

# NERVEN- PROBE HOTLINE?

**D**ass man ohne schnelles Internet im digitalen Zeitalter nicht auskommt, darüber sind sich Verbraucher, Politiker und TK-Branche einig. Doch wer für den Ausbau der schnellen Netze aufkommen soll, darüber wird hierzulande nach wie vor heiß debattiert.

## Ausbau auf dem Land schleppend

Zwar gilt die Vorgabe der Bundesregierung, dass bis Ende 2018 ganz Deutschland mit mindestens 50 Mbit/s versorgt sein soll, immer noch. Doch immer weniger Bürger glauben, dass das Versprechen eingelöst wird. Vor allem die Kommu-

nen beklagen den schleppenden Breitbandausbau in ländlichen Regionen. „Eine gute Versorgung für alle Regionen und alle Haushalte muss eindeutig Vorrang vor dem Gigabit-Ausbau in ohnehin bereits gut versorgten Gebieten haben“, fordert der Deutsche Städte- und Gemeindebund. Fakt ist, dass für Highspeed-Netze hohe Investitionen notwendig sind. Für die Refinanzierung sind die Netzbetreiber freilich auch auf treue Kundschaft angewiesen, die man nur mit gutem Service bei der Stange hält. Wie's darum bestellt ist, zeigt unser großer Test der Breitband-Hotlines.

JOSEFINE MILOSEVIC



Schnelles Internet gibt's vor allem bei den Kabelbetreibern für wenig Geld. Doch wie sieht's mit dem Service aus? Die Hotlines der größten Breitbandanbieter in Deutschland, Österreich und der Schweiz im connect-Test.

# 1&1

**Der Telekom-Konkurrent will Großes und schafft es auch beim Service auf den ersten Platz.**

Die Montabaureer mischen die Branche gehörig auf: Erst Mitte Mai hat die Firmemutter United Internet den Zusammenschluss mit dem Mobilfunker Drillisch verkündet – und schon werden die 1&1-DSL- und Festnetz-Produkte bundesweit in den 200 Shops der Drillisch-Mobilfunkmarke Yourfone verkauft.

## Bestes Netz und bester Service

Auch in puncto Netzinfrastruktur geht der Komplettanbieter eigene Wege: So nutzt 1&1 für sein DSL-Portfolio überwiegend das Festnetz der Telekom und kann dank deren Vectoring-Technik schnelle VDSL-Anschlüsse mit bis zu 100 Mbit/s vermarkten. Seit dem Kauf des Internet-Providers Versatel vor

drei Jahren verfügt 1&1 zudem mit über 42.000 Kilometern über das zweitgrößte Glasfasernetz in Deutschland, dank Kooperationen mit Citycarriern wie Wilhelm.tel und M-Net kann man eigene Glasfaseranschlüsse rund um Hamburg und München vertreiben.

Bei der Kundenbetreuung setzt der Angreifer ebenfalls auf Qualität und punktet mit erstklassigem Service: Das 1&1-Team legte sich nicht nur bei der Tarifberatung ins Zeug, sondern half auch bei technischen Anliegen schnell und kompetent weiter. Zudem war es gut erreichbar. Doppelte Freude für den Herausforderer: Nach dem Sieg im Festnetz-Test in connect 8/17 holt sich nun das Service-Team den ersten Rang.

**connect-Urteil**  
**sehr gut (429 Punkte)**

# VODAFONE

**Das Vodafone-Team weiß am besten Bescheid und ist freundlich, aber nicht immer erreichbar.**

Der zweitgrößte Breitbandanbieter Vodafone, der DSL- und Kabelzugänge vertreibt, schwimmt auf einer Erfolgswelle: Für das Geschäftsjahr 2016/17 konnten die Rheinländer das stärkste Wachstum seit sechs Jahren verzeichnen und legen vor allem bei Kabelanschlüssen zu.

## Personal in puncto Kompetenz top

Dabei nutzt die deutsche Vodafone-Tochter den Heimvorteil des eigenen Kabelnetzes voll aus und offeriert mitunter das höchste Datentempo: Noch im Sommer wollen die Düsseldorfer 20 Prozent ihrer Kabelkunden auf 500 Mbit beschleunigen. 2019 plant Vo-

dafone, 70 Prozent der bayerischen Haushalte mit bis zu 1 Gabit auszustatten. Mit Highspeed-Netzen und neuen Geschäftsfeldern will man langfristig auf der Erfolgsspur bleiben.

