



Stets ein guter Kundenservice



MARKUS MANDAU

EXPERTE FÜR TEST UND TECHNIK BEI CHIP

Heute setzen die meisten Unternehmen auf soziale Medien, um eine Kundenbindung aufzubauen. Wie gut ihnen das gelingt, haben wir zusammen mit unserem Partner Globis untersucht.

In einer Zeit, in der ein ständig zur Verfügung stehender KI-Chatbot immer mehr zum ersten Kundenberater für viele Computernutzer wird, müssen sich die Unternehmen auf neue Gewohnheiten einstellen. Auch wenn Telefonanrufe über Hotlines noch längst nicht der Vergangenheit angehören, haben sich Apps, Social-Media-Kanäle und Chatfunktionen immer mehr in den Vordergrund gespielt.

Laut einer aktuellen Studie bietet fast die Hälfte der Unternehmen Chatbots an

und ein Drittel setzt auf die Dienste von großen Sprachmodellen. Ziel ist es, schnell mit den Kunden in den Dialog zu kommen, um direkt auf ihre Anliegen einzugehen. Zentral dafür sind die großen Plattformen wie Instagram, Facebook oder WhatsApp, auf denen viele Unternehmen kontinuierlich präsent sind und prompt reagieren können.

Doch in der Praxis haben sich längst nicht alle Firmen auf diese Rahmenbedingungen eingelassen. Mit unserem Partner

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 in jeder Branche ausgezeichnet.



Globis haben wir analysiert, welche Unternehmen darin besonders gut sind.

Aus 12 verschiedenen Branchen hat Globis 183 Unternehmen, die Social-Media-Kanäle umfassend zur Kundenbetreuung einsetzen, genauer unter die Lupe genommen. 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 Kategorien (siehe oben) und in jeder Branche den Sieger gesondert ausgezeichnet. Einen ausführlichen Überblick der Ergebnisse in allen Branchen stellen wir im Web unter chip.de/serviceangebot bereit.

Direktbanken

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



Robo Advisors

	Unternehmen	Note
1	GLS Invest Digital	1,5
2	Robin	1,5
3	cominvest	1,7
4	Quirion	1,8
5	Evergreen	2,0
6	Growney	2,5
7	Fidelity	3,0
8	Liqid	3,4
9	Scalable Capital	3,4



Direktversicherer

	Anbieter	Note
1	AXA	1,4
2	Allianz	1,5
3	R+V24	1,5
4	DEVK	1,5
5	ERGO	1,8
6	die Bayerische	1,9
7	HanseMerkur	2,0
8	LVM Versicherung	2,1
9	WGV Versicherungen	2,2
10	BarmeniaGothaer	2,2
11	GENERALI	2,3
12	CosmosDirekt	2,3
13	DA direkt	2,4



Gesetzliche Krankenversicherung

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



Strom und Gasversorger

	Anbieter	Note
1	EWE	1,4
2	EnBW	1,5
3	e.on	1,6
4	mainova	1,8
5	entega	2,0
6	SWM - Stadtwerke München	2,0
7	eprimo	2,0
8	MVV Energie	2,0
9	E wie einfach	2,0
10	GREEN PLANET ENERGY	2,1
11	Vattenfall	2,2
12	SWU Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm	2,2
13	N-Ergie	2,3
14	Süwag	2,4
15	SWK - Stadtwerke Krefeld	2,5



Mobilfunk

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



DSL & Festnetz

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



Glasfaser-Anbieter

	Anbieter	Note
1	Vodafone	1,2
2	Telekom	1,2
3	1&1	1,3
4	M-net	1,4
5	O2	1,5
6	EWE	1,6
7	Easybell	1,8
8	Deutsche Glasfaser	2,0
9	PŸUR	2,1
10	DNS Net	2,4
11	NetCologne	2,8



TV- und VOD- Provider

	Anbieter	Note
1	vodafone GigaTV	1,3
2	MagentaTV	1,5
3	PŸUR	2,1
4	WOW	2,5
5	RTL+	2,6
6	Joyn	2,7
7	Zattoo	2,7
8	Disney+	2,9
9	Netflix	2,9
10	DAZN	3,2
11	amazon Prime Video	3,4



Hosting

	Anbieter	Note
1	Telekom	1,1
2	IONOS by 1&1	1,6
3	webgo	1,8
4	Hetzner	2,2
5	dogado	2,6
6	goneo	2,6
7	MITT WALD	2,9
8	checkdomain	2,9
9	netcup	3,0
10	DomainFactory	3,1
11	STRATO	3,2



Pauschalreisen

	Anbieter	Note
1	Berge & Meer	1,3
2	alltours	1,4
3	ltur	1,8
4	TUI	1,8
5	DETOUR	1,8
6	Center Parcs	2,1
7	Weloveholidays	2,1
8	Phönix Reisen	2,2
9	weg.de	2,2
10	vtours	2,2
11	schauinsland reisen	2,8
12	Lidl Reisen	3,3



Online-Händler

	Anbieter	Note
1	hse	1,2
2	QVC	1,4
3	Lidl	1,7
4	Tchibo	1,7
5	Kaufland	1,9
6	Otto	2,1
7	About you	2,2
8	Limango	2,5
9	Songmics	2,6
10	Netto	2,7
11	Galeria	2,9



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