



HOTLINES IM TEST

Wer Fragen oder Probleme in Sachen Smartphone oder Tarif hat, ist über einen kompetenten Hotline-Mitarbeiter heilfroh. Wo stehen die deutschen Mobilfunkanbieter und ihre Kollegen aus Österreich und der Schweiz beim Service?

Die Welt wird immer komplexer. Wer da den falschen Quellen oder Fake-News-Fabrikanten auf den Leim geht, der hat schnell wirkliche Probleme – siehe Brexit und Co. Auch das Smartphone und das ausufernde Tarifangebot bereitet vielen Kunden immer mal wieder Kopfzerbrechen. Schließlich hat nicht jeder Zeit und Muße, sich mit komplizierten Sach-

verhalten auseinanderzusetzen und lange nach Antworten zu recherchieren oder Nachrichten an den Kundenservice zu schreiben.

Der Griff zum Hörer

Was liegt also näher, als einfach beim Mobilfunkanbieter seines Vertrauens anzurufen, wenn man Hilfe braucht? Dass man sich durch guten Service abheben und Kunden binden kann,

ist kein Geheimnis. Aber beherzigen die Chefstrategen diese Erkenntnis auch oder versuchen manche, durch Personaleinsparung und fehlende Schulungen mit wenig Aufwand, sprich Ausgaben, über die Runden zu kommen? Wir wollten es wie jedes Jahr genau wissen und haben die Hotlines von insgesamt 20 Mobilfunkanbietern im DACH-Raum gelöchert. **Josefine Milosevic**

Deutsche Telekom

Die Magenta-Truppe legt deutlich an Kompetenz zu, ist sehr gut erreichbar und springt so auf den ersten Rang.

► Der Branchenprimus rüstet sich für die Zukunft und tanzt auf mehreren Hochzeiten: Mit der Ersteigerung der 5G-Frequenzen will man hierzulande die Weichen für das vielversprechende neue Zeitalter stellen. Zugleich soll die geplante Übernahme des milliardenschweren US-Mobilfunkers Sprint die Bonner zum drittgrößten Mobilfunkbetreiber in Übersee machen.

Der Kunde im Fokus

Dabei hat der TK-Riese trotz immenser Herausforderungen derzeit einen guten Lauf, legt beim Umsatz zu und zieht eine äußerst positive Bilanz fürs letzte Geschäftsjahr. Das freut nicht nur die Aktionäre: Auch die Mitarbeiter scheinen von

der positiven Stimmung beflügelt, nicht zuletzt im Kundenservice. So leistet sich die Telekom-Truppe beim diesjährigen Hotline-Test fast keinen Patzer. Das Kundenwohl liegt dem Gros der Mannschaft am Herzen. Bei der Frage, wie man das im Tarif enthaltene Datenvolumen sparen könne, begrüßte eine Telekom-Dame den connect-Tester mit einem Lächeln in der Stimme, riet ihm, nicht genutzte Apps zu schließen und Software-Updates nur im WLAN durchzuführen. Des Weiteren gab sie ihm detailliert Auskunft, wie hoch der Verbrauch bei verschiedenen Anwendungen wie dem Abrufen von E-Mails oder dem Streamen von Musik, Youtube-Videos oder TV ausfällt. Ein Kollege war

nicht minder zuvorkommend, erklärte dem Anrufer, was hinter dem Begriff „WAP-Billing“ steckt – nämlich fiese Abzocke mit ungewollten Abos. Zu guter Letzt bot er zum Schutz an, die Drittanbietersperre einzurichten.

Profis am Werk

Auffallend: Die Telekom-Mann- und Frauschaft strotzt nur so vor Wissen und zeigte sich auch bei Fragen zu Technik und Hardware äußerst kompetent. Dabei berieten die sehr gut geschulten Mitarbeiter ohne erkennbaren Zeitdruck und blieben stets freundlich im Ton. Am Ende steht mit Abstand Platz eins.

connect -Urteil: sehr gut (437 Punkte)

Vodafone

Die Vodafone-Crew weiß, wie Kundenservice geht und berät mit wenigen Ausnahmen auf gewohnt hohem Niveau.

► Auch die Düsseldorfer haben viel vor, setzen auf 5G und vernetzte Fahrzeuge und tüfteln seit geraumer Zeit an Zukunftskonzepten für die Mobilität. Beim LTE-Ausbau drückt man ebenfalls aufs Gaspedal und nimmt laut eigenem Bekunden alle drei Stunden eine neue 4G-Station in Betrieb. Bis Ende 2019 soll der UMTS-Nachbrenner nahezu flächendeckend verfügbar sein.

