

Hotlines der Festnetzbetreiber im Test



Bild: © MAYA LAB - Shutterstock.de

Wer hilft, wer nervt?

Wer Hilfe braucht, ruft die Hotline an. Doch wie gut ist der Telefonservice der Festnetzbetreiber in Deutschland, Österreich und der Schweiz?

Der Breitbandausbau in Deutschland gewinnt an Fahrt: Für 86 Prozent der Haushalte sind Gigabitanschlüsse verfügbar. Dabei steigt der Anteil an Glasfaser deutlich: 24,8 Millionen Haushalte können FTTH-Zugänge buchen. Die leistungsfähigen Kabelnetze decken 27 Millionen Haushalte mit hohen Bandbreiten ab. Gute Nachrichten in diesen krisengebeutelten Zeiten. Zur Wahrheit gehört aber auch: Deutschland rangiert im europäischen Breitband-Vergleich im Mittelfeld. Frankreich und Spanien liegen in puncto Glasfaserversorgung vorn.

Relevant für die Kundenbindung ist neben der Netzinfrastruktur auch ein funktionierender Service. Wir haben die Hotlines der wichtigsten Breitbandanbieter in Deutschland, Österreich und der Schweiz getestet. Wer liefert Top-Service, wer patzt? Die Antworten gibt's direkt im Artikel.

Deutsche Telekom

Die Telekom verfügt über einen erstklassigen Service, der sich dank überragendem Auftritt den Gesamtsieg holt.

Die Geschäfte laufen rund – so heißt es im jüngsten Quartalsbericht der Telekom. Die Zahlen sind in der Tat beeindruckend: Mit rund 17 Millionen Festnetzanschlüssen und einem Marktanteil

von über 40 Prozent ist die Telekom trotz steigendem Konkurrenzdruck nach wie vor führend. In der Festnetz-Sparte hat man zwar vorwiegend VDSL-Kunden unter Vertrag, doch die Glasfaser ist der starke Wachstumstreiber: Der Tech-Riese erreicht mittlerweile 11,6 Millionen Haushalte via FTTH mit bis zu 2 Gbit/s, das sind rund 2,3 Millionen mehr als im Vorjahr. Damit treibt Telekom hierzulande den Ausbau des Lichtleiters am stärksten voran und gewinnt mit ihrem preislich konkurrenzfähigen Tarifportfolio immer mehr Menschen.

Nummer Eins beim Service

Wer auf dem Markt bestehen will, braucht neben einer erstklassigen Netzinfrastruktur auch eine zufriedene Kundschaft. Dafür soll der Service sorgen, der diesmal in puncto Beratung noch eine Schippe drauflegt: Die Telekom-Crew geht die Anliegen souverän an, kann die Anfragen schnell und zuverlässig klären und zeigt neben hoher Fachkompetenz auch viel Empathie. Wie eine Mitarbeiterin, die den Tester auf dessen Frage, welcher Internet-Zugang für sein Nutzerprofil passend sei, herzlich und hörbar mit einem Lächeln in der Stimme begrüßte und ihn nach dem Datenabgleich informierte, dass sein Internet-Zugang schneller sei als vertraglich

Hotlines der Festnetzbetreiber im Test

vorgegeben. Auch klärte sie ihn von sich aus auf, dass unter seiner Wohnadresse Glasfaser verfügbar sei, nannte das erreichbare Datentempo und wann bei Bestellung der ungefähre Termin für die Bereitstellung wäre.

Sie erkundigte sich nach seinem WLAN-Router und gab an, dass der auf dem neuesten Stand ist. Im Verlauf des äußerst freundlichen Gesprächs erfuhr der connect-Tester sogar, warum sein Saugroboter nicht funktionierte. Selbst dieses Problem konnte die hilfsbereite Call-Agentin für ihn lösen. Bemerkenswert: Sie war kein Einzelfall, die meisten ihrer Kolleginnen und Kollegen zeigten sich nicht nur äußerst kenntnisreich, sondern voller Elan.

