

© ISTOCKPHOTO.COM / MAKYZZ

Schnelle Hilfe am Telefon?



HEIKO BAUER
EXPERTE FÜR SERVICE-THEMEN BEI CHIP

Wer die Hotline seines Mobilfunkanbieters anruft, hofft auf schnelle und kompetente Hilfe bei seinem Problem, und das am besten durch einen Menschen. Wie gut das wirklich klappt, zeigt unser großer Test.

Woran liegt es denn, wenn der Gesprächspartner am Handy kaum zu verstehen ist? Warum habe ich zu Hause eine tolle Datenverbindung, in der Arbeit aber nicht? Wie kündige ich meinen Vertrag und schaffe es, dass ich nach dem Wechsel wieder unter meiner alten Rufnummer erreichbar bin? Im Alltag kann es immer mal zu Fragen und Problemen rund um den Mobilfunkvertrag kommen. Schnelle Hilfe versprechen die Hotlines der Mobilfunkfirmen. Wer dort anruft, möchte zeitnah mit einer kompetenten Person sprechen, die ihn ernst nimmt und idealerweise dafür sorgt, dass am Ende keine Themen offenbleiben.

Wie gut die Chancen dafür bei den großen Anbietern Telekom, Vodafone, O_2 und 1&1 sind, haben wir in unserem großen Hotline-Test geprüft. Dabei ging es uns um Erreichbarkeit, Gesprächsführung und natürlich Fachkompetenz.

Umfangreich und praxisnah

Um wirklich aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten, haben wir uns für eine sehr große Anzahl an Tests entschieden: Insgesamt 400 Testtelefonate haben wir mit den Instituten „K&K Mystery Shopping and more“ und „Mystery Agency“ zu unterschiedlichen Tageszeiten durchführen lassen, je zu einem Viertel bei den einzel-

nen Kandidaten. Da es um die Bestandskunden-Hotlines ging, wurden nur Tester eingesetzt, die bereits einen Laufzeitvertrag bei dem zu testenden Unternehmen hatten. Prepaid- und Drittanbieterverträge waren ausgeschlossen.

Um die Fachkompetenz der Mitarbeiter in einem breiten Spektrum zu prüfen, gab es fünf verschiedene Testszenarien, die so auch leicht in der Praxis vorkommen können. Dazu gehörten zum einen die am Anfang des Artikels genannten Problemstellungen. Ein weiteres Szenario befasste sich mit der Frage, ob und wie es gelingen kann, eine Smartwatch mit eSim als Zweitgerät innerhalb desselben Vertrages zu betreiben. Der letzte Fall simulierte einen Kunden, der künftig viel pendelt und deshalb mehr Datenvolumen benötigt.

Nicht immer Zeit für Kunden

An die Spitze unserer Testtabelle hat es die Telekom geschafft, gefolgt von Vodafone. Hinten im Feld konnte sich 1&1 knapp gegen O_2 durchsetzen, obwohl bei diesem mehr Fachkompetenz bei nahezu gleich guter Gesprächsführung zu finden war.

Ein entscheidender Punkt war hier die Erreichbarkeit. Neben der Zahl der Anrufversuche und der Zeit in der Warteschleife haben wir die Betriebszeiten bewertet. Bei 1&1 können die Kunden wie auch bei der Telekom zu jeder Tages- und Nachtzeit zum Hörer greifen. O_2 ist dagegen nur werktags zu sprechen, und das auch nur von 7 bis 20 Uhr sowie samstags von 10 bis 18 Uhr. Doch wer sofort ein Problem hat, möchte idealerweise jetzt zu einer Lösung kommen und nicht schlimmstenfalls noch Tage warten, bis der Anbieter wieder telefonisch zur Verfügung steht. Vodafone bietet technische Hilfe rund um die Uhr, für andere Angelegenheiten ist man zumindest täglich verfügbar, also auch am Sonntag. Und dass man abends bis 22 Uhr erreichbar ist, kommt sicherlich ebenfalls vielen Nutzern entgegen.