Nicht alle auf Höchstniveau

Bei all den Offensiven machen die 14.000 Mitarbeiter, die Vodafone bundesweit beschäftigt, nicht etwa schlapp, sondern geben sich redlich Mühe bei der Umsetzung der ehrgeizigen Pläne. So auch die Kundenbetreuung, die neuerdings für

die eigenen iPhone- und iPad-Kunden via iMessage erreichbar ist. Auch abseits des neuen Kanals geht die Hotline routiniert zur Sache und zeigt sich vor allem bei der Tarifberatung kundennah: So verschaffte ein Hotliner dem connect-Tester, der auf der Suche nach einem günstigen Tarif für sein neues Smartphone war, ein maßgeschneidertes Angebot zu deutlich besseren Konditionen, versprach ihm obendrein die Gebühr für den Tarifwechsel zu streichen und dies alles schriftlich festzuhalten. Fein, wenn man auf so zuvorkommende Mitarbeiter stößt. Doch es gibt auch andere Beispiele: Auf die Frage eines Testers, wie viel Speicher beim neuen Smartphone denn empfehlenswert wäre,

ging ein Agent nur ganz kurz ein und wollte den Anrufer vehement zu einer Vertragsverlängerung bewegen. Den Kunden unter Druck zu setzen, ist falsch verstandenes Engagement. Doch auch bei Fragen zu Hardware und Technik brachten nicht alle die gewohnte Höchstleistung. Deswegen musste der letztjährige Sieger in puncto Kompetenz leicht Federn lassen.

Kostenlos rund um die Uhr

In puncto Erreichbarkeit sind Telekom-Kunden zwar etwas besser dran, doch dafür ist die Vodafone-Hotline ebenfalls durchgehend gratis besetzt – gut so! >>

connect -Urteil: gut (404 Punkte)

Telefónica O2

Die O2-Hotline zeigt überwiegend hohes Engagement und ist deutlich besser erreichbar als früher, doch stellt die oft lange Wartezeit die Geduld auf eine harte Probe.

► Der Dritte im Bunde der Netzbetreiber legt sich ebenfalls ins Zeug und schließt pro Woche mehr als 220 Mobilfunkstandorte mit LTE an – doppelt so viele wie im Vorjahr. Die Münchner wollen mit 10000 neuen LTE-Masten noch in diesem Jahr ihre Netzabdeckung sowohl in ländlichen Gebieten wie in Ballungszentren deutlich steigern.

Beratungsqualität meist gut

Der Service ist eine wichtige Säule im Unternehmen, um die über 45 Millionen Kunden bei der Stange zu halten: Dabei geht die deutsche Tochter des spanischen TK-Giganten nicht nur mit dem Chatbot „Lissa“ neue Wege: Seit März offeriert Telefónica mit „O2 Repair“ einen innovativen Reparaturdienst für

Smartphones. Die eigene Kundenschaft kann bequem per App einen Techniker zu sich nach Hause bestellen, der das Mobiltelefon innerhalb von wenigen Stunden wieder instand setzen soll, sodass es am gleich Tag einsatzbereit ist. Pluspunkt: Auch über die Kosten wird der Kunde via App vorab informiert. Das Pilotprojekt ist in ausgewählten Städten gestartet.

Auch im eigenen Callcenter leisten nicht wenige tollen Einsatz für die Kundschaft: So gab ein O2-Agent dem Tester wertvolle Tipps, wie er seinen Datenverbrauch reduzieren kann. Zudem bot er von sich aus an, den Vertrag anzupassen, sollte der Tester sein Datenbudget oft überziehen. Eine Kollegin gab sich alle Mühe, dem Kunden ein

passendes Smartphone zu empfehlen und ging auch technischen Fragen zu WLAN nicht aus dem Weg. So viel Interesse zeigten allerdings nicht alle: Einzelne Berater rasselten die Tarife so schnell herunter, dass dem Anrufer die Konditionen nur so um die Ohren flogen.