Erfreulich, dass der Kundenservice mithalten kann: Die Berater gehen aktiv auf die Wünsche der Kunden ein, wissen Bescheid, wie man etwa seine WLAN-Reichweite erhöhen oder die Ping-Zeit messen kann und sind in puncto Kompetenz ihren Kollegen deutlich überlegen. Steigern lässt sich allerdings die Erreichbarkeit: Vier Mal blieb der Testanruf auch nach zehninütiger Wartezeit und jeweils drei Versuchen erfolglos.

**connect-Urteil**  
**sehr gut (426 Punkte)**



# TELEKOM

**Der Marktführer hat ein gut geschultes Team, das Kundenanliegen aktiv angeht.**

Beim Magenta-Konzern läuft's ebenfalls gut, und zwar nicht nur wegen der übermäßig erfolgreichen US-Tochter: Seit einiger Zeit kann der Konzern seinen Kundenstamm hierzulande vor allem im Festnetz steigern und hat mittlerweile dank gut ausgebautem VDSL-Netz und IPTV 13 Millionen Breitbandkunden.

## Aufgeschlossen und hilfsbereit

Auch die Telekom setzt auf Speed und rüstet ihr Festnetz mit dem sogenannten „Super Vectoring“ von derzeit 100 auf 250 Mbit/s auf. Die schnelleren VDSL-Anschlüsse will man ab Mitte 2018 flächendeckend vermarkten. Den Service lässt der Komplettanbieter auch nicht schleifen: Das Telekom-Team kann sich im Test alles in allem gut behaupten. Die meisten Berater zeigten sich kundenorientiert und hilfsbereit und prüften etwa bei der Frage nach der Steigerung der WLAN-Reichweite die Firmware des Routers und schickten Tipps zum Thema per E-Mail. Dafür stellten sich andere bei der Frage zur Rufnummernportierung beim Anbieterwechsel unwissend. Wer will schon gerne einen Kunden an die Konkurrenz verlieren? >>

**connect-Urteil**  
**gut (414 Punkte)**

## CONGSTAR

**Der Kundenservice der Telekom-Tochter ist nicht allwissend, doch dafür am schnellsten am Draht.**

Vor zehn Jahren ging die Telekom-Zweitmarke an den Start: Damals mit holprigem Beginn und seitens der Konkurrenz nur müde belächelt, gehört Congstar mittlerweile zu den Anführern des immer stärker konsolidierten Mobilfunk-Discountmarktes.

### Wissen lückenhaft, Tempo super

Mit über vier Millionen Kunden gehört Congstar zum Wachstumsbringer im Telekom-Konzern. Das Erfolgsrezept liegt auf der Hand: Die Kölner offerieren Mobilfunk- und DSL-Bundles zu attraktiven Preisen und setzen auf flexible Vertragslaufzeiten. Zudem können sie die hervorragend ausgebaute Netzinfrastruktur der Mutter nutzen und sind mit ihren Produk-

ten in den Telekom-Shops auch stationär vertreten. Die Billigmarke zeigt dabei nicht nur räumlich Distanz zur Mutter, sondern zielt mit eigenständiger Marktpräsenz auch auf eine jüngere Zielgruppe.

Geht die Rechnung auch beim Service auf? Unterm Strich: ja. Zwar sind nicht alle Berater stets auf der Höhe, beantworten die Frage, ob man den bestehenden DSL-Tarif beim Umzug behalten könne, mal mit einem „Ja“, mal mit einem „Nein“. Und was es mit dem zu messenden Ping-Wert auf sich hat, mussten die Tester einigen Service-Agenten erst erklären. Dafür war das Congstar-Team am schnellsten am Draht: Bereits nach 51 Sekunden hatten wir im Schnitt jemanden am Hörer.

**connect-Urteil**  
gut (409 Punkte)

## UNITYMEDIA

**Die Unitymedia-Truppe gibt sich aufmerksam und freundlich, lässt aber lange auf sich warten.**

Der nach Vodafone zweitgrößte Kabelbetreiber verkauft schnelles Internet zum attraktiven Preis: einen Breitbandzugang mit bis zu 400 Mbit/s inklusive Telefon- und Datenflat gibt's bei Unitymedia schon für knapp 40 Euro pro Monat. Davon können DSL-Nutzer nach wie vor nur träumen.