Spaß mit dem Bot

Da sich vermutlich nur wenige Mobilfunkkunden zu ihren Problemen mit KI-Bots unterhalten wollen, war es das Ziel aller Testanrufe, auf jeden Fall mit einem Mitarbeiter verbunden zu werden. Natürlich haben wir aber festgehalten, ob ein Bot sein Glück versuchte und wie gut er seine Arbeit gemacht hat. Die Wertung floss in die Note für die Fachkompetenz ein.

Alldem voraus ging aber meist erst einmal die Warteschleife, in der sich wohl niemand besonders wohlfühlt. Unter elf Testern, die länger als zehn Minuten warten mussten, hingen sieben bei Vodafone fest, der Negativrekord liegt hier bei 33 Minuten. Doch insgesamt dauerten nur rund acht Prozent der Warteschleifen länger als fünf Minuten. Und mehr als zwei Drittel der Tester hatten nach spätestens zwei Minuten ein Gespräch.

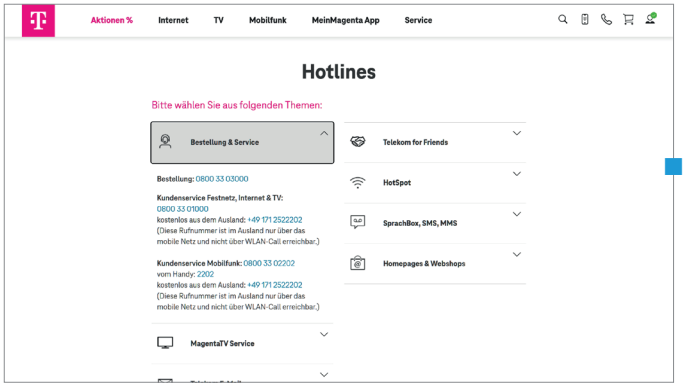
Dieses fand bei 320 der 400 Anrufe dann auch erst einmal mit dem Bot statt. Von den 80 Telefonaten, bei denen direkt ein Mensch an der Leitung war, wurden immerhin 34 bei Vodafone geführt. Bei Schlusslicht O_2 waren es lediglich zehn. Natürlich wäre all das von geringer Bedeutung, würden sich die künstlichen Intelligenzen wenigstens als brauchbare Gesprächspartner herausstellen. Doch nur 40 Prozent der Anrufer waren überhaupt sicher, dass der Bot sie verstanden hat. Und selbst wenn dies der Fall war, sahen die Tester die Dialoge nicht unbedingt als gewinnbringend an („Ich fand den Bot etwas überflüssig, da der Serviceberater anschließend noch einmal nach denselben Informationen fragte."). Letztlich kam keiner der Bots besser weg als mit der Einzelnote „befriedigend", und bei Vodafone reichte es sogar nur zum „ausreichend".

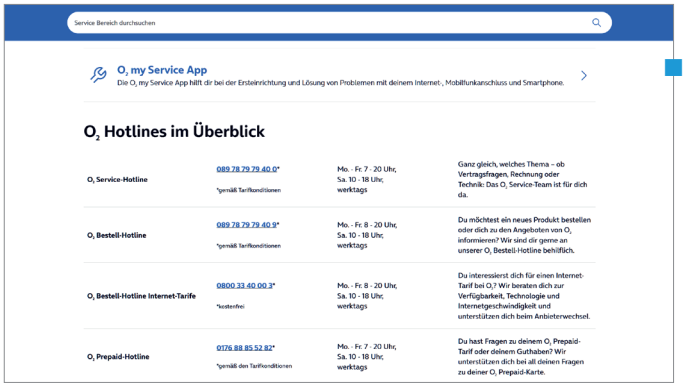
Der Mensch muss es richten

Doch egal, über welchen Weg: Am Ende waren lebende Personen am Apparat. Und bei ihnen lief es im Schnitt auf jeden Fall besser als bei den digitalen Kollegen. Zwar fanden es die Tester in 32 der Telefonate als sehr aufwendig, tatsächlich zu einem

