

SPIEGEL ONLINE NETZWELT

- NACHRICHTEN
- VIDEOS
- ENGLISH
- FORUM
- SPIEGEL DIGITAL
- ABOS + SHOP
- DIENSTE

- Home | Politik | Wirtschaft | Panorama | Sport | Kultur | **Netzwelt** | Wissenschaft | UniSPIEGEL | SchulSPIEGEL | Reise | Auto

Nachrichten > Netzwelt > Web Login Registrierung

23. Mai 2007 Drucken | Senden | Leserbrief | Bookmark

DSL-SERVICE IM TEST Schrift: - +

Kundendienst antwortet erst nach 42 Stunden

Von *Matthias Kremp*

Nicht nur die Auftragsbücher, auch die Warteschleifen der DSL-Anbieter sind voll. Wer bei Einrichtung oder Betrieb seines Internetanschlusses auf Probleme stößt, muss sich in Geduld üben. Ein aktueller Test zeigt: Der Service ist oft mies.

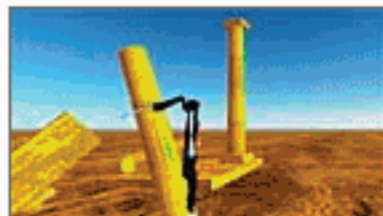
TOP 3: LESER EMPFEHLEN >>

- NETZWELT
- ALLE RESSORTS

- Fotosperrungen: Flickr's fieser Filterwahn
- DSL-Service im Test: Kundendienst antwortet erst nach 42 Stunden
- Web-Pranger: "Es werden Menschen sterben wegen dieser Seite"

EXKLUSIV

- "Second Life"-Tagebuch: Sponto gerät in den Picassogenerator
- Video-on-demand: Vudu-Zauber für Web-TV
- Legale Musikdownloads: Aufstand gegen eMusic
- Neue Notebook-Technologie: Centrino fürs Wohnzimmer
- Blairs Bürgerfunk: Tony in der Tube



SPIEGEL ONLINE

INTERNET-TV



- Ehrensief auf SPIEGEL ONLINE: Das Videoblog mit Skurrilem aus dem

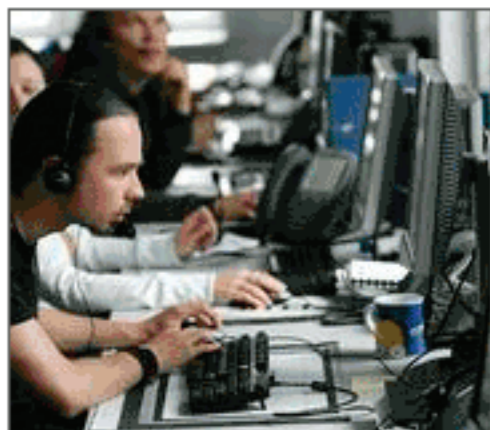


ANZEIGE

Deine Kamera.

NOKIA

Würden Sie sich gut beraten fühlen, wenn Ihr Gegenüber das Gespräch mit den Worten "habe ich was vergessen? Ja, klar, ich vergesse immer irgendwas" beschließt? Wohl kaum. Dabei steht dieser Ausspruch eines Vodafone-Hotline-Mitarbeiters exemplarisch für die Service-Qualität bei deutschen DSL-Anbietern.



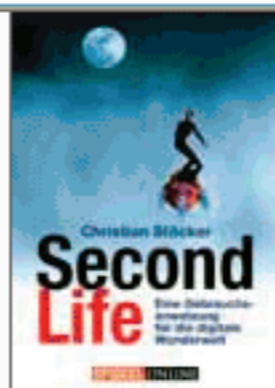
Call-Center-Mitarbeiter: Offenbar oft überfordert

Im Auftrag der Fernsehzeitschrift "tv14" untersuchte das Deutsche Institut für Servicequalität (DISQ) die Support-Angebote von 18 Breitband- Internetzugangs-Anbietern. Vor allem Internet-Neulinge haben immer wieder Probleme bei der Nutzung der relativ neuen Technologie. Da wird man plötzlich mit Begriffen wie "Splitter", "LAN-Kabel" und "TCP/IP" konfrontiert, von denen die meisten Anwender noch nie etwas gehört haben. Umso wichtiger ist es, bei

Schwierigkeiten schnelle und kompetente Hilfe zur Hand zu haben - doch die ist nicht überall problemlos zu bekommen.

