

IPTV- und Streaming-Hotlines im Service-Test



Bild: © Zamznuti tonovi - Shutterstock.de

Wer hat den besten Service?

Streamingdienste und IPTV-Anbieter sorgen mit Filmen, Serien und klassischem Fernsehen für Unterhaltung. Doch wie steht es um den Service? Die Antwort liefert unser Hotline-Test.

Telekom MagentaTV: Service vom Feinsten!

Die Telekom steht Kopf — zumindest die acht Meter große bronzene Statue des spanischen Künstlers Miquel Barceló, die unlängst vor der Konzernzentrale in Bonn zum Auftakt des 30-jährigen Jubiläums enthüllt wurde. Der „Gran elefant dret“ balanciert auf dem Rüssel und soll den Wandel der Telekom symbolisieren, die sich vom schwerfüßigen Beamtenladen zum Global Player und zur wertvollsten TK-Marke weltweit gemausert hat.

Die Entwicklung des Telco-Riesen ist beeindruckend, allein schon in Sachen Fernsehen: 2010 konnten die Bonner mit ihrem zeitversetzten IPTV-Dienst „Telekom Entertain“ noch keinen Blumentopf gewinnen. Der war alles andere als smart, die Bedienungsanleitung dicker als das Telefonbuch. 2018 änderte sich das Logo und damit auch die Qualität, die der Tech-Konzern fortwährend optimiert: Mit der aktuellen Version „Magenta 2.0“ hat die Kundschaft Zugriff auf über 180 Sender, viele davon in HDTV, auf einen kostenlosen umfangreichen Streamingbereich mit Filmen, Serien sowie exklusiven Eigenproduktionen, auf Live-Sportkanäle und

auf eine Online-Videothek. Streaming-Dienste wie Netflix, Apple TV+, Disney+, Amazon Prime Video, RTL+ kann man in die Tarife integrieren. Leistungsfähige TV-Receiver, TV-Sticks sowie ein modernes Bedienkonzept samt Sprachsteuerung sind mit an Bord. Mit ihrer starken Plattform, die mittlerweile 4,7 Millionen Kunden zählt, ging die Telekom aus dem aktuellen connect-Test der IPTV-Anbieter erneut als souveräner Sieger aus dem Rennen.

Und was macht der Service? Der liefert einen überragenden Auftritt. Davon konnte man noch vor einigen Jahren nur träumen. Lange Zeit war der Kundendienst die Achillesferse des Konzerns und sorgte mit elend langen Wartezeiten, verschleppten Techniker-Terminen und unmotivierten Mitarbeitern gehörig für Spott und Frust bei den Kunden. Das Blatt hat sich mittlerweile komplett gewendet: Die überaus freundliche Service-Crew antwortet schnell und sicher auf Fragen etwa zu Rundfunkgebühren oder zur Einrichtung von Jugendschutz. Das Team weiß, wie viele Parallel-Streams mit Magenta-TV auf Geräten möglich sind, berät in Sachen Tarife kundenorientiert und geht ohne Verkaufsdruck auf die individuellen Wünsche ein. Äußerst lobenswert: Die allermeisten Mitarbeitenden sind fachkundig und thematisch breit

IPTV- und Streaming-Hotlines im Service-Test

aufgestellt, blicken über den Tellerand, zeigen hohen Einsatz, sind hervorragend erreichbar und binnen 28 Sekunden im Schnitt die schnellsten am Draht. Die Telekom-Profis springen mit einem „überragend“ in allen vier Testdisziplinen erneut als Gesamtsieger aufs Podest. Bravo!

connect ÜBERRAGEND (489 von 500 Punkten)

1&1 HDTV: ebenfalls spitzenmäßig!

Auch die Unternehmensstory von 1&1 ist voller spannender Wendungen: 1988 als kleines Start-up für Marketing und Werbung in elektronischen Medien in Montabaur gegründet, stieg 1&1 recht früh ins Internet-Geschäft ein und vermarktete als einer der ersten Anbieter in Deutschland Online-Zugänge via ISDN. Dadurch wurde Internet für eine breite Bevölkerung erstmals bezahlbar. In den 2000er Jahren setzten die Montabaurer auf DSL-Anschlüsse und lieferten sich mit ihren Kampfpreisen einen heißen Wettbewerb mit der Konkurrenz. Der Internet-Provider stellte sich mit der Zeit breiter auf, startete 2010 mit dem Verkauf von Mobilfunkangeboten im Vodafone-Netz und etablierte sich recht schnell mit eigenen Tarifen.