Wartezeit zu lang

Bemängeln muss man allerdings die Wartezeit: So dauerte es im Durchschnitt fast fünf Minuten, bis man einen Hotline-Mitarbeiter erreichte. Dafür liefen gerade mal zwei Anrufe nach drei Versuchen ins Leere. Die Bilanz bei der Erreichbarkeit fiel in der Vergangenheit deutlich schlechter aus.

connect -Urteil: gut (390 Punkte)

Die Hotlines der deutschen Netzbetreiber

Anbieter	Deutsche Telekom	Vodafone	Telefónica O2
Festnetz-Hotline	0800 33 02202	0800 172 1212	089 787 979 400
Erreichbarkeit	0-24 Uhr	0-24 Uhr	Mo-Fr 7-20 Uhr Sa 10 bis 18 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	je nach Festnetztarif
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	2202	1212	55222
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Telefon-Service			
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50
davon geführte Gespräche	50	48	48
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	4:07	3:55	4:37
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	2:21	3:27	4:43
Testergebnisse			
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)	sehr gut (86)	gut (81)	gut (81)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	gut (28)	befriedigend (23)	mangelhaft (14)
Punkte Kosten (maximal 15)	überragend (15)	überragend (15)	sehr gut (13)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (22)	sehr gut (22)	sehr gut (22)
Punkte Qualität der Aussagen (maximal 325)	sehr gut (286)	gut (263)	gut (260)
connect URTEIL max. 500	437 sehr gut	404 gut	390 gut

Alle Angaben ohne Gewähr.



Otelo

Welch eine Überraschung: Beim letzten Hotline-Test noch auf den hinteren Rängen, legte die Otelo-Truppe diesmal eine glänzende Performance hin und holte sich so den ersten Platz bei den Alternativ-Anbietern.

► Vodafone's Zweitmarke hat neben ihrem attraktiven Tarifportfolio vor allem das schnelle Netz des Mutterkonzerns als wichtiges Ass im Ärmel. Der Riese hat bislang nur die eigene Billigmarke für sein LTE-Netz freigeschaltet. Das zahlt sich für die Otelo-Kundschaft selbst mit

dem damit verbundenen monatlichen Aufpreis aus.

Super Auftritt

Beim Service hat der Discounter deutlich zugelegt und zeigte sich im aktuellen Hotline-Test von seiner besten Seite: Das Otelo-Team

beherrscht neben Tarifen auch Themen zur Auslandsnutzung, Abo-Abzocke sowie zum Datenverbrauch aus dem Effeff und holt sich absolut verdient und mit Abstand den ersten Platz.

connect -Urteil: sehr gut (443 Punkte)

Tchibo

Der letztjährige Sieger bleibt trotz kleiner Punktabzüge konstant: Die Berater zeigen sich auch diesmal bis auf einige Wenige äußerst kompetent. Der Service stimmt beim Handelsriesen allemal.

► Die Handelskette gilt als Urgestein auf dem Mobilfunk-Discountmarkt: 2004 brachten die Hamburger in Kooperation mit O2 mit 35 Cent den ersten Einheitspreis auf den Markt, ebneten damit den Weg für weitere Billigbetreiber und läuteten so den Preisverfall auf dem

bis dahin auf teurem Niveau stagnierenden Mobilfunkmarkt ein.

Der Einsatz stimmt

Dass der Großhändler nach wie vor auf Mobilfunk setzt, zeigt der Service: Die Tchibo-Berater wissen sehr gut Bescheid und leisten viel

Einsatz, um die Anrufer zufriedenzustellen. Bis auf kleine Ausreißer tritt das Team professionell auf, nimmt sich genügend Zeit für die Kundenprobleme und ist auch noch flink am Hörer.

connect -Urteil: sehr gut (428 Punkte)

1&1

Der Komplettanbieter hat die Kehrtwende schon längst geschafft: Wurde der 1&1-Service früher verspottet, ist die Hotline dank kompetenter und freundlicher Berater heute ein Aushängeschild der Firma.

► Der Mobilfunker aus Montabaur meint es ernst, steigt als Bieter bei der 5G-Frequenzversteigerung ein und will sich langfristig als vierter großer Player auf dem deutschen Markt etablieren. Über eins muss sich der Angreifer zumindest keinen Kopf machen: Das 1&1-Team

spielt in puncto Service locker in der ersten Mobilfunkliga mit.

Sehr guter Service

Die Hotliner gehen Anliegen aktiv an, erklären etwa, dass der Datenverbrauch bei Nutzung von WhatsApp im Ausland, wenn die Messages

Bilder und Sprachnachrichten enthalten, immens steigen kann und raten, eine Datenkarte vor Ort zu kaufen. Einzig störend: Wenige Übereifrige wollten den Testern noch einen DSL-Vertrag aufschwätzen.

connect -Urteil: sehr gut (426 Punkte)

Lidl

Der Lebensmittel-Riese gibt sich umweltbewusst und setzt nicht mehr auf Dumping-Löhne, sondern auf Service: Die Hotline macht in puncto Kompetenz einen deutlichen Schritt nach vorne und ist nach wie vor schnell am Draht.