### Zu lange Warteschleifen

Die Nachfrage nach Highspeed-Anschlüssen steigt beim Kölner Betreiber: Allein im ersten Quartal 2017 haben laut eigenen Angaben 85 Prozent der Neukunden Tarife mit mindestens 120 Mbit/s bestellt. Schon 2018 will die prosperierende Tochter des weltgrößten

Kabelbetreibers Liberty Global ihr Netz mit DOCSIS 3.1 auf bis zu 1 Gbit/s aufrüsten. Der Triple-Player mit 3,4 Millionen Breitbandkunden in Nordrhein-Westfalen, Hessen und Baden-Württemberg ist auch für neue Geschäftsideen offen und kooperiert neuerdings mit Wiederverkäufern: Seit Kurzem verkauft der Frischling Eazy spottbillige Kabel-Internetanschlüsse für unter zwölf Euro im Unitymedia-Netz. Beim Service gibt's allerdings Luft nach oben: Die Mitarbeiter können nicht immer allumfassend beraten, dafür sind sie sehr freundlich und aufmerksam. Ärgerlich sind allerdings die langen Wartezeiten.

**connect-Urteil**  
gut (398 Punkte)



## TELE COLUMBUS

**Dem Kabelbetreiber mangelt es nicht an guten Beratern, sondern an der Anzahl des Personals.**

Der drittgrößte Kabelbetreiber versorgt 2,4 Millionen Haushalte mit Breitband. Davon nutzen 535 000 das Triple-Play-Angebot der in Berlin ansässigen Firma. Tele Columbus ist zwar als Partner der Wohnungswirtschaft bundesweit vertreten, aber überwiegend in Ostdeutschland tätig.

### Verheerende Erreichbarkeit

Auch der kleinste Kabelbetreiber setzt auf Tempo und startete schon vor zwei Jahren als einer der ersten mit dem Verkauf von Zugängen mit bis zu 400 Mbit/s. Mit der Übernahme von Primacom will sich Tele Columbus nun als starke Nummer drei auf dem Kabelmarkt etablieren. Dabei spielt ein guter Service keine unerhebliche Rolle. Und da hapert's: In puncto Qualität kann man der Mannschaft keinen Vorwurf machen. Die meisten Agenten leisten individuelle Tarifberatung, gehen engagiert auf Fragen ein. Ihre Kompetenz konnten sie allerdings viel zu selten unter Beweis stellen: Bei 25 Anrufversuchen wurden gerade mal 14 Gespräche geführt. Auch nach drei Versuchen und oft über zehn Minuten in der Warteschleife gab's kein Durchkommen.

**connect-Urteil**  
gut (393 Punkte)

# TELEFONICA DEUTSCHLAND

**Vor Hackerattacken ist keiner sicher – auch TK-Riesen wie Telefónica SA nicht.**

Der Crypto-Trojaner Wanna-Cry, der vor Kurzem weltweit Computer lahmlegte und unter anderem dem britischen Gesundheitssystem und auch der Deutschen Bahn erheblichen Schaden zufügte, attackierte am 12. Mai auch die spanische Muttergesellschaft von Telefónica Deutschland. Der Vorfall schränkte auch bei

der deutschen Tochter die Leistungsfähigkeit der DSL-Hotline massiv ein, da das von ihr genutzte DSL-Kundenservice-System zentral in Spanien gehostet wird. Deshalb wurde Selbiges zum Schutz heruntergefahren. Die sorgfältige Prüfung sowie Absicherung des Systems und die manuelle Abarbeitung der eingegangenen Kundenanfragen und Aufträge beanspruchte recht viel Zeit im Unterneh-

men: Erst am 24. Mai nahm die DSL-Hotline wieder vollständig ihren Betrieb auf.

## Wegen Systemausfall nicht gewertet

connect kam wegen dieses Großausfalls der Bitte von Telefónica Deutschland nach, die O2-DSL-Hotline aus der Wertung zu nehmen, da etliche Testanrufe in den betreffenden Zeitraum fielen und ins Leere liefen.