Im Dezember 2023, mit dem Start des eigenen Mobilfunknetzes, stieg 1&1 als vierter Netzbetreiber in die etablierte Riege der Netzriesen auf. Mittlerweile hat der Jungspund unter den Platzhirschen über zehn Millionen seiner 12,44 Millionen Mobilfunk-Kunden ins eigene Netz migriert und forciert den 5G-Netzaufbau mit der innovativen Open-RAN-Technologie.

Neben Internet und Mobilfunk kann 1&1 auch Fernsehen: Seit 2018 betreibt der Komplettanbieter IPTV und bietet mit 1&1 HDTV eine zeitgemäße Medienplattform mit über 132 Sendern, davon 71 in HD-Qualität. Ein eigenes Streamingportal mit einer großen Auswahl an Filmen und Serien, die auf bis zu vier Geräten parallel abgespielt werden können, komplettiert das umfangreiche Angebot.

Und auch der Service kann erneut glänzen: Die Berater und Beraterinnen sind fachlich top, hören der Kundschaft genau zu und geben auf Fragen präzise Antworten. Als ein connect-Tester wissen wollte, welchen Internetzugang er fürs ruckelfreie Streamen der Filme und Serien benötige, antwortete der Mitarbeiter auf Anhieb, dass er einen Breitband-Anschluss mit mindestens 20 Mbit/s brauche, wenn mehrere Familienmitglieder im Haus Streamingdienste nutzen, wären 50 Mbit/s die bessere Option. Im Anschluss bot der äußerst freundliche und hilfsbereite Service-Agent dem Anrufer einen Speedtest an und fragte nach, ob er dafür auf seine Fritzbox zugreifen zu dürfe. Der Check wurde dann gemeinsam durchgeführt.

Derart hohe Kompetenz und Empathie legte das 1&1-Team na-

hezu unisono an den Tag. Noch dazu ist die Serviceline hervorragend erreichbar und hat die Wartezeit mit 1:28 Minuten im Schnitt um mehr als 30 Sekunden verkürzt. Dank dem exzellenten Auftritt folgt in der Gesamtbewertung erneut ein „überragend“. So geht Service!

connect ÜBERRAGEND (485 von 500 Punkten)

O2 TV: Hotline steigert sich auf „überragend“

O2 steht bekanntlich für Sauerstoff und gilt seit 2002 als Kernmarke der Telefónica. Mit dem Symbol wollte der damals kleinste deutsche Netzbetreiber für frischen Wind auf dem Mobilfunkmarkt sorgen. Mit der Übernahme durch den spanischen Tech-Giganten Telefónica und die darauf folgende Fusion 2014 mit E-Plus wurde das Netz stark erweitert und der Kundenstamm stieg von 19 auf 44 Millionen, was O2 eine dominierende Stellung auf dem Mobilfunkmarkt bescherte.

Seit der erfolgreichen Zusammenlegung der beiden Netze investiert Telefónica massiv in die Modernisierung der Netzinfrastruktur, treibt zugleich den 5G-Ausbau voran und erreicht mit dem Datenturbo 98 Prozent der Bevölkerung. Doch neben der sehr guten Netzqualität punkten die Münchner mit ihrem attraktiven Tarifportfolio zu fairen Preisen. So schaffen sie es, selbst in dem gesättigten Markt ihre Kundenbasis zu steigern und sind entsprechend weiterhin auf Wachstumskurs.

Ins TV-Geschäft stieg O2 relativ spät ein. 2019 kooperierte man mit dem IPTV-Anbieter waipu.tv. Seit September 2024 ist Telefónica mit eigener IPTV-Plattform unterwegs, die mit 154 TV-Kanälen eine große Auswahl an Sendern und jede Menge Cloudspeicher zur Aufnahme offeriert. Zudem lässt sich O2 TV über zahlreiche Geräte nutzen.