► Der Discounter gibt sich nachhaltig, setzt auf Mehrwegtaschen und Fairtrade-Bananen und hat neuerdings sogar sein Einstiegsgehalt für Mitarbeiter etwas erhöht. Ob das entscheidend war, dass der Kundenservice diesmal einen besseren Auftritt lieferte, darüber können

wir nur spekulieren – erfreulich für den Kunden ist dies allemal.

Service-Qualität gesteigert

Gab sich das Team im letzten Jahr noch recht oberflächlich am Apparat, zeigte sich der Großteil der Mitarbeiter diesmal aufgeräumt und

kenntnisreich. Falsche Aussagen wie die, dass die sogenannte WAP-Billing-Abzocke nur über die Internet-Telefonie funktioniert und Lidl dies nicht anbiete, waren absolut die Ausnahme. >>

connect -Urteil: gut (412 Punkte)



Yourfone

Der LTE-Discounter setzt auf Tiefpreise und fachkundiges Personal, das allerdings allzu lange auf sich warten lässt. Dafür ist die Hotline rund um die Uhr besetzt.

► Dass die Drillisch-Marke mit LTE zum Discount-Preis lockt, dürfte mittlerweile bekannt sein: Neuerdings setzt der Mobilfunker auch auf Handy-Subventionen und offeriert dabei topaktuelle Hardware wie etwa das Samsung Galaxy S10 zum Nulltarif.

Beratung gut, Wartezeit grottig
Dabei lässt der Billiganbieter den Service nicht außer acht: Der überwiegende Teil der Yourfone-Berater ist gut geschult, tritt wissend auf und geizt auch sonst nicht mit Rat und Tat rund um Mobilfunk. Wenn sie denn nach allzu langer Wartezeit

den Hörer endlich abnehmen. Diesmal hingen die connect-Tester mit durchschnittlich über 4,5 Minuten sogar noch länger in der Warteschleife. Das trägt nicht zur Kundenzufriedenheit bei.

connect -Urteil: gut (412 Punkte)

Congstar

Die Telekom-Marke legt stetig an Kundschaft zu und hat sich längst etabliert. Auch die Hotline zeigt mehr Einsatz, gewinnt an Kompetenz und ist obendrein noch sehr gut erreichbar.

► Nach nahezu zwölf Jahren ändert die Telekom-Marke ihr Geschäftsmodell: Seit 1.4. gehören die über 4,5 Millionen Congstar-Kunden zum Mutterkonzern. Dabei bleibt Congstar als Marke erhalten. Für Bestands- und Neukunden soll das geänderte Vertragsverhältnis keine

Auswirkungen haben: Die Tarife und Konditionen bleiben gleich.

Kundeninteresse steigt an
In puncto Service ist Congstar auf dem richtigen Weg: Die Mitarbeiter legen deutlich mehr Engagement an den Tag und beraten in puncto

Tarife individuell und ausführlich. Der Wissensstand lässt sich freilich noch steigern: Dass die WhatsApp-Nutzung im thailändischen Handy-Netz nicht gratis ist, sollte sich langsam herumgesprochen haben.

connect -Urteil: gut (407 Punkte)

Mobilcom-Debitel

Der Service-Provider hat nach den Netzbetreibern die meisten Kunden – und geht recht gut mit ihnen um.

► Der Service-Provider bietet alle drei deutschen Netzbetreiber unter seinem Dach an und zeigt sich für die Kundschaft in puncto Netzauswahl flexibel. Zudem verfügen die Bündelsdorfer über eine hervorragende Vertriebsstruktur und offerieren als einer der wenigen Mobil-

funkbetreiber Smartphones des chinesischen Handybauers Xiaomi, dessen Fangemeinde auch hierzulande rasant wächst.

Guter Service, lange Wartezeit
Den Überblick über das überbordende Hardware- und Tarifportfo-

lio zu behalten, ist freilich keine einfache Aufgabe für den Service. Aber die Mobilcom-Truppe schlägt sich wacker und beantwortet die meisten Fragen fehlerfrei. Nervig ist allerdings die längere Wartezeit.

connect -Urteil: gut (406 Punkte)

Klarmobil

Die Klarmobil-Truppe zeigt sich fair, berät bedarfsgerecht und will die Kundschaft nicht zu teuren Zusatzoptionen drängen. Doch ein Durchkommen ist nicht immer garantiert.