Nach wie vor ist der Kundenservice überragend erreichbar: Ein Anruf ging zwar ins Leere, doch dafür war bei den restlichen Telefonaten schon beim ersten Anrufversuch die Hotline dran. Mit knapp über einer Minute im Durchschnitt ist der Telefondienst zudem am schnellsten. Die ausgezeichnete Leistung schlägt sich auf das Ergebnis nieder: Das hervorragende Magenta-Team landet nicht nur abermals auf dem Siegerpodest, sondern geht diesmal sogar mit der Endnote „überragend“ als Gesamtsieger aus dem Rennen.

connect **ÜBERRAGEND** (479 von 500 Punkten)

Telefónica O2

Das O2-Team brilliert, verbessert sich um einen Rang und ist der Telekom dicht auf den Fersen.

Den Wandel vom Mobilfunk- zum Komplettanbieter betreibt die deutsche Telefónica-Tochter seit 15 Jahren. Dank Kooperationen mit der Deutschen Telekom, Vodafone, Tele Columbus und regionalen Netzbetreibern wie Ewe Tel, Wilhelm.tel oder Westconnect ist Telefónica im Festnetz breit aufgestellt und kann bundesweit Zugänge via DSL, Kabel und Glasfaser anbieten. Der viertgrößte Festnetzbetreiber verfügt über 2,36 Millionen Breitbandkunden, davon 1,74 Millionen im VDSL-Bereich.

Da die Nachfrage nach schnellem Internet stetig steigt, fokussiert sich Telefónica zunehmend auf gigabitfähige Internet-Zugänge via Kabel und Glasfaser. Durch die Kooperation mit den Glasfaserbetreibern kann O2 neun Millionen Haushalte mit FTTH-Anschlüsse versorgen. Seit 2020 betreibt Telefónica gemeinsam zudem mit der Allianz ein Unternehmen namens „Unsere Grüne Glasfaser (UGG)“, das gezielt den Ausbau in den unterversorgten ländlichen Gebieten vorantreibt. Das Joint Venture plant bis 2027 2,2 Millionen Haushalte mit Glasfaser zu erschließen.

Kompetenz: diesmal überragend

Doch ambitioniert zeigt sich O2 nicht nur beim Netzausbau: Auch beim Service legen sich die Münchner richtig ins Zeug, um die Kunden zufriedenzustellen. Das gelingt der O2-Truppe diesmal außerordentlich gut: So bewegen sich die allermeisten im Team auf hochprofessionellem Niveau, speisen die Kundschaft selbst bei Fragen zu Tarifen nicht nur mit ein, zwei Preisangaben ab, sondern hören aufmerksam zu und fragen den Bedarf genau ab, um das passende Angebot zu schnüren. Zudem handeln sie nicht

unter Zeitdruck, sondern stellen mehrere Produkte zur Auswahl, nennen alle wichtigen Details, weisen auf die Vor- und Nachteile hin und bleiben dabei transparent und verständlich. Dabei schießen sie nicht übers Ziel hinaus: Als sich eine connect-Testerin für ein zusätzliches TV-Produkt für ihren bestehenden Internet-Zugang interessierte, stellte die zuständige Mitarbeiterin die Angebote detailliert vor, nannte konkrete Preise und verschaffte der Anruferin ohne, dass die mehrfach nachhaken musste, Klarheit, wie sich die Vertragsänderung finanziell auf sie auswirken würde. Auch in puncto Erreichbarkeit lässt O2 nicht nach: In 97 Prozent der Fälle wurden die Anrufe schon beim ersten Versuch seitens der Hotline entgegengenommen. Mit 2:15 Minuten im Schnitt ging auch die Wartezeit leicht zurück. Unterm Strich: Mit so einer Service-Crew, die äußerst freundlich, engagiert und effizient arbeitet, macht man Kunden glücklich und schneidet auch im Test mit Bestnoten ab. Mit dieser Leistung springt Telefónica vom dritten auf den zweiten Platz.

connect **ÜBERRAGEND** (476 von 500 Punkten)

1&1

Die 1&1-Profis verfügen über eine hohe Kompetenz sowie Leistungsbereitschaft und dienen bestens als Aushängeschild für das Unternehmen.

