



HOTLINES IM TEST

Nicht nur in Coronazeiten, in denen die Shops geschlossen haben, ist die Hotline ein wichtiger Anlaufpunkt für Kunden. Wir haben die deutschen Mobilfunk- und ihre Kollegen aus Österreich und der Schweiz getestet.

Wenn man wegen Ausgangs- und Kontaktbeschränkungen keinen Shop aufsuchen kann, ist eine solide Hotline im Fall der Fälle Gold wert. Wie die Mobilfunknetzbetreiber im DACH-Raum aufgestellt sind, klärt einmal mehr der jährliche Hotline-Test. Dazu haben

wir uns auch diesmal wieder die Helplines der wichtigsten deutschen Discounter zur Brust genommen – insgesamt 20 Anbieter.

Kein Totalausfall

So viel sei vorneweg verraten: Einen Totalausfall gab es zum Glück auch dieses Jahr nicht zu beklagen. Alles

in allem sind die Mobilfunk- gut aufgestellt und nehmen die Kundenbelange ernst.

Wo sich dennoch die Spreu vom Weizen trennt und wer dieses Jahr das Quäntchen Mehr an Leistung geboten hat, das klärt unser umfangreicher Test auf den folgenden acht Seiten.

Josefine Milosevic

Österreich

Die Alpenrepublik zieht bei 5G weiter von dannen und hält auch beim Service die Fahne hoch. Die Telekom-Tochter Magenta Mobil schafft den Sprung aufs Siegerpodest.

► Der Nachbar ist mit seinen knapp neun Millionen Einwohnern im Vergleich zur Bundesrepublik, die mit weit über 81 Millionen Bürgern zu den am dichtesten besiedelten Ländern in Europa zählt, ein Winzling. Doch in puncto 5G gibt sich die Alpenrepublik als Vorreiter: Man hat schon längst den Netz-Rollout gestartet und plant, bis zum Sommer noch weitere 5G-Frequenzen zu versteigern.

Magenta Mobil zum Zweiten

Vor allem die österreichische Telekom-Tochter bläst ordentlich zum Angriff: 58 5G-Sendemasten funken in 31 Gemeinden. Auch beim aktuellen connect-Netztest holten sich die ambitionierten Öster-

reicher wiederholt den Gesamtsieg – und zwar erstmals mit der Bestnote „hervorragend“. Im Festnetz läuft's ebenfalls wie geschmiert: Dank der Übernahme des Kabelbetreibers UPC vor zwei Jahren versorgt die Telekom-Tochter insgesamt 1,2 Millionen Haushalte mit Gigabit-Bandbreite.

Der Service passt zum erfolgreichen Erscheinungsbild: Das Magenta-Team zeigt sich äußerst zuvorkommend, geht Kundenanliegen höchst professionell an und scheut bei der Tarifberatung weder Zeit noch Mühe, um kundenge-rechte Angebote zu erstellen. Auch bei Themen abseits der bekannten Pfade schlugen sich die Wiener recht wacker und fielen bei An-

fragen zu E-SIM oder Multi-SIM nicht gleich vom Hocker. Der verdiente Lohn für solche Mühe: Die Magenta-Truppe fuhr zum zweiten Mal den Gesamtsieg ein. Eine tolle Leistung, über die sich der deutsche Mutterkonzern ebenfalls freut.

Insgesamt gute Vorstellung

Der kleinste österreichische Netzbetreiber Drei ist beim Service ebenfalls gut aufgestellt: Die Frauen und Männer von der Hotline wissen unterm Strich recht gut Bescheid, reden keinen Unfug und gehen mit dem Kunden äußerst sorgsam um. Das Gleiche gilt für den Marktführer A1, der wegen langer Wartezeit und mäßiger Erreichbarkeit das Schlusslicht bildet.

Schweiz

Die Schweizer sind technisch und beim Service gut aufgestellt – im Detail gab es aber Verschiebungen bei den Anbietern.

► Die Schweizer haben abseits der hinreichend bekannten Klischees wie ihrer Edelschokolade, dem würzigen Käse, der exzellenten Uhrentechnik und der pünktlichen Bundesbahn auch weitere Tugenden: So setzen die Eidgenossen nicht nur auf Genuss und Tourismus, sondern auch auf Telekommunikationstechnik. Der kleine Vielvölkerstaat verfügt über eine hervorragende Netzinfrastruktur. Das gilt fürs Festnetz wie für den Mobilfunk: Mit einem flächen-deckenden LTE-Netz konnte der Nachbar schon vor Jahren dienen. In Deutschland dagegen hinken die Netzbetreiber noch im Jahr 2020 zum Teil hinterher. Auch beim Glasfaserausbau ist der kleine

Nachbar schon längst über alle Berge, wenn der Wortwitz gestattet ist.