Geduld ist eine Kunden-Tugend

Geduldig müssen DSL-Nutzer in jedem Fall sein. So brauchten die DSL-Anbieter im Durchschnitt 42 Stunden, um auf eine Anfrage per E-Mail zu reagieren. Bei Arcor hingegen wurden die Test-Mails erst nach durchschnittlich 185 Stunden, also nach fast acht Tagen, beantwortet. Deutlich schneller geht es naturgemäß, wenn man sich per Telefon an die Support-Mitarbeiter wendet. Aber auch auf diesem Weg sollte man nicht auf sofortige Rückmeldung hoffen, denn bei fast der Hälfte der geführten Gespräche (46 Prozent) landeten die Anrufer zunächst in einer Warteschleife. Wer sich davon nicht schrecken ließ, wurde im Mittel nach 41 Sekunden aus der Zusagepause entlassen. Ein negativer Ausreißer war hier



Spontos Abenteuer bald gedruckt: Neben den Kolumnen von SPIEGEL ONLINE gibt es zusätzliche Texte, ein Glossar, eine Typologie der Bewohner von "Second Life" und praktische Tipps für SL-Einsteiger. Ab Juli im Handel - oder im SPIEGEL SHOP erhältlich.

SILBERSCHEIBEN >>

- ▶ **DVD-Filmbeileger:** Solides Starkino
- ▶ **DVD-Filmbeileger:** Drogen, Diebe und Geheimagenten
- ▶ **DVD-Filmbeileger:** Schmusekätzchen im Farbenrausch
- ▶ **DVD-Filmbeileger:** Der Monat der Düster-DVDs

COMIX >>

- ▶ **Seitenwechsel-Comic:** Am I Knut or what?
- ▶ **Seitenwechsel-Comic:** Och Muddi!
- ▶ **Neue Comics im Mai:** Knochenweiße Knubbelnasen
- ▶ **Weltherrschaft der Maschinen V:** Schwarmintelligenz



FLIX

SPEZIAL-THEMEN NETZWELT

- ▶ **Gamers' Corner:** Die (Spiele-) Welt ist eine Scheibe
- ▶ **Datensauger:** P2P, MP3, das Web und die Dauerkrise der Entertainment-Industrie
- ▶ **YesterTech:** Was gestern Zukunft war
- ▶ **Stündlich frisch:** Die Top 10 der weltweit



der Zwangspause entlassen. Ein negativer Ausreißer war hier TELE2, bei denen man länger als zwei Minuten ausharren musste.

SO WURDE GETESTET

Um zu aussagenkräftigen Ergebnissen zu kommen, lies das DISQ insgesamt 30 Tester über einen Zeitraum von zwei Wochen jeweils 18 fingierte Anfragen per Telefon und E-Mail an die Provider richten. Dabei wurden sowohl Fragen zu Tarifen als auch zu technischen Problemen und Vertragsdetails gestellt. Bewertet wurde nicht nur, ob es zu einer Lösung des gestellten Problems kam, sondern auch, der Verlauf des Gesprächs beziehungsweise E-Mail-Austauschs. Darüber hinaus wurde die Reaktionszeiten der Hilfe-Hotlines bewertet.

Bedauerlicherweise hat es sich bei den meisten DSL-Anbietern allerdings noch nicht herumgesprochen, dass ihre Kunden nicht ausschließlich während der üblichen Ladenöffnungszeiten Probleme mit ihrem Anschluss feststellen. So sind die Telefon-Hotlines in der Regel nur während 99 Stunden pro Woche erreichbar, bei O2 sogar nur 64 Stunden. Wer außerhalb dieser Zeiten, also meist nachts, Schwierigkeiten hat, muss sich gedulden, bis die Call-Center morgens wieder öffnen. Als löbliche Ausnahmen erweisen sich Alice und Vodafone, deren Mitarbeiter rund um die Uhr

erreichbar sind.

Freenet beantwortete nur jede dritte E-Mail

Wie dramatisch die Unterschiede bei den unterschiedlichen Supportwegen sein können, demonstriert das Beispiel Congster. Während dieser Anbieter seinen Kunden sehr schnell und kompetent auf E-Mail-Anfragen antwortet, und sich damit Platz 2 beim E-Mail-Support sichert, steht es um die Telefon-Hotline der Firma offenbar nicht zum Besten. In dieser Disziplin landete Congster weit abgeschlagen auf dem letzten Platz. Um die Kompetenz der Call-Center-Mitarbeiter scheint schlecht bestellt zu sein.