Der jüngste unter den Mobilfunknetzbetreibern ist im Festnetz schon längst eine feste Größe: Mit rund 4 Millionen Breitbandanschlüssen ist 1&1 der drittgrößte Anbieter auf dem Markt. Die meisten Zugänge basieren auf VDSL und DSL, doch der Anteil an Glasfaser steigt beständig an. Erst Ende Juli haben die Montabaurer mit der Deutschen Glasfaser eine langfristige Kooperation vereinbart. Dadurch haben weitere 2,5 Millionen Haushalte Zugriff auf die 1&1-Glasfaserprodukte. Zudem verfügt der Festnetzbetreiber dank der 1&1-Versatel-Tochter über ein eigenes Glasfasernetz und treibt auch hier den Ausbau bundesweit voran. Mittlerweile bietet 1&1-Versatel in 350 Städten Glasfaser an und hat über 50.000 Unternehmen und öffentliche Einrichtungen an sein FTTH-Netz angeschlossen.

Die Beratungsqualität steigt, die Wartezeit leider auch

Strategisch sehr gut aufgestellt ist 1&1 nicht nur bei der Netzinfrastruktur: Auch beim Service lässt der agile TK-Anbieter schon längst nichts mehr anbrennen und spielt auch diesmal mit seinem starken Team in der ersten Liga. Die meisten der Berater und Beraterinnen sind nicht nur kenntnisreich, sondern können auch komplexe Themen verständlich nahe bringen. Bei der Frage, wie er seine WLAN-Reichweite erhöhen kann, wurde einem Tester ausführlich erklärt, woran es liegt, dass einige der angeschlossenen Geräte schlechten Empfang zeigten. Zudem machte ihn der Mitarbeiter darauf aufmerksam, dass die WLAN-Qualität auch durch Wasserleitungen in Wänden oder im Boden beeinträchtigt werden kann. Anschließend prüfte er von sich aus und mit Zustimmung des Kunden die Position des Routers per Fernwartung und stellte ihn optimal ein. Zudem empfahl er insbesondere für

Hotlines der Festnetzbetreiber im Test

die obere Hausetage einen Repeater oder einen DLAN-Adapter zu nutzen. Der Kunde dankt: Sein Problem wurde in kurzer Zeit gelöst und er hat einiges dazugelernt.

Auch in puncto Erreichbarkeit lässt die Hotline nicht nach und ist fast bei allen Anrufen schon beim ersten Versuch zur Stelle. Die durchschnittliche Wartezeit hat sich mit 1:59 Minuten allerdings um eine Minute verschlechtert. Wenn man danach so gut beraten wird, lässt sich das aber gut verschmerzen.

connect **SEHR GUT** (469 von 500 Punkten)

Vodafone

Vodafone holt mächtig auf: die Kompetenz steigt stetig, die Erreichbarkeit ist diesmal überragend.

Auch beim zweitgrößten Festnetzbetreiber steigt die Datennutzung der Kundschaft rasant an: 60 Milliarden Gigabyte wurden in den letzten 12 Monaten verbraucht – mehr als jemals zuvor. Der Datenanstieg fußt auch darauf, dass immer mehr Kunden Gigabit-Anschlüsse via Kabel oder Glasfaser bestellen. Vodafone kann derzeit 24 Millionen Haushalten und damit 60 Prozent der Bevölkerung mit Internet-Zugängen mit bis zu 1 Gbit/s versorgen. Der größte Kabelbetreiber mit 10 Millionen Kunden, davon 7,8 Millionen im Kabelnetz und 2,3 Millionen mit DSL-Anschluss, treibt seine Netzmodernisierung und den Breitbandausbau voran. Mit dem Partner Altice betreibt Vodafone ein Joint Venture namens OXG und ist damit erst kürzlich mit dem Vertrieb von einer Million neuer Glasfaseranschlüssen gestartet. In den nächsten sechs Jahren soll sich die Zahl der realisierten FTTH-Zugänge auf sieben Millionen erhöhen.