Abseits von diesem unver-schuldeten Sonderfall schlug sich der O2-Kundenservice durchwachsen: Bei den Testanrufen, die außerhalb des Systemausfalls zustande kamen, gaben sich die Hotline-Mitarbeiter äußerst freundlich, konnten aber inhaltlich nicht völlig überzeugen – vor allem bei technischen Fragen wie der Optimierung der WLAN-Reichweite oder der Ping-Zeit. >>

## DIE HOTLINES DER DEUTSCHEN DSL- UND KABEL-BETREIBER

ANBIETER	1&1	VODAFONE	DEUTSCHE TELEKOM	CONGSTAR
Festnetz-Hotline	0721 96 00	0800 172 12 12	0800 3301 000	01806 32 44 44
Geschäftszeiten	0-24 Uhr	0-24 Uhr	0-24 Uhr	Mo-Sa 8-22 Uhr So 9-18:Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos	20 ct / Anruf
TELEFON-SERVICE				
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25	25
davon geführte Gespräche	25	21	25	25
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	4:41	4:58	5:28	7:01
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	2:20	2:32	2:44	0:51
Punkte Erreichbarkeit (maximal 75)	sehr gut (68)	gut (59)	gut (62)	gut (62)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	gut (26)	befriedigend (25)	befriedigend (24)	sehr gut (31)
Punkte Kosten (maximal 15)	überragend (15)	überragend (15)	überragend (15)	befriedigend (10)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (22)	sehr gut (22)	sehr gut (22)	sehr gut (22)
Punkte Qualität Aussage (Richtigkeit) (maximal 350)	sehr gut (298)	sehr gut (305)	gut (291)	gut (284)
<b>connect URTEIL</b> max. 500	<b>429</b> sehr gut	<b>426</b> sehr gut	<b>414</b> gut	<b>409</b> gut

Alle Angaben ohne Gewähr.



ANBIETER	UNITYMEDIA	TELE COLUMBUS	TELEFONICA DEUTSCHLAND
Festnetz-Hotline	0800 700 11 77	030 3388 3000	55 222 (Kurzwahl aus dem Telefónica-Mobfunknetz)
Geschäftszeiten	Mo-Fr 8-22 Uhr Sa 8-20 Uhr	8-22 Uhr	0-24 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos <sup>1</sup>	20 ct /Anruf
TELEFON-SERVICE			
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25
davon geführte Gespräche	24	14	12
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	5:02	4:26	4:46
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	4:38	4:10	3:16
Punkte Erreichbarkeit (maximal 75)	gut (63)	ausreichend (44)	ausreichend (47)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	mangelhaft (14)	ausreichend (18)	befriedigend (23)
Punkte Kosten (maximal 15)	überragend (15)	überragend (15)	befriedigend (10)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (22)	sehr gut (22)	sehr gut (23)
Punkte Qualität Aussage (Richtigkeit) (maximal 350)	gut (284)	gut (294)	befriedigend (245)
<b>connect URTEIL</b> max. 500	<b>398</b> gut	<b>393</b> gut	<b>Wertung entfällt<sup>2</sup></b>

Alle Angaben ohne Gewähr. <sup>1</sup> Für Telecolumbus-Kunden aus dem Festnetz kostenlos. <sup>2</sup> Die Gesamtwertung entfällt wegen eines Systemausfalls während des Testzeitraums (siehe Text).

# ÖSTERREICH

*Der Service liegt in Österreich nicht im Argen: Vor allem der Kabelbetreiber UPC weiß, wie man Kunden zufriedenstellt.*

Bei den Nachbarn läuft es in puncto Breitbandausbau auch nicht prächtig: Laut einer Studie des Österreichischen Instituts für Wirtschaftsforschung (Wifo) im November 2016 landet die Alpenrepublik in puncto Investitionen in die Netzinfrastruktur bei einem Vergleich von 21 Industriestaaten auf dem letzten Platz. Die TK-Branche sieht ähnlich wie in Deutschland die Politik gefordert. Es ist jedoch kein Geheimnis, dass in Österreich seitens der Anbieter Mobilfunk jahrelang als Festnetzersatz gepusht wurde. Das rächt sich nun: Beim Ausbau der Breitbandnetze hinkt der Alpenstaat deutlich hinterher. Doch die Aufholjagd hat begonnen: So stellt das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) bis zum Jahr 2020 insge-

samt eine Milliarde Euro zur Verfügung, um bis dahin die Haushalte flächendeckend mit bis zu 100 Mbit/s zu versorgen.

## A1 mit Leistungsschwankung

Vor allem der Marktführer A1 Telekom mit sechs Millionen Mobilfunk- und 2,2 Millionen Festnetzkunden setzt auf leistungsfähige, großflächige Breitband-Infrastruktur und investiert kräftig in den Glasfaserausbau – teils mit öffentlichen Fördermitteln. Doch auch beim Service könnte der Komplett-Anbieter, der mehrheitlich dem mexikanischen Telekom-Riesen America Movil gehört, ein paar Schippen nachlegen: Das Gros der Mannschaft arbeitet zwar einwandfrei, doch bei einigen Beratern konnte man deutliche Wissenslücken sowie fehlendes Enga-

gement feststellen. Die Erreichbarkeit des A1-Teams ist alles in allem gut, doch mehrmals mussten die Tester mehrfach anrufen, um die Fragen stellen zu können. Am Ende reicht es nur für Rang drei.