Genau das Gegenteil stellten die Tester bei Freenet fest. Während dort die Qualität der Telefon-Hotline als sehr gut bewertet wurde



10 der weltweit verbreiteten Viren

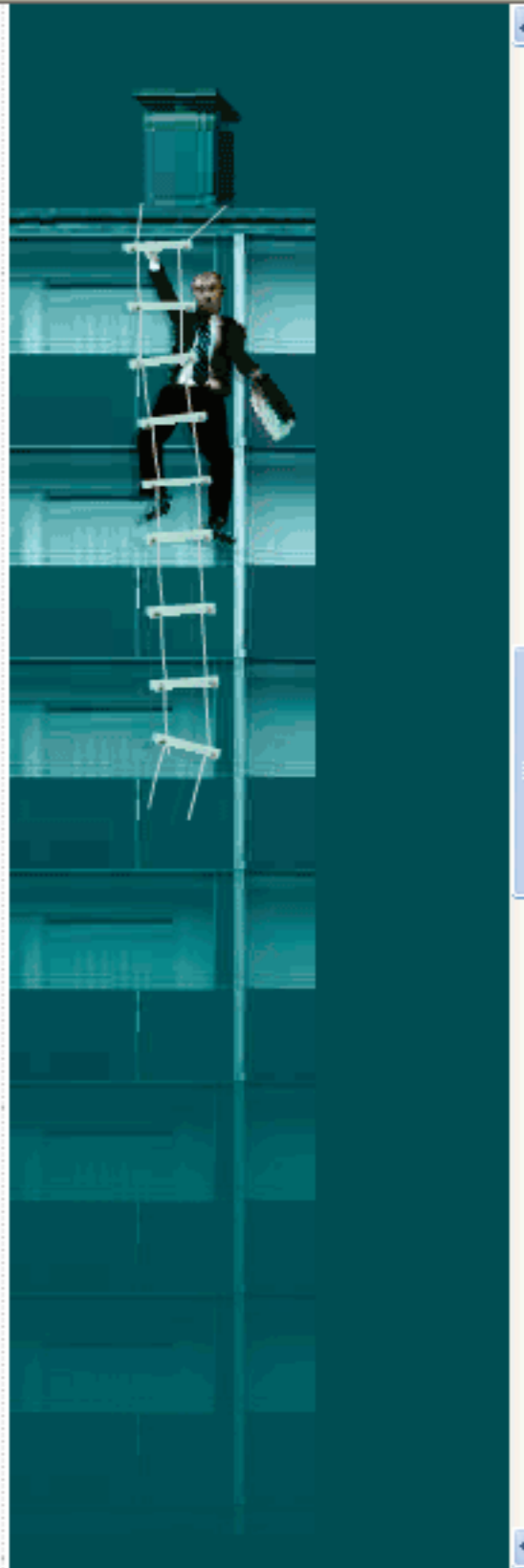
- ▶ **Viren:** Alle Nachrichten zum Thema
- ▶ **SPIEGEL ONLINE exklusiv:** Die Anatomie der Schlapphüte

SERVICE-ANGEBOTE

Bücher bestellen	Stellenangebote	Immobilien-Börse
Lotto	Banken-Vergleiche	Partnersuche
Sportwetten	Versicherungsvergleiche	Automarkt
Gehaltscheck	Kostenloses Girokonto	Kfz-Versicherung
Todesfall-Absicherung	Routenplaner	Brutto-Netto-Rechner
Bußgeld-Rechner	Prozesskosten-Rechner	Uni-Tools
Benzinpreis-Vergleich	Rezensionen	Währungs-Rechner
Ferientermine	Energiespar-Ratgeber	Hörbuch-Downloads
500 Headhunter		

SPIEGEL-DOSSIERS >>

- ▶ **Internet:** Du bist das Netz
- ▶ **Zwiebelfisch 3:** Der kleine E-Mail-Knigge
- ▶ **Schach:** Mensch gegen Computer
- ▶ **Hacker:** "Alle großen Anarchisten starben am 23."
- ▶ **Netzverwaltung:** Wem gehört das Internet?



Genau das Gegenteil stellten die Tester bei Freenet fest. Während dort die Qualität der Telefon-Hotline als sehr gut bewertet wurde, landete dieser Anbieter in Sachen E-Mail auf dem vorletzten Platz. Kein Wunder, wurde bei Freenet doch nur ein Drittel der E-Mail-Anfragen überhaupt beantwortet.

Die Kunden sollen schuld sein

Freenet-Pressesprecherin Elke Rüter schiebt die Schuld für dieses Versagen auf den großen Erfolg, mit dem Freenet während des Testzeitraums ein neues DSL-Produkt einführte, das "einen enormen Anklang gefunden hat". Daraufhin sei die Zahl der Kundenanfragen sprunghaft auf das Vierfache angestiegen. Rüter: "Eine Entwicklung, die für uns nicht absehbar war und der wir nicht vorbauen konnten."

Am Ende scheinen aber die anfragenden Kunden selber schuld an der Misere gewesen zu sein. Schließlich multiplizierten sich "die abzuarbeitenden Service-Anfragen durch Mehrfach-Anfragen/-Nachfragen des gleichen Kunden, resultierend aus der schlechten Erreichbarkeit des Service-Centers, im Durchschnitt um bis zu fünf Mal", erklärt Rüter gegenüber SPIEGEL ONLINE. So kann man es natürlich auch sehen.

