

Nicht immer richtig verbunden: Großer Hotline-Test 2013 der Mobilfunk-Anbieter vom Fachmagazin connect

- **Vodafone ist Testsieger, Congstar Schlusslicht**
- **Fonic überzeugt bei den Discount-Anbietern**
- **Deutliche Unterschiede bei Erreichbarkeit und Kompetenz**

München, den 6. September 2013. Service oder Frust? Welche Mobilfunk-Hotline hilft wirklich weiter? Das Fachmagazin connect hat in seiner **aktuellen Ausgabe 10/2013 (EVT 6.09.)** die Service-Dienste der Netzbetreiber und wichtigsten Alternativ-Anbieter unter die Lupe genommen. Zusammen mit den Callcenter-Experten von buw consulting hat connect getestet, wie sich die vier Netzbetreiber und die alternativen Anbieter 1&1, Fonic, Aldi, Mobilcom-Debitel, Simyo und Congstar an der Servicefront schlagen. Dabei wurden die Kandidaten insgesamt mit 350 Anrufen und 200 E-Mails traktiert. Das ist der umfangreichste Service-Check, den connect je durchgeführt hat.

Testsieger Vodafone, O2 deutlich verbessert – Congstar Schlusslicht

Am besten schnitt wie im letzten Jahr Vodafone mit 81 Punkten (gut) ab, gefolgt mit befriedigenden Ergebnissen von O2 mit 73 Punkten, der Deutschen Telekom mit 70 Punkten und Base mit 65 Punkten. Bei den alternativen Anbietern glänzte die O2-Zweitmarke Fonic, die mit guten 77 Punkten das Feld anführt. 1&1 (71 Punkte), Aldi (70 Punkte) und Mobilcom-Debitel (67 Punkte) konnten die Testkunden immerhin befriedigend unterstützen, was Simyo mit 63 Punkten nur ausreichend gelang. Schlusslicht über alle Anbieter hinweg ist Congstar – mit 49 Punkten konnten die Tester von connect nur ein klares mangelhaft vergeben. Aller Ergebnisse im Detail finden Sie im Heft sowie unter www.connect.de/hotline.

Druckfähige Grafiken mit den Testergebnissen erhalten Sie unter presse@wekanet.de.

Für O-Töne wenden Sie sich während der IFA in Berlin bitte an Christian Senft, Mobil: 0176-48535858

Josefine Milosevic, Redakteurin connect: „Unser Hotline-Test zeigt auch 2013 wieder, dass es deutliche Unterschiede in der Service-Qualität der Mobilfunkanbieter gibt. Denn der Preiskampf im Mobilfunkmarkt ist enorm. Service spielt da oft die zweite Geige. Dabei merkt der Kunde, ob ein Anbieter wie connect-Testsieger Vodafone seit Jahren auf gut geschulte Kräfte setzt.“

Deutliche Unterschiede in Erreichbarkeit und Kompetenz

Testsieger ist **Vodafone** (gut, 81 Punkte). Das achte Mal in Folge gewinnen die Rheinländer den connect-Hotline-Test und überzeugen per Telefon und auch via E-Mail vor allem mit kompetenten Antworten. Schnell sind sie auch noch: Schon nach 29 Sekunden hatten die Tester im Schnitt einen Mitarbeiter an der Strippe. Und die waren auf Zack und punkteten mit überwiegend kompetenten Antworten. Der Münchner Netz-Betreiber **O2** konnte seine Servicequalität steigern,

hat sich im Vergleich zum letztjährigen Test um einen Platz verbessert und schneidet als zweitbesten Anbieter (befriedigend, 73 Punkte) ab. Der Kundenservice wusste vor allem am Telefon gut Bescheid. Die Kenntnisse in Sachen Technik sind allerdings mitunter ausbaufähig.

Auch die **Deutsche Telekom** hat in den letzten Jahren insbesondere die Kompetenz der Mitarbeiter verbessert. Die brauchen sich am Telefon im Großen und Ganzen nicht zu verstecken, die Qualität der E-Mail-Antworten war durch die Bank eher mau. Damit rutscht die Telekom mit 70 Punkten (befriedigend) vom zweiten auf den dritten Rang. Dafür bieten die Bonner neuerdings neben Vodafone ihre Hotline komplett kostenlos an. Die preisgünstige **E-Plus-Marke Base** zeigte vor allem in puncto Erreichbarkeit deutlich Schwächen: Fünf Mal gab es nach jeweils drei vergeblichen Anwahl-Versuchen kein Durchkommen zur Hotline. Beim E-Mail-Service wurden von 20 verschickten Fragen nur zwölf beantwortet. Unterm Strich zeigten sich die Mitarbeiter in der Thematik sattelfest. Dafür gab es ein Befriedigend mit 65 Punkten.

