



Platzhirsche weit hinten

## Notebook-Hersteller im Servicetest

von Isabell Noé

Wer sich heutzutage ein Notebook kaufen will, hat es nicht einfach: In allen Preisklassen findet man dutzende Geräte ähnlicher Ausstattung. An rein technischen Kriterien sind viele Angebote also kaum mehr zu unterscheiden. Umso wichtiger werden andere Faktoren: Welcher Hersteller bietet die bessere Beratung? Welcher glänzt mit gutem Service?

n-tv hat das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) beauftragt, das herauszufinden. Dafür traten die Tester mit 16 Computerherstellern telefonisch und per E-Mail in Kontakt. Um allgemeine Fragen zum Service ging es dabei ebenso wie um individuelle Produktberatung in Sachen Notebooks und Unterstützung bei technischen Problemen.

### Auskunft nur scheinbar

An der Kommunikationsqualität können die Hersteller offenbar noch arbeiten – und das liegt nicht nur an mangelnder Freundlichkeit. In 45 Prozent der Fälle bemängelten die Tester, nicht individuell genug beraten worden zu sein. 60 Prozent wünschten sich eine aktivere Gesprächsführung. Viele Berater antworteten nicht vollständig, sondern servierten die Informationen scheinbar auf Nachfrage.

Dass es auch anders geht, bewiesen die Mitarbeiter von Samsung, die nicht nur freundlich, sondern auch umfassend antworteten. Mit Freundlichkeit und hoher Kompetenz wurden die Anrufer auch bei Sony empfangen. Besonders schnell ging es bei LG Electronics: Hier mussten die Kunden nur 20 Sekunden in der Warteschleife ausharren.

### Schweigen bei Apple

Wesentlich länger warteten die Interessenten auf Informationen per E-Mail. Im Schnitt reagierten die Unternehmen erst nach 37 Stunden – wenn überhaupt. Fast ein Viertel aller E-Mails verschwand in der virtuellen Versenkung. Besonders resistent gegenüber Kundenanfragen zeigten sich Apple und MSI, die nicht einmal die Hälfte aller Mails innerhalb einer Woche beantworteten. Medion kann sich dagegen mit dem Titel "reaktionsschnellster Anbieter" schmücken: Schon nach durchschnittlich 3,6 Stunden landete eine Antwort im Postfach. Bei Fujitsu kamen die Antworten immerhin binnen 24 Stunden an und glänzten durch besondere Individualität und Kompetenz. Das brachte Fujitsu den ersten Platz beim E-Mail-Service ein.

### Infos online

Wer sich nicht gleich persönlich an den Hersteller wenden will, kann sich erst einmal auf dessen Internetseite umsehen. Das DISQ hat die Online-Auftritte geprüft und von Test-Nutzern bewerten lassen. Übersichtlich und informativ sollten die Seiten sein, doch so richtig gut schaffen das nur wenige Anbieter. Erfreulich umfangreich ist das Informationsangebot bei Apple, nur die Kontaktmöglichkeiten versteckt das Unternehmen gut – vielleicht weil ohnehin niemand irgendwelche Kundenmails beantworten will? Als besonders bedienungsfreundlich empfanden die Tester den MSI-Auftritt. Auch Packard Bell überzeugte durch einfache Navigation – wenn auch die Inhalte durchaus ausbaufähig sind.

### Das Gesamtergebnis

In das Gesamtergebnis floss die Internet-Analyse mit 30 Prozent ein. 20 Prozent machte der E-Mail-Service aus, die restlichen 50 Prozent entfielen auf den Telefon-Test. Mit Auszeichnung bestand keiner der 16 Anbieter, aber immerhin schnitten fünf von ihnen "gut" ab. Am besten schlug Samsung. Mit der kompetentesten Telefonberatung und den zweitbesten Internetauftritt wurde der koreanische Hersteller Testsieger. Dicht gefolgt wird Samsung von Fujitsu, hier lobten die Tester vor allem die E-Mail-Bearbeitung. Danach folgt auf dem dritten Rang Lenovo. Die Chinesen erzielten zwar in keinem Bereich Spitzenwerte, leisteten sich aber auch keine Ausrutscher. Insgesamt nur "ausreichende" Bewertungen erhielten Dell, Gericom, Apple, Acer, Packard Bell und MSI.

### Adresse:

<http://www.n-tv.de/ratgeber/test/freizeit/Notebook-Hersteller-im-Servicetest-article592214.html>