► Die Mobilcom-Debitel-Tochter macht mit TV-Spots immer wieder von sich reden: So geht der Berliner Rapper T der Bär im aktuellen Werbespot gegen den Konsumterror an, der schon die Coffee-to-go-Gesellschaft angesichts der überfrachteten Kaffeeauswahl regelmäßig in

die Knie zwingt. Wenigstens bei den Smartphone-Tarifen soll es keinen Schnickschnack geben.

Berater drehen nichts an

Ob die Smartphone-Gemeinde wegen der proklamierten Einfachheit nun zu Klarmobil stürmt, ist noch

nicht belegt. Doch die Hotline lebt Transparenz: Die Agenten beraten bedarfsgerecht und schwatzen der Kundschaft nichts Unnötiges auf. Aber es braucht mehr Personal, damit auch die Erreichbarkeit stimmt.

connect -Urteil: gut (402 Punkte)

Smartmobil

Die Drillisch-Berater kennen sich meist gut aus, auch wenn nicht alle im Team mitziehen. Bei der Erreichbarkeit ist dringend Optimierung geboten.

► Drillisch sortiert aus und hat mittlerweile sechs von seinen 16 Marken eingestellt. Neben Yourfone wird Smartmobil als Premium-Marke gehandelt, die dank dem exklusiven Zugriff aufs Telefónica-Netz ebenfalls LTE-Bundels in Eigenregie vertreiben kann.

Nicht alle sind auf der Höhe

Doch diesmal glückte dem Tiefstpreis-Anbieter beim Hotline-Test nicht alles: Der Wissensstand hing stark vom Agenten ab. Während ein Mitarbeiter dem Tester neben Hardware-Einstellungen gar Apps nannte, um den Datenverbrauch zu kon-

trollieren, verhielten sich einzelne lustlos und unkooperativ. Die Erreichbarkeit ist uneinheitlich: Bei sieben von 25 Anrufen ging selbst nach dem dritten Versuch keiner ran, bei den anderen 18 ging's fix.

connect -Urteil: gut (390 Punkte)

Blau

Auch die Blau-Mitarbeiter gehen bis auf wenige Ausnahmen kompetent und zuvorkommend ans Werk. Die Wartezeit ist allerdings miserabel.

► Mit seiner Zweitmarke Blau hat Telefónica wie die Rivalen Telekom und Vodafone die preissensitiven Smartphone-Nutzer im Fokus: Damit will man das Discount-Segment nicht allein den Billigbetreibern überlassen. In puncto Innovationen wiederum sind die Netz-

betreiber nach wie vor die erste Adresse.

Wartezeit miserabel

Das Service-Thema wird auch bei Blau gepflegt: Die Hotliner leisteten sich selbst bei komplexeren Fragen zu Tarifen und Hardware

keine Ausfälle, sondern berieten im Test zuvorkommend und kundengerecht. Doch bei einer Wartezeit von im Schnitt nahezu fünf Minuten reißt selbst dem nervenstärksten Kunden der Geduldsfaden.

connect -Urteil: gut (389 Punkte)

Aldi

Der Discount-Marktführer orientiert sich an den Kundenbedürfnissen und spickt seine Smartphone-Bundles mit ordentlich viel Leistung. Schade, dass der Service nicht ganz mithalten kann.

► Seit Jahren ist der Handelsriese Mobilfunk-Discounter Nummer 1. Ausschlaggebend für den Erfolg war nicht zuletzt der frühe Einstieg vor 15 Jahren. Dass Aldi mit seinem Angebot am Puls der Zeit ist und als erster Discounter seine Tarife komplett auf Sprach- und SMS-Flats

umgestellt hat und auch beim Musikstreaming vorne dabei war, wissen die rund sieben Millionen Kunden offenbar zu schätzen.

Service ausbaufähig

Einzig die fehlende Kompetenz mancher Kundenberater trübt ein

wenig das Gesamtbild: Bei der Frage etwa, wie man beim Datenvolumen spart, verwies der überforderte Mitarbeiter einfach an den Handyhersteller. Der ist mit Sicherheit die falsche Adresse. >>

connect -Urteil: gut (375 Punkte)