Die Qualitätskurve zeigt beim Service nach oben

Und was macht der Service? Der ist im Aufwärtstrend und schlägt sich bewundernswert: Das Team kennt sich mit den unterschiedlichen Themen sehr gut aus, liefert diesmal deutlich bessere Antworten, zeigt sich hilfsbereit und der Kundschaft äußerst zugewandt. Auch die Tarifberatung gehen die meisten proaktiv an, drängen dabei aber nicht wie in der Vergangenheit auf einen überkauften Vertrag, sondern erfragen zunächst den Bedarf und erstellen anhand dessen ein individuelles Angebot. Dabei nehmen sie die Kundschaft an die Hand, gehen auf Anliegen geduldig ein und vergewissern sich durch Rückfragen, ob alles verstanden wurde. Auch Fragen zur Technik brachte die Hotline nicht aus der Fassung: Der überwiegende Teil konnte die verschiedenen Glasfaserzugänge detailliert erklären und gingen dabei mit den Fachbegriffen wie FTTH, FTTC oder GPON souverän um. Auch gut: Die Hotline begegnet der Kundschaft stets freundlich im Ton und sorgt so für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Höchst erfreulich: Bei der Erreichbarkeit macht Vodafone einen Riesensatz nach vorne. Ging im Vorjahr bei neun Anrufen auch nach dem dritten Versuch und einer Wartezeit mit jeweils bis zu 20 Minuten keiner ran, nahm die Hotline diesmal bei 97 Prozent der Telefonate schon beim ersten Versuch den Hörer ab. Bei einem Gesamtergebnis mit 38 Punkten plus auf dem Konto heißt es „Bravo“ und weiter so!

connect **SEHR GUT** (463 von 500 Punkten)

Die Hotlines der Regionalanbieter im Test

PYÜR (Tele Columbus)

Die hochkarätige PYÜR-Crew steigt mit einem „überragend“ aufs Treppchen.

Der Kabelbetreiber Tele Columbus offeriert unter der Marke PYÜR Highspeed-Internet, Telefonie und TV via Kabel und Glasfaser zum attraktiven Preis. Der TK-Betreiber mit Sitz in Berlin versorgt aktuell drei Millionen Haushalte vorwiegend in Nordrhein-Westfalen, Thüringen, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Berlin und Brandenburg mit Kabel- und Glasfaseranschlüssen. Zudem ist der Kabelbetreiber auch in zahlreichen Ballungszentren wie München, Nürnberg, Düsseldorf oder Dresden mit seiner Infrastruktur vertreten. Fast 90 Prozent der versorgten Haushalte können bereits Gigabit-Zugänge mit bis zu 1000 Mbit/s nutzen. Auch Tele Columbus folgt dem Trend und treibt den Glasfaserausbau voran.

Service mit besten Antworten

PYÜR kann Service und präsentiert sich diesmal von seiner besten Seite: Die Mannschaft tritt souverän auf, kennt sich bestens

aus, zeigt sich auskunftsfreudig und sattelfest und schneidet bei der Beratungsqualität am besten in der Sparte Regionalanbieter ab. Auch die Erreichbarkeits-Quote fällt mit 100 Prozent überragend aus. Einzig die längere Wartezeit mit 4:17 im Schnitt nervt etwas. Doch das tut der Top-Leistung keinen Abbruch: Der letztjährige Zweitplatzierte steigt mit der Endnote „überragend“ aufs Siegerpodest.

connect **ÜBERRAGEND** (477 von 500 Punkten)

M-Net

Die Bayern verfügen über einen exzellenten Service, der mit Herz und Verstand Kundenpflege betreibt.

Der Regionalbetreiber wurde 1996 von den Stadtwerken München, der Sparkasse München sowie der Landesbank München gegründet. Mitunter treten neben dem höchsten Anteilseigner Stadtwerke München auch kommunale Versorger wie die Stadt-

Hotlines der Festnetzbetreiber im Test

werke Augsburg sowie das Allgäuer Überlandwerk als Gesellschafter auf. Der Münchner Carrier mit 500.000 Breitbandnutzern und 1,3 Prozent Marktanteil legt den Fokus auf sein eigenes Glasfasernetz und mietet für seine DSL-Zugänge die Kupferleitungen der Telekom.