In puncto Service steigt die Leistungskurve steil an: Die O2-Hotline überzeugte diesmal mit deutlich mehr Kenntnis zu den einzelnen Themen, ging bei Fragen zu Tarifen oder dem passenden Internet-Anschluss richtig auf und nahm sich Zeit, um eine ausgewogene und kundenorientierte Beratung zu liefern. Exemplarisch dafür steht eine O2-Mitarbeiterin, die auf die Frage der Kundin, wie sie den Jugenschutz bei O2TV einrichten könne, vorab die Maßnahmen ausführlich und verständlich erklärte, währenddessen einen SMS-Link mit den FAQs dazu sendete und zuletzt noch anbot, die einzelnen Schritte zur Schutzeinrichtung mit ihr gemeinsam durchzuführen. Wer soviel Engagement beim Service zeigt, braucht sich um Kundenbindung keine Sorgen machen.

Die O2-Mannschaft konnte sich nicht nur in der Kompetenz, sondern auch in den restlichen Testkategorien deutlich verbessern, ist bestens erreichbar und hat die Wartezeit mit 1:34 Minuten im Schnitt um mehr als eine Minute verkürzt. Damit schaffte O2 im

IPTV- und Streaming-Hotlines im Service-Test

Vergleich den größten Sprung nach vorne, verbesserte sich bei der Gesamtpunktzahl um sagenhafte 47 Punkte und konnte die Endnote von „sehr gut“ auf „überragend“ steigern. Hut ab!

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

Vodafone GigaTV: Top Beratung!

1992 startete Mannesmann Mobilfunk sein digitales D2-Mobilfunknetz — zeitgleich mit der Deutschen Telekom, die ihr D1-Netz launchte. 2000 übernahm der britische Netzgigant Vodafone das Ruder bei Mannesmann Mobilfunk. Die deutsche Vodafone-Tochter wurde zusammen mit der Telekom zum Innovationstreiber und Technologie-Vorreiter im Mobilfunk und versorgt mittlerweile 95 Prozent der Bevölkerung mit ihrem schnellen Netz, davon 90 Prozent mit 5G+, das vollständig auf 5G basiert und ohne LTE-Unterstützung auskommt.

Mit der Übernahme von Kabel Deutschland 2013 schrieb Vodafone Geschichte: Damit wurde der Netzbetreiber zum ersten deutschen Komplettanbieter, der neben Mobilfunk auch Breitband-Internet und klassisches Fernsehen aus einer Hand lieferte. Durch den späteren Zukauf von Unitymedia stieg Vodafone zum größten deutschen Kabelbetreiber auf, der nahezu in allen Bundesländern sein Triple-Play-Angebot vertreibt und mit fast neun Millionen die meisten TV-Kunden unter Vertrag hat. Der Wegfall des Nebenkostenprivilegs im Kabelfernsehen zum 1. Juli 2024 sorgte allerdings für einen gehörigen Kundenschwund bei Vodafone — Vermieter können die Kosten für das Kabelfernsehen nicht mehr pauschal über die Nebenkosten abrechnen.

Die Düsseldorfer stecken viel Geld in Ausbau und Modernisierung ihres Kabel-Glasfasernetzes und sind Marktführer, was Gigabit-Anschlüsse angeht: Mehr als 24 Millionen Haushalte können Internet-Zugänge mit bis zu 1 Gbit/s via Kabel bestellen. Zum Vergleich: Telekom verfügt über 10,5 Millionen Glasfaser-Zugänge mit bis zu 2 Gbit/s.

Auch in Sachen Fernsehen trifft Vodafone mit GigaTV den modernen Zeitgeist: die technisch hochgerüstete Medien-Plattform verbindet klassisches Kabelfernsehen und IPTV, offeriert eine große Senderauswahl sowie ein breites Streaming- und Videothek-Angebot und lässt sich dank topaktueller Hardware auch unterwegs nutzen. Damit ist Vodafone auch für die Zukunft bestens aufgestellt.