1 | 2 | 3 **weiter** >>

- ▶ 1. Teil: Kundendienst antwortet erst nach 42 Stunden
- ▶ 2. Teil: [Wochenlanges Warten](#)
- ▶ 3. Teil: [Die schönsten Sprüche der Hotline-Mitarbeiter](#)

ANZEIGE

Surftipps

Verlieben Sie sich jetzt und für immer! Zeit für den

DER SPIEGEL

gehört das Internet?

ANZEIGE

Das schnapp' ich mir!



Mein eBay



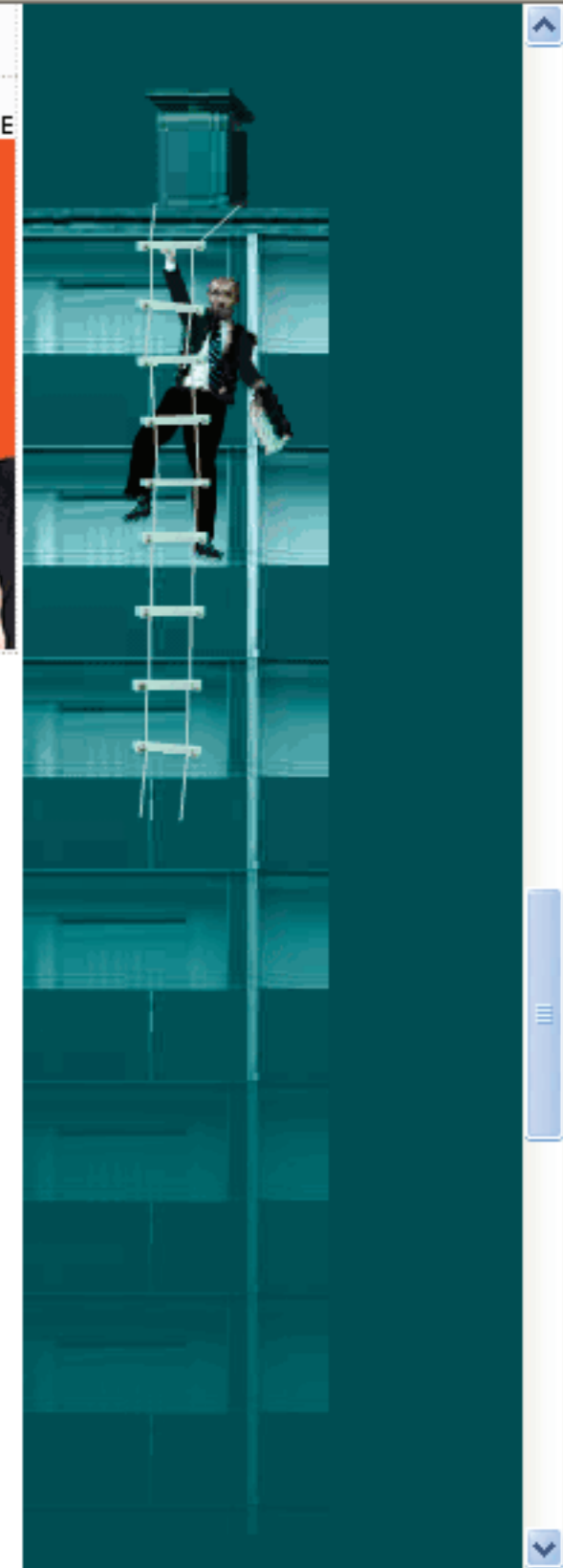
[USB-Wetterstationen](#)

[iPod Nano | Damenparfums](#)

[Traktoren & Schlepper](#)

[Cityräder | 22"-TFTs](#)

[Mode von Zara](#)



23. Mai 2007 Drucken | Senden | Leserbrief | Bookmark

DSL-SERVICE IM TEST Schrift: - +

Kundendienst antwortet erst nach 42 Stunden

Von *Matthias Kremp*

2. Teil: Wochenlanges Warten

ANZEIGE



TOP 3: LESER EMPFEHLEN >>

NETZWELT ALLE RESSORTS

- > **Fotosperrungen:** Flickr's fieser Filterwahn
- > **DSL-Service im Test:** Kundendienst antwortet erst nach 42 Stunden
- > **Web-Pranger:** "Es werden Menschen sterben wegen dieser Seite"

EXKLUSIV

- > **"Second Life"-Tagebuch:** Sponto gerät in den Picassogenerator
- > **Video-on-demand:** Vudu-Zauber für Web-TV
- > **Legale Musikdownloads:** Aufstand gegen eMusic
- > **Neue Notebook-Technologie:** Centrino fürs Wohnzimmer
- > **Blairs Bürgerfunk:** Tony in der Tube



SPIEGEL ONLINE

INTERNET-TV



- > **Ehrensief auf SPIEGEL ONLINE:** Das Videoblog mit Clu... aus dem...