Über 70 Prozent Münchner Haushalte hat der Regionalanbieter mit seinem gigabitfähigen Glasfasernetz verbunden. Zum Jahresauftakt 2025 ist der TK-Betreiber gar als erster Anbieter deutschlandweit mit einem Turbo-Anschluss mit bis zu 5 Gbit/s im Down- und 2,5 Gbit/s im Upload für Privatkunden gestartet. M-Net ist mit seinem leistungsfähigen Glasfasernetz in 700 Gemeinden in Bayern sowie im angrenzenden hessischen Main-Kinzig-Kreis unterwegs.

Fachlich top!

Der Service rundet das positive Gesamtbild ab: Die Beratungsqualität ist bei den Münchnern auf hohem Niveau, die Crew zeigt sich fachkundig und hochmotiviert, bleibt dabei verständlich und herzlich im Ton. Die Kundschaft fühlt sich mit derart sympathischen Ansprechpartnern sehr wohl. Die Erreichbarkeit sinkt leicht: ein Anruf ging ins Leere. Dafür hat sich die Wartezeit mit 3:05 Minuten im Schnitt um über eine Minute verkürzt.

connect SEHR GUT (467 von 500 Punkten)

EWE

Die Hotline agiert kompetent und serviceorientiert. In puncto Erreichbarkeit und Wartezeit gibt's ein paar Punktabzüge.

Der regionale Energieversorger EWE setzt neben Strom auf schnelles Internet und versorgt über 500.000 Kunden in Bremen sowie Teilen Niedersachsens, Nordrhein-Westfalens, Brandenburgs und auf der Insel Rügen DSL und Glasfaser. Dabei ist die EWE-Gruppe zukunftsorientiert und investiert kräftig in den Glasfaserausbau, um die wachsende Nachfrage nach hohen Bandbreiten zu bedienen. Dazu kooperiert EWE mit der Telekom und plant über das gemeinsame Unternehmen „Glasfaser Nordwest“ bis zu 1,5 Millionen Haushalte mit Gigabit-Anschlüssen zu versorgen.

Keine Abstriche in der Beratungsqualität

Auch der Service schlägt keine Kapriolen, sondern bleibt stabil: Die Mannschaft geht fachkundig auf die Anliegen der Kunden und Kundinnen ein, weist auch bei Fragen zu Technik keine Wissenslücken auf und nimmt sich Zeit, die Anrufenden freundlich und ausführlich zu beraten. Einzig: Die Erreichbarkeit ist leicht gesunken und die Wartezeit hat sich mit 2:34 Durchschnitt nahezu um eine Minute verschlechtert. Aber selbst damit hat EWE die kürzeste Wartezeit unter den Regionalanbietern.

connect SEHR GUT (443 von 500 Punkten)

Deutsche Glasfaser

Der aufstrebende Glasfaserbetreiber macht Fortschritte beim Service.

Die Deutsche Glasfaser zählt 1,5 Millionen Kunden und betreibt eines der größten Glasfasernetze in Deutschland. Der nach der Telekom zweitgrößte Glasfaser-Netzbetreiber plant bis 2030 mindestens 400.000 Haushalte pro Jahr zu erschließen. Damit wären 6 Millionen Haushalte bis 2030 mit FTTH versorgt. Dafür sollen eine Milliarde Euro jährlich in den Ausbau fließen. In Anbetracht dessen, dass die Glasfaser perspektivisch die Kupferleitungen ersetzen wird, sind die hohen Investitionen in den massiven Netzausbau nur folgerichtig.

Die Kompetenz verbessert sich um eine Note

Im aktuellen connect-Festnetz-Test steigt die Deutsche Glasfaser mit ihrem leistungsstarken Netz erneut aufs Siegerpodest. Auch die freundliche Service-Crew macht ihre Sache sehr gut, verfügt über einen soliden Wissenstand und kann sich mit der gestiegenen Beratungsqualität deutlich besser behaupten. Die Erreichbarkeit bleibt nach wie vor sehr gut.

connect SEHR GUT (431 von 500 Punkten)

NetCologne

Die Kölner sind fachlich top, bei der Erreichbarkeit und vor allem bei der Wartezeit aber eher unterdurchschnittlich. Da muss kräftig nachgebessert werden.

