



Ausgezeichnet

Die von Globis durchgeführte Studie untersucht, wie gut die digitalen Kanäle der Firmen ausgebaut sind. Bewertet werden das Kanalangebot (30 %), die Interaktivität und die Aktualität (30 %), Information und Navigation (30 %) sowie die Erreichbarkeit (10 %). Daraus wird eine Schulnote berechnet und der Sieger pro Kategorie ausgezeichnet.



Moderner Kundenservice



MARKUS MANDAU
EXPERTE FÜR TEST UND TECHNIK BEI CHIP

Firmen setzen auf das Internet, um eine Kundenbindung herzustellen, mit dem Schwerpunkt auf Chat und soziale Medien. Wie gut ihnen das gelingt, haben wir mit unserem Partner Globis untersucht

Ihren Kundenservice haben heute fast alle großen Firmen ins Internet verlagert. Neben der klassischen Hotline sollen Soziale Medien, Apps und eine Chatfunktion – am besten mit KI-Unterstützung – den Kontakt zu den Verbrauchern pflegen und mit ihnen in einen direkten Dialog treten, wenn es angebracht und notwendig ist. Im Fokus der

Kundenpflege steht vor allem die Präsenz auf großen Plattformen wie Facebook, Instagram oder zunehmend auch WhatsApp.

Doch wer eine bestehende Kundenbeziehung stärken oder auch neue Kunden hinzugewinnen will, der muss auf diesen Plattformen ständig aktiv sein und bei Bedarf schnell reagieren. Längst nicht alle Unternehmen haben sich auf diese Bedin-

gungen eingelassen. Zusammen mit unserem Partner Globis haben wir analysiert, welche Firmen darin besonders gut sind.

Aus 14 verschiedenen Branchen hat Globis 212 Unternehmen, die Social-Media-Kanäle umfassend zur Kundenbetreuung einsetzen, genau untersucht. Die Marktforscher haben dabei auch aktive Anfragen über Facebook, Instagram und die Chatfunktion platziert, um herauszufinden, wie gut und wie schnell die Unternehmen auf solche Aktivitäten reagieren. Bewertet haben wir vier verschiedene Kategorien (siehe oben) und in jeder Branche den Sieger gesondert ausgezeichnet. Einen Überblick der Ergebnisse in allen Branchen stellen wir im Web unter der URL chip.de/serviceangebot bereit.

© ISTOCKPHOTO.COM/W. DRANKER/22

Direktbanken

Anbieter	Note
1 ING	1,1
2 Consorsbank	1,5
3 GLS Bank	1,6
4 UmweltBank	1,7
5 comdirect	1,7
6 Volkswagen Financial Services	2,0
7 Bank of Scotland	2,1
8 1822direkt	2,5
9 DKB	3,1
10 N26	3,2

Online Depots

Anbieter	Note
1 comdirect	1,6
2 CapTrader	1,7
3 Consorsbank	1,9
4 ING	1,9
5 S Broker	2,0
6 flatex	2,3
7 1822direkt	2,8
8 LYNX	2,9
9 Maxblue	3,1
10 OnVista Bank	3,2

Robo Advisors

Unternehmen	Note
1 Robin	1,5
2 Quirion	1,5
3 Scalable Capital	1,8
4 cominvest	2,0
5 Crowney	2,1
6 GLS-OnlineInvest	2,1
7 Fidelity	2,4
8 Evergreen	2,7

Bausparkassen

Anbieter	Note
1 Bausparkasse Schwäbisch Hall	1,3
2 Wüstenrot Bausparkasse	1,9
3 Debeka Bausparkasse	1,9
4 Alte Leipziger Bauspar	2,2
5 BKM - Bausparkasse Mainz	2,4

Direktversicherer

Anbieter	Note
1 Allianz	1,6
2 AXA	1,7
3 die Bayerische	1,8
4 Debeka	1,8
5 CosmosDirekt	1,8
6 ERGO	1,9
7 DEVK	2,0
8 R+V24	2,1
9 LVM Versicherung	2,1
10 HDI	2,3
11 VHV Versicherungen	2,4
12 Gothaer	2,5
13 Barmenia	2,5

Strom und Gasversorger

Anbieter	Note
1 MVV Energie	1,4
2 EWE	1,5
3 Süwag	1,6
4 eprimo	1,8
5 EnBW	1,8
6 SWM - Stadtwerke München	1,9
7 mainova	1,9
8 e.on	1,9
9 SWU Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm	1,9
10 entega	2,1
11 E wie einfach	2,1
12 SWK - Stadtwerke Krefeld	2,2

Mobilfunk

Anbieter	Note
1 Telekom	1,2
2 congstar	1,3
3 Vodafone	1,3
4 1&1	1,4
5 O2	1,5
6 otelo	2,0
7 smartmobil.de	2,3
8 yourfone	2,7
9 freenet MOBILE	2,7
10 Blau	2,7

DSL & Festnetz

Anbieter	Note
1 Telekom	1,4
2 O2	1,5
3 congstar	1,5
4 EWE	1,5
5 1&1	1,6
6 Vodafone	1,6
7 PŸUR	2,3
8 M-net	2,4
9 NetCologne	2,9

Glasfaser-Anbieter

Anbieter	Note
1 Vodafone	1,4
2 1&1	1,4
3 O2	1,4
4 Telekom	1,5
5 EWE	1,5
6 PŸUR	2,2
7 Deutsche Glasfaser	2,4
8 M-net	2,4

Hosting

Anbieter	Note
1 Telekom	1,3
2 IONOS by 1&1	1,6
3 webgo	1,7
4 Hetzner	1,9
5 netcup	2,4
6 MITT WALD	2,6
7 STRATO	2,9

TV und VOD Provider

Anbieter	Note
1 Vodafone GigaTV	1,1
2 MagentaTV	1,2
3 PŸUR	1,6
4 RTL+	2,0
5 Zattoo	2,1
6 Disney+	3,0
7 WOW	3,1
8 Amazon Prime Video	3,1

Pauschalreisen

Anbieter	Note
1 alltours	1,2
2 Berge & Meer	1,4
3 TUI	1,5
4 Itur	1,9
5 DERTOUR	2,0
6 Center Parcs	2,1
7 weg.de	2,1

Gesetzliche Krankenversicherung

Anbieter	Note
1 BAHN-BKK	1,3
2 VIACTIV Krankenkasse	1,4
3 DAK Gesundheit	1,4
4 HEK - Hanseatische Krankenkasse	1,6
5 vivida bkk	1,8
6 Techniker Krankenkasse (TK)	1,8
7 KKH Kaufmännische Krankenkasse	1,9
8 IKK classic	1,9
9 IKK gesund plus	2,0
10 BIG direkt gesund	2,1
11 Novitas BKK	2,2
12 SBK	2,2
13 Audi BKK	2,2
14 KNAPPSCHAFT	2,2
15 Mobil Krankenkasse	2,4
16 BARMER	2,6

Private Krankenversicherung

Anbieter	Note
1 UKV	1,4
2 HUK-Coburg	1,6
3 SIGNAL IDUNA	1,7
4 AXA/DBV	1,7
5 ARAG	1,7
6 Debeka	1,8
7 SDK	1,8
8 Inter	1,8
9 Hallische	1,8
10 Nürnberger	1,9
11 R+V	2,0
12 Württembergische	2,0
13 uniVersa	2,4
14 Allianz	2,4

Beste Anbieter
In den untersuchten 14 Branchen zeichnen wir den Sieger gesondert aus. Die Tabellen oben zeigen die besten Unternehmen pro Branche. Die vollständige Liste steht auf chip.de/serviceangebot