## UPC am kompetentesten

Auch der im Test zweitplatzierte Mobilfunk- und DSL-Betreiber Tele 2 hat leichte Leistungsschwankungen bei seinem Service-Team zu verbuchen. Doch dafür sind die Berater, die bei der Tochter des schwedischen TK-Konzerns arbeiten, deutlich schneller am Apparat.

Den Sieg holt sich dank professionellem Einsatz des engagierten Beraterteams aber souverän der führende Kabelbetreiber UPC Austria, der durch Firmenzukauf mittlerweile auch DSL vertreibt.

# SCHWEIZ

*Die Eidgenossen legen ein hohes Maß an Professionalität an den Tag – nicht nur in puncto Netztechnik, sondern auch beim Service.*

Im Gegensatz zu Österreich gilt die Schweiz mit gerade mal acht Millionen Einwohnern als das Vorzeigeland in puncto Breitbandausbau: Wie eine aktuelle Studie der Bertelsmann Stiftung ergab, liegt die Glasfaserverbreitung über dem EU- und OECD-Durchschnitt. Der übermäßige Ausbau des Glasfasernetzes wird auch seit Längerem von den Kommunen gefördert: Schweizer Stadtwerke starteten schon vor zehn Jahren mit der schnellen Lichtleitung. Mittlerweile kooperieren die Stadtwerke in Sachen Infrastruktur mit den Netzbetreibern Swisscom und Sunrise. Der starke Wettbewerb und die hohen Investitionen rechnen sich nicht nur in Ballungsgebieten, sondern auch in den ländlichen Gegenden: Laut einer aktuellen Studie der EU-

Kommission verfügen fast 93 Prozent der Landbevölkerung über einen Internetzugang mit mindestens 30 Mbit/s.

## Swisscom und Sunrise vorn

Der Marktführer Swisscom mit nahezu zwei Millionen VDSL- und Glasfaser-Zugängen hat die meisten Breitbandkunden in der Kartei. Der Branchenprimus, der mehrheitlich dem Schweizer Staat gehört, will bis 2020 satte 85 Prozent der Haushalte mit über 100 Mbit/s versorgen. Dabei verfolgt Swisscom unterschiedliche Strategien und setzt auf den VDSL-Nachbrenner Vectoring sowie auf Glasfaser. Doch auch in puncto Service macht der Platzhirsch offensichtlich alles richtig: Das Swisscom-Team zeigt ein hohes Maß an Professionalität, verweist bei der indi-

viduellen Tarifberatung auf alle Sparpotenziale und holt so für den Kunden das meiste raus. Auch sonst lassen sich die Mitarbeiter nicht hetzen und gehen bei der Optimierung der Hard- und Software die Sache Schritt für Schritt mit dem Kunden durch. Vorbildlich!

Den Hut kann man auch vor dem Kundenservice des zweitgrößten Netzbetreibers Sunrise ziehen: Dessen Mannschaft steht den Swisscom-Kollegen in nichts nach, sondern erledigt vorbildlich ihren Job. Kompetenz gepaart mit Herzlichkeit führt am Ende zum Gleichstand der beiden Sieger.

Doch auch der größte Kabelnetzbetreiber UPC Cablecom muss sich nicht verstecken und folgt den Mitbewerbern in puncto Service dicht auf den Fersen.



## DIE HOTLINES DER ÖSTERREICHISCHEN FESTNETZBETREIBER

ANBIETER	UPC AUSTRIA	TELE 2	A1 TELEKOM
Festnetz-Hotline	059 999 3000	0800 24 00 20	0800 664 100
Geschäftszeiten	Mo.-Fr. 8-20 Uhr Sa 9-17:30 Uhr	7-22 Uhr	Mo.-Fr. 7-22 Uhr
Kosten	kostenlos <sup>1</sup>	kostenlos	kostenlos
TELEFON-SERVICE			
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25
davon geführte Gespräche	25	25	25
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	3:55	5:53	5:50
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	3:40	1:28	2:41
Punkte Erreichbarkeit (maximal 75)	sehr gut (65)	sehr gut (67)	sehr gut (65)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	ausreichend (19)	sehr gut (30)	befriedigend (24)
Punkte Kosten (maximal 15)	überragend (15)	überragend (15)	überragend (15)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (23)	sehr gut (22)	sehr gut (21)
Punkte Qualität Aussage (Richtigkeit) (maximal 350)	sehr gut (298)	gut (277)	gut (277)
<b>connect URTEIL</b> max. 500	<b>420</b> gut	<b>411</b> gut	<b>402</b> gut

Alle Angaben ohne Gewähr. <sup>1</sup> Für UPC-Kunden aus dem Festnetz kostenlos.