Der Regionalanbieter mit über einer halben Million Privat- und Geschäftskunden und einem Marktanteil von 1,3 Prozent bietet Breitband via DSL, Kabel und Glasfaser mit bis zu 1 Gigabit pro Sekunde. Dabei ist der Kölner Carrier im Großraum Köln, Bonn und Aachen sowie den umliegenden Gemeinden mit seinem Netz aktiv. Auch NetCologne investiert intensiv in Glasfaser: Drei von vier Haushalte können in Köln auf das wachsende FTTH-Netz zugreifen.

Beratungsqualität überragend, Erreichbarkeit und Wartezeit grottig

Was leistet der Service? In puncto Kompetenz kann sich der Telefondienst mit den Besten messen. Das NetCologne-Team besticht durch Fachkenntnis, Professionalität und Engagement. Doch bis man zu einem der ausgezeichneten Berater und Beraterinnen gelangt, ist es eine reine Nervensache: Bei sechs Testanrufen hing man auch nach dem dritten Versuch jeweils weit über zehn Minuten in der Warteschleife, bis man aus der Leitung geschmissen wurde. Apropos Wartezeit: Mit 6:14 Minuten im Durchschnitt macht man den Kunden nicht glücklich, sondern kirre.

connect GUT (424 von 500 Punkten)

Hotlines der Festnetzbetreiber im Test

Österreich

Auch in Österreich schreitet der Breitbandausbau voran: Nahezu 45 Prozent der Haushalte verfügen über einen Gigabit-Anschluss. Neben Highspeed spielt der Service eine gewichtige Rolle. Das haben die Netzbetreiber auf dem Schirm und schneiden beim diesjährigen Test alle drei mit „sehr gut“ ab.

Drei setzt sich an die Spitze

Der kleinste Netzbetreiber mit über vier Millionen Mobilfunk- und Festnetzkunden will bis Ende des Jahres einer Million Haushalte Glasfaserzugänge zur Verfügung stellen. Seit 2022 kooperiert Drei mit dem Marktführer A1 und kann so Glasfaser über deren Netz vertreiben. Die Strategie geht auf und auch der Service entwickelt sich erfreulich: Die Drei-Crew ist allen Themen firm, zeigt sich hilfreich und kann mit äußerst praktischen Tipps dienen – etwa wie und wo man etwa die WLAN-Box am besten aufstellt. Darüber hinaus bemühen sich die Berater und Beraterinnen gleich mehrere Lösungsvorschläge auch abseits von Tariff Fragen zu präsentieren. Schade nur, dass die Frage zu den unterschiedlichen Glasfaservarianten die meisten aus dem Konzept brachte. Dafür war die

Erreichbarkeit überragend.

A1: überragend bei der Beratung, doch leider schlecht erreichbar. A1 führt mit 6,4 Millionen Festnetzanschlüssen den Markt an. Dabei forciert der Branchen-Primus den Glasfaserausbau und nutzt zudem Kupferleitungen, um etwa ländliche Gebiete mit schnellem Internet zu erschließen. Beim Service liegt die Messlatte hoch: Das Team erfüllt die hochgesteckten Erwartungen in bester Manier, agiert äußerst kompetent, professionell und souverän und kann auch komplexe Technik anschaulich erklären. Ärgerlich, dass die Erreichbarkeit das Gesamtergebnis schmälert: Gleich bei zehn Anrufen war kein Durchkommen möglich. Auch lässt die Hotline mit 3:47 Minuten im Schnitt diesmal deutlich länger auf sich warten.

Magenta: Abstriche in puncto Kompetenz

Die österreichische Telekom-Tochter verfügt mit 67.000 Kilometern über das größte Glasfasernetz in der Alpenrepublik und bietet zudem seinen 1,1 Breitbandkunden auch Highspeed via Kabel und VDSL an. Alles in allem bietet der letztjährige Sieger einen guten Service, doch einen spürbaren Leistungsabfall gab's in puncto Kompetenz. Dafür blieb die Erreichbarkeit nach wie vor überragend.