Wochenlanges Warten

Dennoch besteht die Freenet-Sprecherin darauf, dass "auf jeden E-Mail-Eingang einen Antwort erfolgt". Ein Vorsatz, den man mit automatisierten Mail-Eingangsbestätigungen erreicht. Immerhin schränkt Frau Rüter ein, dass es "je nach Anfragenaufkommen in dem Zeitraum der Studie zu Beantwortungsverzögerungen gekommen sein könnte". Da zwei Drittel der per Mail an Freenet gestellten Anfragen zumindest innerhalb des zweiwöchigen Testzeitraums nicht beantwortet wurden, heißt das nichts anderes, als dass man sich als Freenet-Kunde schon mal über mehrere Wochen mit einem gestörten Anschluss abfinden muss.

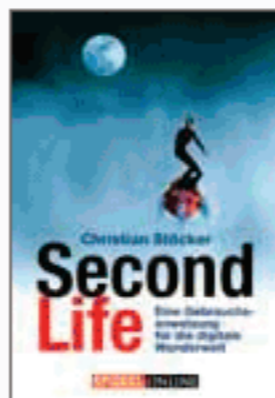
Mittlerweile, so Rüter, habe man die Erreichbarkeit jedoch deutlich verbessert. Dazu arbeite man nun mit externen Callcentern und Zeitarbeitsfirmen zusammen, um kurzfristige Engpässe auszugleichen.

Ganz anders dagegen das Bild bei Alice. Das mittlerweile deutschlandweit verfügbare Angebot wurde von den Testern besonders für die angenehme Gesprächsatmosphäre gelobt und landet im Telefon-Ranking auf dem ersten Platz. Darüber freut sich natürlich Alice-Pressesprecher Carsten Nillies. Er glaubt zu wissen, woran das gute Abschneiden liegt: Schließlich würden in den Callcentern zu 90 Prozent speziell geschulte Alice-Mitarbeiter arbeiten. Die seien angehalten, eine möglichst hohe "Erstlösungsquote" zu erreichen, also die Probleme der Anrufer gleich im ersten Anlauf zu lösen. Zudem, so Nillies, würde man die Beratungsqualität mit 10.000 Anrufen pro Monat kontrollieren und bei drohenden Problemen gegensteuern.

Verstehen Sie das?

Aber selbst wenn man es geschafft hat, per Telefon oder E-Mail zu einem Hotline-Mitarbeiter durchzukommen, heißt das noch nicht, dass einem damit geholfen ist. Immerhin 42 Prozent der Tester gaben an, dass sie die per Telefon erhaltenen Tipps und Hinweise

CHRISTIAN STÖCKER: "SECOND LIFE" >>



▶ **Spontos Abenteuer bald gedruckt:** Neben den Kolumnen von SPIEGEL ONLINE gibt es zusätzliche Texte, ein Glossar, eine Typologie der Bewohner von "Second Life" und praktische Tipps für SL-Einsteiger. Ab Juli im Handel - oder im SPIEGEL SHOP erhältlich.

SILBERSCHEIBEN >>

- ▶ **DVD-Filmbeileger:** Solides Starkino
- ▶ **DVD-Filmbeileger:** Schmusekätzchen im Farbenrausch
- ▶ **DVD-Filmbeileger:** Drogen, Diebe und Geheimagenten
- ▶ **DVD-Filmbeileger:** Der Monat der Duster-DVDs