## KOMMENTAR

Josefina Milosevic,  
connect-Redakteurin

Eine Studie jagt die andere, in der Deutschland beim Ausbau des schnellen Internets nicht nur den Wirtschaftsländern Dänemark, Belgien oder Niederlande, sondern auch den deutlich ärmeren osteuropäischen Staaten wie Slowakei oder Rumänien hinterherhinkt. Schuld daran kann bekanntlich nicht nur einer sein: Die ständige Rangelei der TK-Branche, die auf unterschiedliche Technik setzt, trägt maßgeblich zum lahmen Ausbau der Highspeed-Netze bei. So setzt der Marktführer Telekom hauptsächlich auf sein altes Kupfernetz, das trotz dem VDSL-Beschleuniger Vectoring langfristig nicht auf superschnelle Datenraten ausgerichtet ist. Damit verhindern die Bonner nur den Glasfaserausbau, wird seitens der Mitbewerber heftigst moniert. Die Breitband-Debatte wird sich hierzulande nicht so schnell legen. Doch damit die Rechnung für die TK-Konzerne langfristig aufgeht, braucht man neben einem gut ausgebauten, schnellen Netz auch ein gut geschultes Service-Team. Hier sieht's erfreulicherweise durch die Bank gut bis sehr gut aus. Einen echten Ausfall gab es nicht zu beklagen – vom DSL-Kunden-Service-System der Telefónica einmal abgesehen.

## SO TESTET CONNECT

**325 TESTER HABEN DIE HOTLINES PER TELEFON ÜBER MEHRERE WOCHEN KONTAKTIERT.**

Alle Breitbandanbieter in Deutschland, Österreich und der Schweiz wurden jeweils fünf Mal mit je fünf unterschiedlichen Fragestellungen zu unterschiedlichen Zeiten kontaktiert – also pro Anbieter 25 Kontakte.

### QUALITÄT DER AUSSAGEN

Die Qualität der Aussagen ist für connect das höchste Gut in einem Service-Test und bekommt entsprechend mit maximal 350 Punkten die höchste Gewichtung. Entscheidend ist, 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?

Die Warte- und Reaktionszeiten (maximal 35 Punkte) wurden ebenfalls genau gemessen und bewertet. Wie lange warte ich auf einen Ansprechpartner? Komme ich durch?

Die Kosten fließen mit maximal 15 Punkten ebenfalls ins Testergebnis ein.

### 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.

VIELEN DANK FÜR DAS FREUNDLICHE GESPRÄCH – ICH HOFFE, ICH KONNTE IHNEN HELFEN



## DIE HOTLINES DER SCHWEIZER FESTNETZBETREIBER

ANBIETER	SWISSCOM	SUNRISE	UPC CABELCOM
Festnetz-Hotline	4162 286 1212	0800 707 707	0800 66 88 66
Erreichbarkeit	0-24 Uhr	Mo.-Sa. 8-22 So. 9-22 Uhr	8-22 Uhr
Kosten	kostenlos <sup>1</sup>	kostenlos	kostenlos
TELEFON-SERVICE			
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25
davon geführte Gespräche	25	24	25
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	6:04	3:39	3:40
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	1:55	1:43	2:04
Punkte Erreichbarkeit (maximal 75)	sehr gut (67)	sehr gut (66)	sehr gut (67)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	gut (27)	gut (28)	gut (27)
Punkte Kosten (maximal 15)	überragend (15)	überragend (15)	überragend (15)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (22)	sehr gut (22)	sehr gut (22)
Punkte Qualität Aussage (Richtigkeit) (maximal 350)	sehr gut (305)	sehr gut (305)	sehr gut (298)
<b>connect URTEIL</b> max. 500	<b>436</b> sehr gut	<b>436</b> sehr gut	<b>429</b> sehr gut

Alle Angaben ohne Gewähr. <sup>1</sup> Für Swisscom-Kunden aus dem Festnetz kostenlos.