ALTERNATIV-ANBIETER

SERVICE



Die Hotlines der Alternativ-Anbieter

Anbieter	Otelo	Tchibo	1&1	Lidl
Festnetz-Hotline	0172 124 3333	040 605 900 095	0721 96 00	0172 222 20 22
Erreichbarkeit	Mo.-So. 7-23 Uhr	Mo.-So. 8-22 Uhr	0-24 Uhr	7-23 Uhr
Kosten	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif ²	je nach Festnetztarif
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	0172 124 3333	64242	0721 96 00	0172 222 20 22
Kosten	9 ct/Min ¹	9 ct/Min	kostenlos ²	9 ct/Min ¹
Telefon-Service				
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25	25
davon geführte Gespräche	25	25	25	25
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	2:41	3:10	5:00	2:51
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	1:14	1:08	2:08	1:29
Testergebnisse				
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)	sehr gut (91)	sehr gut (89)	sehr gut (89)	sehr gut (89)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	sehr gut (32)	sehr gut (32)	gut (28)	sehr gut (30)
Punkte Kosten (maximal 15)	gut (12)	gut (12)	überragend (14)	gut (12)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (22)	sehr gut (22)	sehr gut (22)	sehr gut (21)
Punkte Qualität der Aussagen (maximal 325)	sehr gut (286)	gut (273)	gut (273)	gut (260)
connect	URTEIL max. 500	443 sehr gut	428 sehr gut	426 sehr gut

Alle Angaben ohne Gewähr. ¹ Bei Anruf mit im Tarif enthaltenen Inklusiv-Minuten oder einer Sprachflat fallen keine Gebühren an. ² Für 1&1-Kunden aus dem Fest- und Mobilfunknetz kostenlos.

Anbieter	Yourfone	Congstar	Mobilcom-Debitel	Klarmobil
Festnetz-Hotline	06181 7074 083	0221 79700 700	040 5555 41 000	040 34 8585 300
Erreichbarkeit	0-24 Uhr	Mo.-Sa. 8-22 Uhr So. 9-18 Uhr	Mo.-So. 8-22 Uhr	Mo.-Fr. 8-22 Uhr Sa. 9-17.30 Uhr
Kosten	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	06181 7074 083	324444	0721 96 00	040 34 8585 300
Kosten	8 ct/Min ¹	9 ct/Min ¹	kostenlos ¹	9 ct/Min ¹
Telefon-Service				
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25	25
davon geführte Gespräche	25	25	23	21
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	4:07	3:48	5:25	4:05
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	4:37	1:43	4:08	4:06
Testergebnisse				
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)	sehr gut (89)	sehr gut (91)	gut (83)	gut (77)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	mangelhaft (15)	gut (29)	ausreichend (18)	ausreichend (18)
Punkte Kosten (maximal 15)	sehr gut (13)	gut (12)	gut (12)	gut (12)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (22)	sehr gut (21)	sehr gut (23)	sehr gut (22)
Punkte Qualität der Aussagen (maximal 325)	gut (273)	gut (254)	gut (270)	gut (273)
connect	URTEIL max. 500	412 gut	407 gut	406 gut

Alle Angaben ohne Gewähr. ¹ Bei Anruf mit im Tarif enthaltenen Inklusiv-Minuten oder einer Sprachflat fallen keine Gebühren an.

Anbieter	Smartmobil	Blau	Aldi
Festnetz-Hotline	06181 7074 030	0177 177 1160	0177 177 1157
Erreichbarkeit	0-24 Uhr	Mo.-Fr. 8-20Uhr Sa. 10-16 Uhr	Mo.-Fr. 7-23 Uhr Sa.+ So. 10-18 Uhr
Kosten	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	06181 7074 030	1160	1157
Kosten	6 ct/Min ¹	9 ct/Min ¹	11 ct/Min ¹
Telefon-Service			
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25
davon geführte Gespräche	18	24	23
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	2:57	4:01	2:16
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	4:08	4:58	4:05
Testergebnisse			
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)	gut (76)	gut (81)	gut (83)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	ausreichend (18)	mangelhaft (13)	ausreichend (18)
Punkte Kosten (maximal 15)	sehr gut (13)	gut (12)	gut (12)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	gut (20)	sehr gut (23)	sehr gut (21)
Punkte Qualität der Aussagen (maximal 325)	gut (263)	gut (260)	befriedigend (241)
connect	URTEIL max. 500	390 gut	389 gut

Alle Angaben ohne Gewähr. ¹ Bei Anruf mit im Tarif enthaltenen Inklusiv-Minuten oder einer Sprachflat fallen keine Gebühren an.

Österreich

Die Alpenrepublik zieht bei 5G von dannen und hält auch beim Service die Fahne hoch. Die Telekom-Tochter T-Mobile schafft den Sprung aufs Siegerpodest.

► Wer hätte das gedacht: Der Nachbar zeigt sich in puncto 5G als Vorreiter und hat im ersten Schritt die Frequenzen im Bereich von 3,4 bis 3,8 Gigahertz bereits Anfang März für insgesamt moderate 188 Millionen Euro versteigert.