> **„Eine kompetente und freundliche Hotline zeigt, dass der Kunde dem Unternehmen wichtig ist."**
>
> **HEIKO BAUER**
> Heiko ist seit den Neunzigerjahren Mobilfunkkunde und hatte bereits Verträge bei mehreren Anbietern. Weil ihm guter Service stets wichtig war, interessiert er sich auch für die Entwicklungen in diesem Bereich.







CHIP Testsieger
Unabhängige Tests seit 1978

Beste Chance auf Problemlösung
Der Testsieger Telekom ist immer erreichbar und löst Problem mit hoher Kompetenz.

Erreichbarkeit als Ausnahme
Bei den schmalen Zeitfenstern der Hotline von O_2 müssen die Kunden schon mal etwas länger warten.

Menschen durchzudringen, bei 400 Tests sind das aber lediglich acht Prozent.

In sieben von acht Fällen bewerteten die Anrufer den Gesprächseinstieg durch die Berater dann auch als gut bis sehr gut. Aussagen wie „Die Servicekraft war überaus freundlich und hat sich Zeit genommen“ oder „Nach der Vorstellung wurde eine angenehm lockere Gesprächsatmosphäre geschaffen“ zeigen, wie man es richtig macht. Bemerkungen wie „Distanziert höflich würde ich es nennen“ oder „Der Mitarbeiter hat mich unterbrochen, bevor ich mein Problem schildern konnte“ weisen andererseits auf Verbesserungsmöglichkeiten hin. Die Freundlichkeit im Ganzen wurde bei 90 Prozent der Gespräche als gut bis sehr gut beurteilt.

Bei der vollständigen Gesprächsführung steht die Telekom nicht nur insgesamt an der ersten Stelle, sondern auch in allen Einzelkategorien, unter denen sich neben dem Gesprächsbeginn die Bedarfsermittlung, die Gesprächsatmosphäre und der Gesprächsabschluss befinden.

Unverständliche Ausführungen

Doch am meisten interessierte uns die Fachkompetenz, die mit 50 Prozent in die Gesamtwertung einfließt. Vielfach mangelte es hier schon an der Verständlichkeit der Erklärungen, ein wichtiger Faktor für eine kundenorientierte Problembearbeitung. Am wenigsten fiel dies noch bei der Telekom auf mit einem Score von 92,5 Prozent bei der Verständlichkeit. Die Telekom-Anrufer haben die Fragen innerhalb der Kategorien (Auswahl: ja, teils/teils und nein) 87-mal mit ja beantwortet. Bei den Konkurrenten gibt es da mehr Luft nach oben wie beim Schlusslicht O_2 mit 75,5 Prozent und nur 59 positiven Antworten.

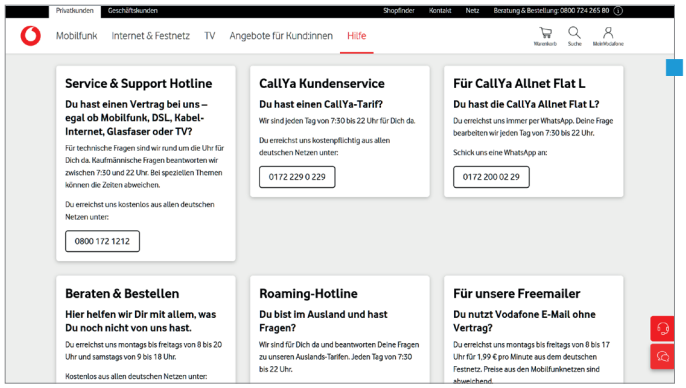
Nun ist eine verständliche Erklärung gut, aber sie sollte auch mit Kompetenz unterlegt sein und am Ende zur Problemlösung führen. Doch bei der Beurteilung des Fachwissens der Berater sah es oft auch nicht sehr gut aus. Auf jeden Fall steht auch in diesem Punkt der Testsieger Telekom an der Spitze mit dem Score von 84,0 Prozent. Kompetenzschlusslicht 1&1 brachte es hingegen nur auf einen Score von 73,2 Prozent beim Fachwissen.