COMIX >>

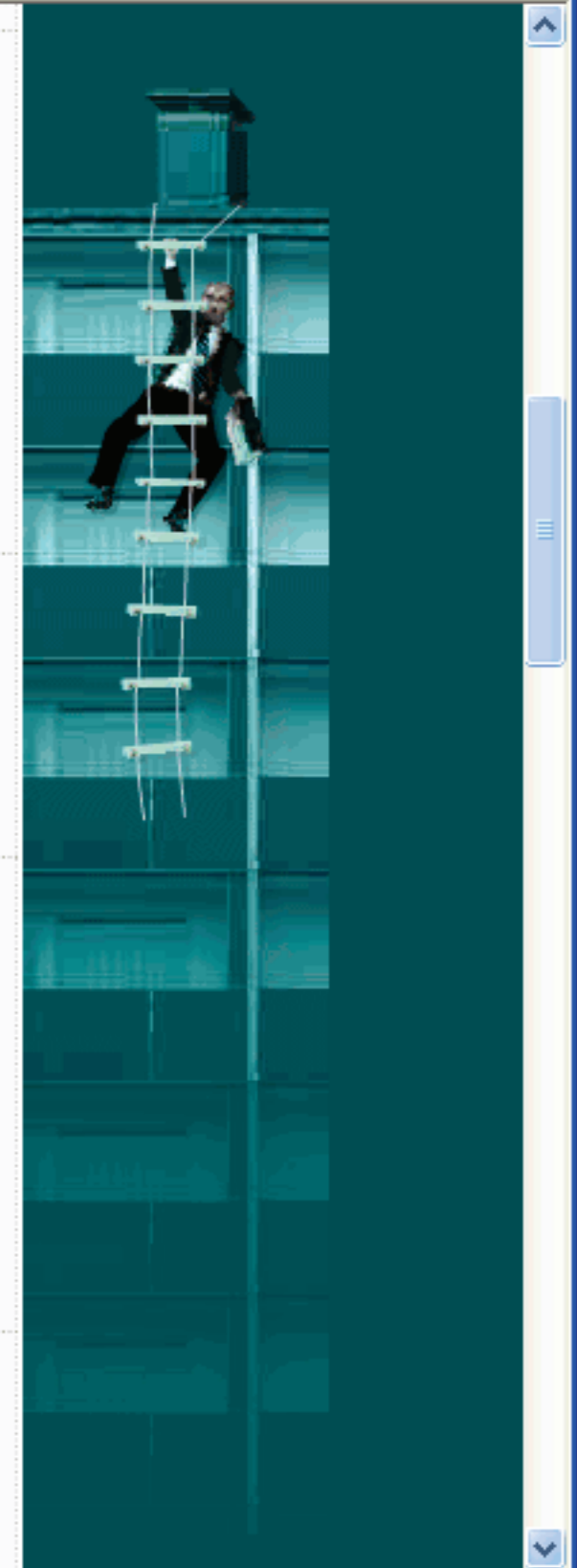
- ▶ **Seitenwechsel-Comic:** Am I Knut or what?
- ▶ **Seitenwechsel-Comic:** Och Muddi!
- ▶ **Neue Comics im Mai:** Knochenweiße Knubbelnasen
- ▶ **Weltherrschaft der Maschinen V:** Schwarmintelligenz



FLIX

SPEZIAL-THEMEN NETZWELT

- ▶ **Gamers' Corner:** Die (Spiele-) Welt ist eine Scheibe
- ▶ **Datensauger:** P2P, MP3, das Web und die Dauerkrise der Entertainment-Industrie



Verstehen Sie das?

Aber selbst wenn man es geschafft hat, per Telefon oder E-Mail zu einem Hotline-Mitarbeiter durchzukommen, heißt das noch nicht, dass einem damit geholfen ist. Immerhin 42 Prozent der Tester gaben an, dass sie die per Telefon erhaltenen Tipps und Hinweise nicht problemlos inhaltlich nachvollziehen konnten. Etwas besser sah es da schon bei den schriftlich gestellten Anfragen aus. Aber auch die Ergebnisse dazu waren nicht immer zufriedenstellend, denn ein Drittel der E-Mails wurde nicht vollständig beantwortet.

Keiner ist richtig gut

Das ernüchternde Ergebnis: Kein DSL-Anbieter bietet wirklich rundum guten Service. Die beste Gesamtwertung konnte sich Versatel erarbeiten. Allerdings nicht dadurch, dass dieser Anbieter einen herausragenden Service bietet, sondern vielmehr, weil alle anderen auf irgendeinem Gebiet patzen. Versatel hingegen gab sich keine Blöße, lag nirgends ganz vorne aber auch nirgends ganz hinten.

Bei den übrigen Anbietern verhält sich das anders. So punkten Alice, Freenet und Arcor bei den telefonischen Anfragen, floppen jedoch bei den E-Mail-Kontakten. Umgekehrt verhielt es sich bei Congster und Lidl DSL. Unterm Strich kommt das Deutsche Institut für Service Qualität zu dem Schluss, dass es in den Service-Bereichen der DSL-Anbieter zwar einige gute Ansätze, insbesondere beim Telefon-Support, gibt, das Angebot insgesamt aber verbesserungswürdig ist.