T-Mobile triumphiert

T-Mobile Austria prescht vor und plant schon in Kürze 25 5G-Antennen hauptsächlich im ländlichen Bereich zu errichten. Mit der Übernahme des Kabelbetreibers UPC im letzten Jahr hat sich die österreichische Telekom-Tochter als ernsthafter Konkurrent zum Marktführer A1 Telekom positioniert und will in Kürze 5G-Anschlüsse vertreiben. Und das Schöne: Auch der

Kundenservice ist für die ereignisreiche Zukunft gut gewappnet. Die Berater hören aufmerksam zu, fragen bei der Tarifberatung das Nutzungsverhalten des Anrufers detailliert ab, um ein möglichst maßgeschneidertes Angebot zu machen. Auch Fragen zur LTE-Technik, Hardware und selbst zu WAP-Billing brachten den größten Teil der Mannschaft nicht aus dem Konzept: Das T-Mobile-Team agierte diesmal deutlich kompetenter und verschafft sich so auch langfristig Vertrauen bei der Kundschaft. Der hohe Einsatz lohnt sich in jeder Hinsicht: Noch im letzten Jahr musste die Telekom-Tochter dem Konkurrenten Drei den ersten Platz überlassen. Diesmal ging das Ren-

nen umgekehrt aus: T-Mobile holte sich souverän den Sieg.

Auch der Rest überzeugt

Doch auch der kleinste österreichische Netzbetreiber versteht etwas von Service: So betreibt der Drei-Support professionelle Kundenpflege und leistet sich bei der Beantwortung der Fragen keinen nennenswerten Patzer. Einzig ihre Wartezeit könnten die Wiener leicht verkürzen. In dieser Disziplin schneidet wiederum der Marktführer A1 besser ab. Doch in puncto Qualität der Aussagen gaben die Netzrivalen meist die besseren Antworten und im Gegensatz zu einigen A1-Beratern bei Fragen zur Netztechnik nicht klein bei.

Schweiz

Die Schweizer erfreuen sich bester Mobilfunktechnik und sind auch beim Service gut gerüstet – im Detail gab es aber Verschiebungen bei den Anbietern.

► Auch die Schweiz legt bei 5G den Turbogang ein. Die ersten Mobilfunklizenzen für den zukunftssträchtigen Datenfunk hat der Staat bereits für 380 Millionen Franken an die drei Netzbetreiber Swisscom, Sunrise und Salt vergeben. Doch ob der in Echtzeit arbeitende Mobilfunkstandard in der Alpenrepublik auch schnell ausgerollt wird, ist noch ungewiss: Die Vorschriften in puncto Strahlenschutz fallen bei unserem Schweizer Nachbarn deutlich strenger aus und bremsen so den notwendigen Aufbau von neuen Sendeanlagen.

Schweiz nicht: Die LTE-Abdeckung ist schon längst nahezu flächendeckend. Damit können die deutschen Kollegen bei Weitem nicht dienen.

Doch auch in puncto Service setzt die Alpenrepublik hohe Maßstäbe: Selbst der kleinste Anbieter Salt verfügt über Top-Berater, die rund um Mobilfunkthemen sowie WLAN-Nutzung, Smartphone-Speicher, LTE Advanced oder Roaming verständlich Auskunft geben und mit Rat und wenn nötig auch Tat zur Seite stehen. Zudem sind die Damen und Herren vom Salt-Service sehr gut erreichbar und nehmen im Schnitt bereits nach 49 Sekunden den Hörer ab. Auch ist die kostenlose Hotline durchge-

hend besetzt. Mit Kompetenz und Top-Ausstattung erringt die Salt-Truppe knapp vor dem zweitgrößten Schweizer Netzbetreiber Sunrise den Spitzenplatz. Auch der schneidet im Vergleich zum Vorjahr besser ab und springt vom dritten auf den zweiten Rang.

Swisscom fällt leicht zurück

Schlusslicht bildet diesmal der letztjährige Sieger Swisscom: Zwar überzeugte der Marktführer nach wie vor mit der Kompetenz seiner freundlichen und zuvorkommenden Mitarbeiter, doch bei der Wartezeit hatten die Konkurrenten die Nase leicht vorn. Bei diesem engen Rennen machen eben selbst kleine Details den Unterschied.