Sunrise: Profis am Werk

Daher ist es nicht verwunderlich, dass die Alpenrepublik beim Service gleichermaßen hohe Maßstäbe setzt: Das stellt der zweitgrößte Netzbetreiber Sunrise diesmal am eindrucklichsten unter Beweis. Die Mitarbeiter wirken kompetent und serviceorientiert, liefern maßgeschneiderte Tarife entsprechend den Kundenwünschen und tragen zur Problemlösung ihr Möglichstes bei. Neben dem Einsatz stimmt die Kompetenz: Auch Fragen zu Hardware oder Netztechnik beantwortete das Sunrise-Team professionell und korrekt und schwafelte nicht

herum. Dabei sind die Berater auf Zack und auch sehr gut erreichbar. Mit dieser Top-Mannschaft springt der agile Netzbetreiber vom dritten Platz 2019 auf den ersten Platz.

Swisscom holt auf

Schön auch, dass der Marktführer Swisscom sich beim Service berappelt hat: Das letztjährige Schlusslicht leistet sich diesmal keinerlei Patzer, wirkt aufgeräumt sowie engagiert und ist damit Sunrise dicht auf den Fersen – Platz zwei. Der Kleinste im Bunde musste wiederum vom Siegerpodest weichen: Das Salt-Team hat in puncto Kompetenz ein paar Punkte liegenlassen, doch dafür waren sie am schnellsten am Apparat.



Die Hotlines der österreichischen Netzbetreiber

Anbieter	Magenta Telekom	Drei	A1 Telekom
Festnetz-Hotline	0676 2000	0660 30 30 30	0800 664 100
Erreichbarkeit	Mo.-Sa. 7-22 Uhr	Mo.-Sa. 7-22 Uhr	Mo.-Fr. 7-22 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Telefon-Service			
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50
davon geführte Gespräche	49	48	45
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	2:55	4:24	3:13
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	1:49	2:05	3:31
Testergebnisse			
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)	sehr gut (90)	gut (84)	gut (82)
Punkte Wartezeit (maximal 50)	gut (40)	gut (40)	ausreichend (29)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (21)	gut (20)	sehr gut (21)
Punkte Qualität der Aussagen (max.325)	gut (263)	gut (254)	gut (260)
connect	URTEIL max. 500	414 gut	398 gut

Alle Angaben ohne Gewähr.



Die Hotlines der Schweizer Netzbetreiber

Anbieter	Sunrise	Swisscom	Salt
Festnetz-Hotline	0800 707 707	0800 800 800	0800 700 700
Erreichbarkeit	Mo.-Fr. 8-19 Uhr Sa+So.8-20 Uhr	Mo-Fr 7-20 Uhr Sa 8-17 Uhr	0-24 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Telefon-Service			
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50
davon geführte Gespräche	50	49	50
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	4:34	4:08	3:41
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	1:39	2:10	1:07
Testergebnisse			
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)	sehr gut (88)	sehr gut (88)	sehr gut (90)
Punkte Wartezeit (maximal 50)	gut (41)	gut (40)	sehr gut (46)
Punkte Freundlichkeit (maximal 15)	sehr gut (22)	sehr gut (22)	sehr gut (22)
Punkte Qualität der Aussagen (max.325)	sehr gut (286)	sehr gut (283)	gut (270)
connect	URTEIL max. 500	437 sehr gut	433 sehr gut

Alle Angaben ohne Gewähr.

Kommentar

Josefine Milosevic, Redakteurin



In Zeiten der Corona-Krise wird jedem bewusst, dass die Digitalisierung lebensnotwendig ist. Unser Alltag hat sich von der Straße nahezu komplett ins Internet verlagert. Doch für die digitale Lebensader sind starke Netze Voraussetzung. Dafür stehen die Mitarbeiter der Betreiber mit ihrem technischen Knowhow jeden Tag parat. Auch der Service wird nicht selten über das Maß ausgelastet: Dafür sind die Ergebnisse beeindruckend, wie der Hotline-Test von 20 Anbietern in drei Ländern zeigt. Keiner fiel besonders negativ auf. Ganz im Gegenteil: Das Gros verfügt über gut geschulte Berater, die mit Fachwissen und menschlicher Wärme ein gutes Gefühl vermitteln. Bei den deutschen Netzbetreibern sichert sich die Telekom einmal mehr den Sieg. Auch Telefónica Deutschland macht vieles richtig, holt kräftig auf und erobert Platz zwei. Bei Vodafone waren zwar nicht alle Antworten top, insgesamt liefern die Düsseldorfer aber eine reife Leistung ab. Bei den Alternativen siegte Tchibo vor Mobilcom-Debitel, die diesmal durch und durch überzeugen konnten.

SERVICE-TEST

So testet connect

■ **266 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 Service-Test und bekommt entsprechend mit 325 Punkten die höchste Gewichtung. Entscheidend ist, ob dem Tester die korrekten und vollständigen Antworten gegeben wurden.

■ **Erreichbarkeit/Wartezeit**

Im Fokus stand auch die Erreichbarkeit (dafür gibt es maximal 100 Punkte): Wie häufig wird die Hotline wegen einer Anfrage angerufen, wie oft wird der Anrufer weitergeleitet? Auch die Warte- und Reaktionszeiten (maximal 50 Punkte) wurden genau gemessen und bewertet. Wie lange warte ich auf einen Ansprechpartner? Komme ich überhaupt durch?

■ **Freundlichkeit**

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