Rangliste der DSL-Service-Hotlines				
	Internet	E-Mail	Telefon	Gesamt
Versatel	5	5	3	1
KabelBW	1	6	6	2
Strato	5	1	9	3
T-Com	12	3	4	4

SPEZIAL-THEMEN NETZWELT

- ▶ **Gamers' Corner:** Die (Spiele-) Welt ist eine Scheibe
- ▶ **Datensauger:** P2P, MP3, das Web und die Dauerkrise der Entertainment-Industrie
- ▶ **YesterTech:** Was gestern Zukunft war
- ▶ **Stündlich frisch:** Die Top 10 der weltweit verbreiteten Viren
- ▶ **Viren:** Alle Nachrichten zum Thema
- ▶ **SPIEGEL ONLINE exklusiv:** Die Anatomie der Schlapphüte



SERVICE-ANGEBOTE

- Bücher bestellen
- Stellenangebote
- Immobilien-Börse
- Lotto
- Banken-Vergleiche
- Partnersuche
- Sportwetten
- Versicherungsvergleiche
- Automarkt
- Gehaltscheck
- Kostenloses Girokonto
- Kfz-Versicherung
- Todesfall-Absicherung
- Routenplaner
- Brutto-Netto-Rechner
- Bußgeld-Rechner
- Prozesskosten-Rechner
- Uni-Tools
- Benzinpreis-Vergleich
- Rezensionen
- Währungs-Rechner
- Ferientermine
- Energiespar-Ratgeber
- Hörbuch-Downloads
- 500 Headhunter

SPIEGEL-DOSSIERS >>



Rangliste der DSL-Service-Hotlines

	Internet	E-Mail	Telefon	Gesamt
Versatel	5	5	3	1
KabelBW	1	6	6	2
Strato	5	1	9	3
T-Com	12	3	4	4
Alice	5	10	1	5
Vodafone	5	11	7	6
Kabel Deutschland	1	13	8	7
Congster	5	2	18	8
O2	1	7	16	9
1&1/GMX	5	8	14	10
Lidl DSL	12	4	15	11
freenet.de	14	17	2	12
AOL	18	9	10	13
iesy/ish	1	12	17	14
Arcor	14	18	5	15
TELE2	5	15	13	16
tiscali	14	14	11	17
Lycos	14	16	12	18

So steht es um die Servicequalität der deutschen DSL-Anbieter: Die Zahlen geben die in den jeweiligen Kategorien belegten Plätze an. Die letzte Spalte zeigt die Rangfolge nach Gesamtbewertung - in diesen Wert gingen die Qualität der Telefon- und E-Mail-Hotlines mit jeweils 40 Prozent ein. Der Informationsgehalt des Internetauftritts wurde mit 20 Prozent gewertet.

◀ zurück 1 | 2 | 3 weiter ▶

- ▶ 1. Teil: Kundendienst antwortet erst nach 42 Stunden
- ▶ 2. Teil: Wochenlanges Warten
- ▶ 3. Teil: Die schönsten Sprüche der Hotline-Mitarbeiter

Ferientermine
 Energiespar-Ratgeber
 Hörbuch-Downloads
 500 Headhunter

SPIEGEL-DOSSIERS ▶▶

- ▶ **Internet:** Du bist das Netz
- ▶ **Zwiebelfisch 3:** Der kleine E-Mail-Knigge
- ▶ **Schach:** Mensch gegen Computer
- ▶ **Hacker:** "Alle großen Anarchisten starben am 23."
- ▶ **Netzverwaltung:** Wem gehört das Internet?



ANZEIGE

Das schnapp' ich mir! ...

eBay
Mein eBay

[USB-Wetterstationen](#)
[iPod Nano | Damenparfums](#)
[Traktoren & Schlepper](#)
[Cityräder | 22"-TFTs](#)
[Mode von Zara](#)



Die schönsten Sprüche der Hotline-Mitarbeiter

Das nicht alle Callcenter-Mitarbeiter stets mit dem gebotenen Ernst und vor allem der notwendigen Sachkenntnis bei der Arbeit sind, zeigt eine kleine Auswahl besonders aussagekräftiger Zitate aus den Telefongesprächen, welche die Tester führten:

Tiscali:

Hotline-Mitarbeiter auf Frage nach Tarifen: "Aufgrund der guten Auftragslage sind alle unsere Kapazitäten in den Städten vergeben, so dass wir Ihnen leider kein Angebot unterbreiten können. Ich könnte Ihnen aber einen Anruf bei Freenet empfehlen. Die haben dort die ähnlichen Produkte wie wir zu ähnlichen Preisen. Die Telefonnummer von Freenet ist..."

Hotline-Mitarbeiter zur Anschlussgebühr: "Normalerweise sind das 100 Euro Anschlussgebühr; bei einer 2000er Leitung können wir Fifty-fifty machen, Sie 40, wir 40."

Lycos:

Hotline-Mitarbeiter dazu, dass er den Anrufer nicht weiterverbinden kann: "Nee, wie gesagt, die sind im Gespräch, sonst wären Sie gleich durchgekommen."