Salt: die neue Nummer 1

Nichtsdestotrotz mindern die harten Vorgaben die Netzqualität in der



Die Hotlines der österreichischen Netzbetreiber

Anbieter	T-Mobile	Drei	A1 Telekom
Festnetz-Hotline	0676 2000	0660 30 30 30	0800 664 100
Erreichbarkeit	Mo.-Sa. 7-22 Uhr	Mo.-Sa. 7-22 Uhr	Mo.-Fr. 7-22 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Telefon-Service			
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50
davon geführte Gespräche	49	48	49
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	3:16	3:12	3:16
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	1:54	2:57	2:16
Testergebnisse			
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)	sehr gut (86)	gut (82)	gut (83)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	gut (29)	befriedigend (25)	befriedigend (26)
Punkte Kosten (maximal 15)	sehr gut (13)	sehr gut (13)	sehr gut (13)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (22)	sehr gut (21)	sehr gut (21)
Punkte Qualität der Aussagen (max. 325)	gut (257)	gut (260)	gut (254)
connect URTEIL max. 500	407 gut	401 gut	397 gut

Alle Angaben ohne Gewähr.



Die Hotlines der Schweizer Netzbetreiber

Anbieter	Salt	Sunrise	Swisscom
Festnetz-Hotline	0800 700 700	0800 707 707	0800 800 800
Erreichbarkeit	0-24 Uhr	Mo-Fr. 8-19 Uhr Sa+So. 8-20 Uhr	Mo-Fr 7-20 Uhr Sa 8-17 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Telefon-Service			
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50
davon geführte Gespräche	50	50	50
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	4:26	3:46	4:45
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	0:49	1:25	2:05
Testergebnisse			
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)	sehr gut (91)	sehr gut (91)	sehr gut (87)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	sehr gut (32)	sehr gut (32)	gut (28)
Punkte Kosten (maximal 15)	überragend (15)	sehr gut (13)	sehr gut (13)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (22)	sehr gut (22)	sehr gut (22)
Punkte Qualität der Aussagen (max. 325)	gut (267)	gut (267)	gut (270)
connect URTEIL max. 500	427 sehr gut	425 sehr gut	420 gut

Alle Angaben ohne Gewähr.

Kommentar

Josefine Milosevic, Redakteurin



Das Ergebnis kann sich wahrlich sehen lassen. Unser großer jährlicher Test von 20 Mobilfunkanbietern in drei Ländern verlief einmal mehr sehr zufriedenstellend. Die Zeiten, in denen man beim Hotline-Anruf haarsträubenden Unfug zu hören bekam, scheinen vorbei. Ausnahmen, die die berühmte Regel bestätigen, gibt es natürlich immer – aber wo Menschen arbeiten, läuft eben nicht stets alles rund. Bei den deutschen Netzbetreibern kann sich dieses Jahr die Telekom an die Spitze setzen. Die Bonner geben beim Thema Service mächtig Gas und machen im Moment sehr vieles richtig. Beim Vorjahressieger Vodafone waren nicht alle Antworten so kompetent wie im vergangenen Jahr, insgesamt lieferten die Düsseldorfener aber eine reife Leistung ab. Ebenso die Tochter Otel, die einen enormen Satz auf Platz 1 bei den Discountern machte. Auch O2 kann sich weiter festigen, die Wartezeiten müssen aber runter. So auch bei vielen Discountern, die häufig eine tolle Beratungsleistung bieten – auf die der Kunde aber öfter ätzend lange warten muss.

SERVICE-TEST

So testet connect

■ 298 Tester haben die Hotlines per Telefon über mehrere Wochen kontaktiert.

Alle Netzbetreiber in Deutschland, Österreich und der Schweiz wurden jeweils fünf Mal mit je zehn unterschiedlichen Fragestellungen zu unterschiedlichen Zeiten kontaktiert – also pro Anbieter 50 Kontakte. Die deutschen Alternativ-Anbieter wurden jeweils fünf Mal mit je fünf unterschiedlichen Fragen traktiert – macht 25 Fragen pro Anbieter.

■ Qualität der Aussagen

Die Qualität der Aussagen ist für connect das höchste Gut in einem Service-Test und bekommt entsprechend mit 325 Punkten die höchste Gewichtung. Entscheidend ist, ob dem Tester die korrekten und vollständigen Antworten gegeben wurden.

■ Erreichbarkeit/Wartezeit/Kosten

Im Fokus stand auch die Erreichbarkeit (dafür gibt es maximal 100 Punkte): Wie häufig wird die Hotline wegen einer Anfrage angerufen, wie oft wird der Anrufer weitergeleitet? Auch die Warte- und Reaktionszeiten (maximal 35 Punkte) wurden genau gemessen und bewertet. Wie lange warte ich auf einen Ansprechpartner? Komme ich überhaupt 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.