

Service von Handy-Herstellern

Bis zu drei Wochen Wartezeit

Von *Matthias Kremp*

Smartphones werden immer besser, aber auch immer komplexer. Sie sind Telefon, Mobilcomputer, Multimediaanlage und Navigationsgerät in einem - und damit potentiell fehleranfällig. Aber welcher Hersteller hilft wirklich, wenn mit einem seiner Geräte mal etwas nicht stimmt?

Handys werden immer besser, können immer mehr, sind dadurch aber auch anfällig für immer mehr Probleme. Tief verschachtelte Menüstrukturen behindern den Durchblick beim Aufruf bestimmter Funktionen, fingerdicke Anleitungen helfen nicht unbedingt dabei, ein neues Gerät zu durchschauen. Was liegt da also näher, als sich bei Problemen Hilfe vom Hersteller zu erbitten. Doch wie steht es tatsächlich um deren Hilfswilligkeit und -fähigkeit?

Das Deutsche Institut für Servicequalität (DISQ) ist dieser Frage nachgegangen und hat die Hilfsangebote der zehn hierzulande wichtigsten Hersteller von Mobiltelefonen untersucht. Jedes dieser Unternehmen wurde je zehn Mal verdeckt telefonisch und per E-Mail kontaktiert, die Internetauftritte der Firmen nach einem umfangreichen Fragenkatalog beurteilt.

Das Ergebnis dieser Tests, die im September 2009 durchgeführt wurden: Wirklich gut steht es nicht um den Handy-Support. Insgesamt kam die Branche nur auf ein befriedigendes Ergebnis, wobei immerhin drei Unternehmen vom DISQ die Note "Gut" für ihre Serviceangebote bekamen. Zwei hingegen wurden komplett aus der Wertung genommen, weil sie gar keinen oder nur teilweisen Telefonservice anbieten. Und einem Hersteller wurde das eigentlich gute Gesamtergebnis verhaselt, weil es seinen Mitarbeitern nicht gelingen wollte, auch nur eine einzige der zehn per Mail gestellten Fragen binnen einer Woche zu beantworten.

Wer lässt seine Kunden wochenlang auf Antwort warten, wer verlangt hohe Gebühren für jeden Anruf und wer hat wirklich kompetente Mitarbeiter? Lesen sie die Ergebnisse des Servicetests auf den folgenden Seiten.

Telefon-Hotlines - teuer aber kompetent

Man sollte meinen, dass Handy-Hersteller den Support per Telefon als Kernkompetenz ansehen, Kunden die beispielsweise per Handy anrufen, besonders schnell und gründlich helfen. Und tatsächlich: Schnell wird man bei Telefonanfragen tatsächlich bedient, muss nicht lange warten, bis man drankommt. Dafür aber wird man gründlich zur Kasse gebeten. Sechs der zehn getesteten Unternehmen verlangten immerhin 14 Cent pro Beratungsminute. Eine löbliche Ausnahme war Apple: iPhone-Nutzer können ihren Handy-Hersteller über eine kostenlose 0800-Nummer kontaktieren.

Ein Lob haben die Tester auch für die Kompetenz der Berater in den Callcentern ausgesprochen. Die konnten die gestellten Fragen offenbar stets richtig beantworten. Drei von vier Gesprächen seien zudem sinnvoll strukturiert gewesen, hätten alle mit der gestellten Frage zusammenhängenden Probleme korrekt beantwortet. Die Kommunikationsqualität der Spezialisten wurde dagegen nicht sonderlich gut beurteilt. Kaum ein Handyspezialist sprach die Anrufer mit ihrem Namen an, nur die Hälfte beendete das Gespräch mit einem freundlichen Dank.

Einzig Samsungs Telefon-Hotline wurde mit dem Prädikat "Gut" bewertet, weil sie besonders oft und schnell erreichbar ist, die Mitarbeiter offenbar gut geschult sind, konkret auf die individuellen Probleme der Testanrufer eingingen. Mit diesem Ergebnis steht das koreanische Unternehmen allerdings allein da, alle übrigen Firmen wurden in diesem Bereich nur als "befriedigend" bewertet.

E-Mail-Service - bis zu drei Wochen Wartezeit

Wenig rühmlich zeigt sich die Branche, wenn es darum geht, E-Mail-Anfragen zu beantworten. Im Durchschnitt wurden nur zwei von drei Anfragen überhaupt innerhalb einer Woche beantwortet. Doch selbst wenn eine Antwort im E-Mail-Postfach ankam, war die nicht immer brauchbar. Etwa die Hälfte der Reaktionen war entweder unvollständig oder schlecht strukturiert. Insgesamt gerechnet wurde also nur ein Drittel der per E-Mail gestellten Probleme schnell, korrekt und vollständig gelöst.

Besonders schlecht schnitten die E-Mail-Supporter von Apple und Sagem ab. Sie schafften es nicht einmal, die Hälfte der Mail-Anfragen binnen einer Woche zu beantworten, wurden dafür mit Null Punkte in dieser Kategorie abgestraft. Nicht viel besser erging es Motorola.