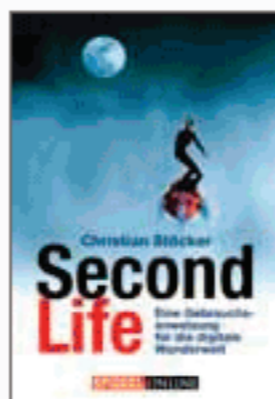
Anrufer: "Spreche ich mit Lycos? Weil Sie sich eben gerade mit (anderer Firmenname) gemeldet haben."

Hotline-Mitarbeiter: "Ähm, ja, ja, ich weiß, da hab ich vorher gearbeitet, daher kam das."

TELE2:

Hotline-Mitarbeiter: "Naja, wir haben jetzt hier so Turbo-Pakete bei uns jetzt, bei TELE2."

CHRISTIAN STÖCKER: "SECOND LIFE" >>



▶ **Spontos Abenteuer bald gedruckt:** Neben den Kolumnen von SPIEGEL ONLINE gibt es zusätzliche Texte, ein Glossar, eine Typologie der Bewohner von "Second Life" und praktische Tipps für SL-Einsteiger. Ab Juli im Handel - oder im SPIEGEL SHOP erhältlich.

SILBERSCHEIBEN >>

- ▶ **DVD-Filmbeileger:** Solides Starkino
- ▶ **DVD-Filmbeileger:** Drogen, Diebe und Geheimagenten
- ▶ **DVD-Filmbeileger:** Schmusekätzchen im Farbenrausch
- ▶ **DVD-Filmbeileger:** Der Monat der Duster-DVDs

COMIX >>

- ▶ **Seitenwechsel-Comic:** Am I Knut or what?
- ▶ **Seitenwechsel-Comic:** Och Muddi!
- ▶ **Neue Comics im Mai:** Knochenweiße Knubbelnasen
- ▶ **Weltherrschaft der Maschinen V:** Schwarmintelligenz



FLIX

SPEZIAL-THEMEN NETZWELT

- ▶ **Gamers' Corner:** Die (Spiele-) Welt ist eine Scheibe
- ▶ **Datensauger:** P2P, MP3, das Web und die Dauerkrise der Entertainment-Industrie
- ▶ **YesterTech:** Was



Kabel Deutschland:

Hotline-Mitarbeiter auf die Frage nach ISDN bei der Telekom: "Nein, um Gottes Willen, bitte nicht über die Telekom machen."

T-Com

Hotline-Mitarbeiter: "Sie suchen ein für Sie passendes DSL-Angebot, ja, ja, das ist so wie mit den Männern, ha, ha."

Ish

Hotline-Mitarbeiter: "Es kann sein, dass nächsten Monat keine Gebühren aufkommen. Das wird uns aber nicht gesagt. Im schlimmsten Fall müssen Sie diese eben bezahlen."

O2

Anrufer: "Webpace haben Sie nicht, oder?" Hotline-Mitarbeiter: "Bitte?" Anrufer: "Webpace bieten Sie nicht an oder?" Hotline-Mitarbeiter: "Ach Gott, was ist das? Das hör' ich jetzt das erste Mal heute!"

Freenet

Hotline-Mitarbeiter: "Dann kriegen Sie das Komplettangebot von uns, ohne die Telekom im Nacken."

Alice

Hotline-Mitarbeiter: "Dann schlafen Sie mal noch mal schön 'ne Nacht drüber und ich wünsche noch 'nen schönen Tag."



- ▶ **YesterTech:** Was gestern Zukunft war
- ▶ **Stündlich frisch:** Die Top 10 der weltweit verbreiteten Viren
- ▶ **Viren:** Alle Nachrichten zum Thema
- ▶ **SPIEGEL ONLINE exklusiv:** Die Anatomie der Schlapphüte

SERVICE-ANGEBOTE

Bücher bestellen	Stellenangebote	Immobilien-Börse
Lotto	Banken-Vergleiche	Partnersuche
Sportwetten	Versicherungsvergleiche	Automarkt
Gehaltscheck	Kostenloses Girokonto	Kfz-Versicherung
Todesfall-Absicherung	Routenplaner	Brutto-Netto-Rechner
Bußgeld-Rechner	Prozesskosten-Rechner	Uni-Tools
Benzinpreis-Vergleich	Rezensionen	Währungs-Rechner
Ferientermine	Energiespar-Ratgeber	Hörbuch-Downloads
500 Headhunter		

SPIEGEL-DOSSIERS ▶▶

- ▶ **Internet:** Du bist das Netz
- ▶ **Zwiebelfisch 3:** Der kleine E-Mail-Knigge
- ▶ **Schach:** Mensch gegen Computer
- ▶ **Hacker:** "Alle großen Anarchisten starben am 23."