Überraschung: Die **O2-Zweitmarke Fonic**. Letztes Jahr im Test noch Schlusslicht, erklommen die Münchner mit 77 Punkten (gut) den ersten Platz bei den alternativen Anbietern. Allerdings waren bei der Hotline über zwei Minuten Wartezeit die Regel. Umso ärgerlicher, dass die Münchner den Gebührenzähler ticken lassen. Dafür gaben die Fonic-Mitarbeiter am Telefon und per E-Mail mitunter die besten Antworten. Auch das Team von **1&1** bewältigt den Service-Alltag inzwischen besser: So läuten die Telefone nicht lang. Im Schnitt schon nach 28 Sekunden griff ein 1&1-Mitarbeiter zum Hörer – leider mit unterschiedlichem Wissensstand und oft nicht zu Geräten, die nicht von 1&1 stammen. Das befriedigte nur mit insgesamt 71 Punkten.

Aldi arbeitet sich in puncto Service langsam voran und landet nun mit 70 Punkten (befriedigend) im Mittelfeld statt auf den letzten Plätzen wie die Jahre zuvor. Dabei zeigten sich die Mitarbeiter oft lustlos. Beim E-Mail-Service dauerte es im Schnitt 58 Minuten bis der Kundenservice die Antworten lieferte. Beim Service-Provider **Mobilcom-Debitel** zeigten sich die Service-Mitarbeiter bei den Tarifen und Produkten aller Netzbetreiber von ihrer besten Seite. Desaströs war dagegen die Erreichbarkeit: Bei 25 Anrufen konnten selbst mit drei Anwahl-Versuchen pro Anruf nur 15 Gespräche geführt werden. Im Schnitt müssen E-Mail-Nutzer bei Mobilcom-Debitel fast zwei Tage lang auf die Antwort warten – äußerst ärgerlich, da die meisten auch noch falsch waren. Insofern nur 67 Punkte (befriedigend).

Bei der **E-Plus-Marke Simyo** fehlt es an Konstanz: Mal ganz vorne dabei, reicht es dieses Jahr mit insgesamt 63 Punkten (ausreichend) nur zum hinteren Rang. Wem die Telekom zu teuer ist, soll bei **Congstar** landen. Doch die Kölner schnitten am schlechtesten ab. Wenn mal ein Durchkommen zur Hotline gelang, waren die Antworten mau. Desaströs auch der E-Mail-Einsatz: Gerade mal drei Mails von 20 wurden beantwortet. Dafür brauchten die Kölner im Schnitt knapp eine Woche. Dafür gab es nur ein Mangelhaft mit 49 Punkten und die rote Laterne.

Über WEKA MEDIA PUBLISHING

Die WEKA MEDIA PUBLISHING GmbH ist der größte Technikverlag in Deutschland und Teil der WEKA Firmengruppe, die aus 20 Medienunternehmen in fünf europäischen Ländern (Deutschland, Niederlande, Frankreich, Schweiz, Österreich) sowie aus verschiedenen Service-Gesellschaften besteht.

Mit Special-Interest-Titeln wie AUDIO, autohifi, Business&IT, Coffee, COLORFOTO, connect, connect android, connect Freestyle, connect iOS, CONNECTED HOME, DMAX Magazin, Internet Magazin, NOW!, PC Magazin, PCgo, RINGFOTO, Royal Flush, stereoplay und video sowie den Online-Angeboten connect.de, pc-magazin.de, video-magazin.de, audio.de, connected-home.de und colorfoto.de bietet die WEKA MEDIA PUBLISHING GmbH ein herausragendes, redaktionell hochwertiges Spektrum rund um Telekommunikation, IT, Unterhaltungselektronik und Fotografie.

Pressekontakt WEKA MEDIA PUBLISHING

Christian Senft
senft | PR&PUBLISHING
Mobil: 0176 48535858
Fax: 089 20244968
cs@senftpr.de
www.senftpr.de

Unternehmenskontakt WEKA MEDIA PUBLISHING

Marion Werber
PR-Manager
Tel: 089 25556-1101
Fax: 089 25556-1104
mwerber@wekanet.de
www.weka-media-publishing.de

Unter www.weka-media-publishing.de/presse können Sie sich für den Mail-Service anmelden – Sie erhalten dann automatisch alle Pressemitteilungen. Unter dem Menüpunkt „PresseCenter“ finden Sie dort auch alle Meldungen der WEKA MEDIA PUBLISHING GmbH.

WEKA MEDIA PUBLISHING GmbH
Richard-Reitzner-Allee 2
85540 Haar bei München