Vorbildlich zeigte sich dagegen Nokias E-Mail-Support. Durchschnittlich fünf Stunden brauchten die Mitarbeiter des Weltmarktführers, um ihre Antworten zu formulieren. Das ist nicht gerade sensationell schnell, aber doch innerhalb dessen, was man sich von einem E-Mail-Service wünscht. Zudem wurden die Antworten der Nokia -Mitarbeiter höflich und verständlich formuliert. Vor allem aber nannte das Unternehmen stets einen Ansprechpartner, den man bei möglichen weiteren Fragen kontaktieren konnte.

Internetauftritt - Durchblick und Durcheinander

Dass man auf Apples Webseite besonders schnell umfangreiche Infos zum iPhone zu sehen bekommt, verwundert wohl niemanden ernsthaft. Dass man dort aber schon nach einem Klick die Kontaktdaten des technischen Supports erreicht, war den Testern eine besondere Erwähnung wert. Trotz des insgesamt sehr gelungenen Apple-Webauftritts wurde jedoch Nokias Portal auf den ersten Platz gehoben. Unter anderen, weil die Finnen nicht nur trockene FAQs und technische Daten bieten, sondern ihre Info-Angebote auch multimedial, mit Bildern und Videos ergänzen.

Das krasse Gegenteil zu diesem gelungenen Auftritt liefert der französische Hersteller Sagem ab, dessen Webseite weder durch eine Sitemap zu erkunden ist, noch eine Suchfunktion bietet. Außerdem sind dort nur wenige Details zu den Handys der Firma abrufbar und selbst die liegen nicht immer in deutscher Sprache vor. Auf mangelnde Pflege deutet hin, dass etliche Links auf der Seite ins Leere führen, tot sind. Ein Defizit, das sich die Franzosen mit allen Konkurrenten teilen ist, dass sie keine sogenannte Call-Back-Funktion anbieten, es also keine Möglichkeit gibt, online um einen Rückruf zu bitten.

Wer hilft am Besten?

Am Ende Hunderter Testanrufe, E-Mails und Surftouren, die das DISQ unternahm, kristallisiert sich heraus, dass Samsung den insgesamt besten Service bietet. Wer sich für ein Handy der Koreaner entscheidet, wird bei Problemen schnell und umfassend beraten. Per Telefon liefern die Mitarbeiter des Unternehmens individuelle und kompetente Hilfe. E-Mails beantwortete Samsung in 90 Prozent der Fälle binnen 24 Stunden.

Ebenso wie Samsung wurden auch die Serviceangebote von Nokia und Sony Ericsson als gut bewertet. Nokia konnte vor allem mit seiner guten Webseite und einer kurzen Reaktionszeit auf E-Mails punkten. Sony Ericsson hingegen trumpft mit besonders freundlichen und kompetenten Kundenberatern im Callcenter auf.

Apple hingegen wird vom DISQ auf einen abgeschlagenen achten Platz verwiesen. Das liegt allerdings nicht an der besonders gelobten Webseite und auch nicht an der kostenlosen Telefon-Hotline. Schuld sind vielmehr die enorm langsamen Reaktionen auf E-Mail-Anfragen. Schließlich antworteten Apples Mitarbeiter auf keine der Testanfragen binnen einer Woche, brauchten teils drei Wochen, um überhaupt eine Antwort zu formulieren.

So etwas sollte es heutzutage eigentlich nicht mehr geben. Wer ein Problem mit seinem Handy hat, will nicht wochenlang telefonlos dasitzen, immer hoffend, dass bald Hilfe eintrifft. Aber immerhin hat man bei Apple noch die Möglichkeit, telefonisch um Hilfe zu rufen. Research in Motion (RIM) und Sagem hingegen bieten deutschen Kunden gar keine eigene Hotline an, verweisen bei Problemen an die Mobilfunkanbieter, Sagem wiederum beantwortet nur noch technische und keine allgemeinen Anfragen mehr. Für Handy-Hersteller eine durchaus ungewöhnliche Praxis.

URL:

<http://www.spiegel.de/netzwelt/gadgets/0,1518,662033,00.html>

MEHR AUF SPIEGEL ONLINE:

Mobilfunk-Hotlines: Keine Hilfe unter dieser Nummer (05.10.2009)

<http://www.spiegel.de/netzwelt/gadgets/0,1518,652876,00.html>

DSL-Service im Test: Kundendienst antwortet erst nach 42 Stunden (23.05.2007)

<http://www.spiegel.de/netzwelt/web/0,1518,484218,00.html>

Servicetest: T-Online Top, Google Flop (15.09.2008)

<http://www.spiegel.de/netzwelt/web/0,1518,578244,00.html>

Mobilfunk-Hotlines: "Wir sind wirklich die günstigsten" (03.12.2007)

<http://www.spiegel.de/netzwelt/mobil/0,1518,521003,00.html>

© SPIEGEL ONLINE 2009

Alle Rechte vorbehalten

Vervielfältigung nur mit Genehmigung der SPIEGELnet GmbH