Schweiz

In Sachen Netztechnik erzielen die Schweizer regelmäßig Bestnoten. So auch beim Service: Keiner der Netzbetreiber schneidet schlechter als sehr gut ab. Sieger Swisscom geht gar mit einem „überragend“ aus dem Rennen.

Swisscom: Rundum überragender Service

Der Marktführer setzt verstärkt auf Glasfaser und ist mit 45 Prozent Marktanteil ein Schwergewicht unter den Festnetzbetreiber. Doch neben schnellen und stabilen Netzen bietet Swisscom über die hauseigene IPTV- und Streamingplattform hochwertigen und vielfältigen Content. Auch in puncto Service sind die Ansprüche hoch: Damit die Hotline dem gerecht wird, sind regelmäßige Schulungen Pflicht. Das zahlt sich aus: Haben die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen schon bislang auf hohem Niveau beraten, konnten sie diesmal die Kompetenz nochmals steigern und holen sich verdientermaßen mit einem „überragend“ in fast allen Testdisziplinen den Gesamtsieg. Ein Hoch auf das ausgezeichnete Team!

Sunrise landet mit deutlich gesteigerter Kompetenz dicht hinter Swisscom

Auch der zweitgrößte Netzbetreiber verfügt über ein starkes Netz und erreicht drei Millionen Haushalte mit Highspeed via Glasfaser und Kupfer. Rund eine Million Breitbandkunden hat Sunrise unter Vertrag, Tendenz steigend. Auch Sunrise investiert hohe Summen in die Netzinfrastruktur und liefert beim Service der Swisscom einen harten Konkurrenzkampf. Gut so: Die Hotline kann die Beratungsqualität deutlich steigern, verbessert sich um einen Rang und liegt im direkten Vergleich nur mit wenigen Punkten Abstand dicht hinter Swisscom. Prima und viel Erfolg auch weiterhin!

Salt gewinnt an Kompetenz, die Erreichbarkeit fällt aber deutlich ab

Auch der **kleinste** Netzbetreiber bietet ultraschnelle Glasfaseranschlüsse mit bis zu 10 Gigabit pro Sekunde, allerdings hauptsächlich in größeren Städten. Beim Service muss sich Salt ebenfalls nicht verstecken und belegt mit seinen sehr guten Beratern und Beraterinnen nicht selten bei den alljährlichen Hotline-Tests die vorderen Plätze. Diesmal rutschte Salt vom zweiten auf den dritten Platz: Gleich neun Anrufe gingen ins Leere. Immerhin ging die Beratungsqualität nicht flöten, sondern fiel diesmal sogar „überragend“ aus.

Hotlines der Festnetzbetreiber im Test



Bild: © Antonio Guillem - Shutterstock.de

So haben wir getestet

127 Tester haben die Hotlines für Bestandskunden mehrere Wochen lang angerufen. Alle Netzbetreiber in Deutschland, Österreich und in der Schweiz wurden jeweils fünf Mal mit je zehn unterschiedlichen Fragestellungen zu unterschiedlichen Zeiten kontaktiert – pro Anbieter gab es also 50 Kontakte. Die deutschen Regionalbetreiber wurden je fünf Mal mit je fünf unterschiedlichen Fragen traktiert – 25 Fragen pro Anbieter.

Qualität der Aussagen

Die Qualität der Aussagen ist für connect das höchste Gut in einem Servicetest und bekommt entsprechend mit 325 Punkten die höchste Gewichtung. Entscheidend für die Bewertung ist, ob dem Tester oder der Testerin die korrekten und vollständigen Antworten auf die Fragen gegeben wurden. Eine allumfassende, gründliche und verständliche Beratung ist hier das Maß der Dinge.

Erreichbarkeit/Wartezeit/Sprachdialogsystem

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? Auch die Dauer, bis man vom Sprachcomputer zu einem Hotliner durchgeschleift wird, wird erfasst. Zudem wurde die Benutzerführung mit maximal 15 Punkten bewertet.

Freundlichkeit

Wird mein Anliegen richtig verstanden und aufgenommen? Werde ich freundlich beraten oder abgefertigt? Für die Soft Skills gab's im Test ebenfalls Punkte – maximal 25.