Zumindest sollten Aussagen wie „Ich hatte den Eindruck, dass sich die Fachkraft nicht mit dem Thema auskannte“ oder „Die fachliche Kompetenz empfand ich als mangelhaft“ die Ausnahme sein. Vorteilhafter für die Kundenbindung sind sicherlich Feststellungen wie „Ich hatte den Eindruck, dass die Fachkraft sehr strukturiert vorgeht und über eine hohe fachliche Kompetenz verfügt“.

Letztlich konnte in 85 Prozent aller Telefonate das Problem des Testkunden im Sinne unserer Vorgaben gelöst werden. Am besten schnitt dabei die Telekom ab, am schlechtesten die Hotline von 1&1.

Besser mit dem Wow-Effekt

Am Ende unseres detaillierten Fragebogens wollten wir von den Testern noch wissen, ob es im Gespräch einen Wow-Effekt gab. Es gab ihn immerhin bei 79 Telefonaten. 24 davon fanden mit Beratern von 1&1 statt, je 21 bei der Telekom und Vodafone. Letzter mit 13 Fällen ist unser Testschlusslicht O_2. Wenn eine Servicekraft es schafft, „ein für mich sehr komplexes Thema leicht und verständlich zu erklären“ oder sich mit dem Anrufer erst einmal über dessen neuen Job freut, dann muss nur noch das Problem gelöst werden, und der Kunde ist begeistert.



Weniger mit dem Bot reden müssen
Vodafone hält den Rekord für die längste Warteschleife, doch seltener als bei der Konkurrenz kam zu Beginn der Bot.



Telefonate mit Wow-Effekt
Die Hotline von 1&1 ist rund um die Uhr erreichbar, und immerhin gab es von dort die meisten Wow-Erlebnisse zu berichten.

Alle Hotlines im Überblick

	1 Telekom TESTSIEGER	2 Vodafone	3 1&1	4 O2
Gesamtnote	**1,7**	**1,9**	**2,2**	**2,2**
Erreichbarkeit (20 %)	1,5	1,9	1,4	2,5
Gesprächsführung (30 %)	1,6	1,7	2,0	2,0
Fachkompetenz (50 %)	1,9	2,0	2,6	2,3
EINZELWERTE				
Score Szenario 1: Vertragskündigung mit Rufnummernmitnahme	88,7 %	88,4 %	69,2 %	84,6 %
Score Szenario 2: Tarifanpassung wegen erhöhtem Datenbedarf	76,1 %	63,1 %	58,0 %	65,9 %
Score Szenario 3: Schlechte Sprachqualität – Lösung WLAN-Call	70,9 %	76,3 %	59,9 %	68,0 %
Score Szenario 4: Smartwatch-Anbindung mit MultiSIM bzw. eSIM	91,1 %	91,1 %	86,1 %	73,0 %
Score Szenario 5: Störungs- und Netzdiagnose	85,8 %	88,5 %	65,6 %	81,3 %
Score: Verständlichkeit	92,5 %	85,0 %	77,7 %	75,5 %
Score: Fachwissen	84,0 %	82,4 %	73,2 %	74,6 %
Score: Professionalität	85,0 %	81,8 %	74,8 %	78,2 %
Score: Gesamteindruck	83,4 %	78,6 %	74,2 %	78,6 %

sehr gut (1–1,5) gut (1,6–2,5) befriedigend (2,6–3,5) ausreichend (3,6–4,5) mangelhaft (ab 4,6)
Alle Wertungen nach dem Schulnotensystem.