (19)
Punkte Qualität Aussage (Richtigkeit) (maximal 350)	gut (291)	gut (271)	befriedigend (252)
connect URTEIL max. 500	**416 gut**	**397 gut**	**381 gut**

connect TESTSIEGER

KOMMENTAR

Josefine Milosevic, connect-Redakteurin

Der Kunde ist König, heißt es doch so schön. Das gilt für die TK-Branche insbesondere. Wer sein Klientel nicht ernst nimmt und beim Service schlampt, dem kehrt die Kundschaft schnell den Rücken. Die Verbraucher sind immer weniger gewillt, überlastete Hotlines oder inkompetente Beratung zu dulden: die Wechselbereitschaft steigt. Andererseits stehen Netzbetreiber wegen ihrer immens hohen Netzinvestitionen permanent unter Kostendruck, da gerät bei manchem schnell der Service unter die Räder respektive auf die rote Liste. Falsche Denke: Die Mobilfunkwelt wird immer komplexer, die Kommunikationswege der Kundschaft werden vielfältiger. Daher ist Aufbau statt Abbau gefragt: Die Branche braucht jede Menge gut geschultes Personal, das Kundenpflege via Telefon, E-Mail oder Facebook betreibt. Und ein zufriedener Kunde schaut auch nicht auf jeden Cent, was das Tarifportfolio angeht.

SO TESTET CONNECT

297 TESTER HABEN DIE HOTLINES PER TELEFON ÜBER MEHRERE WOCHEN KONTAKTIERT.
Alle Netzbetreiber in Deutschland, Österreich und der Schweiz wurden jeweils fünf Mal mit je zehn unterschiedlichen Fragestellungen zu unterschiedlichen Zeiten kontaktiert – also pro Anbieter 50 Kontakte. Die deutschen Alternativ-Anbieter wurden jeweils fünf Mal mit je fünf unterschiedlichen Fragen traktiert – macht 25 Fragen pro Anbieter.

QUALITÄT DER AUSSAGEN
Die Qualität der Aussagen ist für connect das höchste Gut in einem Servicetest und bekam entsprechend mit maximal 350 Punkten die höchste Gewichtung verliehen. Dabei war es entscheidend, ob dem Tester die korrekten, vollständigen und damit kompetenten Antworten gegeben wurden – oder auch nicht.

ERREICHBARKEIT/WARTEZEIT/KOSTEN
Im Fokus stand auch die Erreichbarkeit (maximal 75 Punkte): Wie häufig wird die Hotline wegen einer Anfrage angerufen, wie oft wird der Anrufer weitergeleitet? Auch die Warte- und Reaktionszeiten (maximal 35 Punkte) wurden genau gemessen und bewertet. Wie lange warte ich auf einen Ansprechpartner? Komme ich durch? Auch die Kosten fließen mit maximal 15 Punkten ins Testergebnis ein.

FREUNDLICHKEIT/SOZIALKOMPETENZ
Wird mein Kundenanliegen richtig verstanden und aufgenommen? Geht der Kundenbetreuer auf meine Anfrage ein? Werde ich freundlich beraten oder als Kunde abgefertigt? Für die Soft Skills gab's im Test ebenfalls Punkte – maximal 25.