Zukunftsorientiert zeigt sich auch der Kundenservice, der seit einiger Zeit seine Qualität stetig steigern kann. Diesmal sogar kräftig, vor allem in der Königsdisziplin „Qualität der Aussagen“. Die Hotline tritt professionell auf, verfügt über ein breites Wissensspektrum und liefert zu gestellten Fragen klare und fundierte Aussagen. Als eine connect-Testerin wissen wollte, ob sie Streamingdienste

auch im Ausland nutzen kann, klärte der Mitarbeiter sie auf, dass Vodafone GigaTV im Rahmen der EU-Portabilitätsverordnung grundsätzlich auch im EU-Ausland nutzbar ist — solange sie sich vorübergehend dort aufhalte. Zudem wies er sie darauf hin, dass dies für viele Inhalte gilt, aber abhängig von Lizenzrechten einzelne Sendungen oder Mediatheken gegebenenfalls eingeschränkt sein können. Bei seinen ausführlichen Erklärungen ging er auch geduldig auf Rückfragen ein. Der gesamte Ablauf war strukturiert, das Gespräch angenehm und lösungsorientiert. Die Anruferin fühlte sich informiert und ernst genommen. Er war nur einer von vielen Kolleginnen und Kollegen, die äußerst freundlich und respektvoll mit der Kundschaft umgingen.

Neben der überragenden Beratungsqualität ist diesmal auch die Erreichbarkeit top: Fast immer war schon beim ersten Anrufversuch das Service-Team dran. Beim letztjährigen Test war bei vier Calls auch nach dem dritten Mal mit jeweils über zehn Minuten Wartezeit kein Durchkommen möglich. Zu guter Letzt: Die Wartezeit mit 1:47 Minute im Durchschnitt wurde um fast anderthalb Minuten verringert und diesmal mit „gut“ bewertet, zwei Noten besser als im letzten Test. Unterm Strich: Das Service-Team hat sich in den wichtigsten Testdisziplinen gewaltig verbessert, was sich mit einem Plus von 37 Punkte im Gesamtergebnis niederschlägt. Klasse, weiter so!

connect **SEHR GUT** 473 von 500 Punkten)

Sky Deutschland: schlecht erreichbar

Lang, lang ist es her: 2009 wurde der deutsche Pay-TV-Sender Premiere in „Sky Deutschland“ umbenannt. Schon zu Beginn war der Sender vor allem auf exklusive Sportrechte und hochwertige Film- und Serienpakete ausgerichtet. Im Jahre 2000, damals noch als Premiere, übertrug der Bezahlfernsehsender erstmals alle Bundesliga-Spiele live. Seither und bis 2029 hat sich der Pay-TV-Sender die Bundesliga-Rechte gesichert, was ihm erlaubt, 80 Prozent aller Live-Spiele exklusiv über Sky Sport zu übertragen. Neben Fußball setzt Sky Deutschland stark auf seinen eigenen Streamingdienst Wow, der seit 2022 via App auf Smart TVs, Tablets oder Smartphones genutzt werden kann. Wow bietet neben dem nahezu gesamten Sky-Programm auch jede Menge Blockbuster, Filme und Serien, darunter Preisgekröntes wie „Game of Thrones“, „The Last of us“ oder „The White Lotus“.

Wegweisend der erst kürzlich eingefädelt Deal mit RTL: Die RTL Group will Sky Deutschland übernehmen, die Vereinbarung zum Kauf wurde Mitte Juni dieses Jahres unterzeichnet. Die Übernahme soll voraussichtlich 2026 abgeschlossen sein, vorausgesetzt die Wettbewerbs- und Medienaufsichtsbehörden stimmen dem Kauf zu.

Herausfordernde Zeiten auch für den Service, der vor allem bei

IPTV- und Streaming-Hotlines im Service-Test

der Erreichbarkeit kräftig nachgelassen hat: Gleich sieben Mal gingen die Anrufe der connect-Tester und -Testerinnen selbst nach drei Anrufversuchen samt längerer Wartezeit ins Leere. In vielen Fällen wurden den Anrufern per Bandansage mitgeteilt, dass sie ihr Anliegen auch online auf der Webseite klären könnten, bevor man sie aus der Leitung warf. Auch in puncto Beratungsqualität musste Sky ein paar Federn lassen: Einige im Team waren fachlich schlichtweg nicht auf der Höhe. Bei der Frage, ob bei Nutzung von IPTV- und Streaminganbietern Rundfunkgebühren anfallen, antwortete der Berater mit „Nein“, fing dann unaufgefor-

dert an, ausführlich die Sky-Streambox anzupreisen und wollte auch gleich die Bestellung aufnehmen. Als die Testerin dankend ablehnte, meinte er noch, dass sie bei der Gesprächsbewertung, die ihr per E-Mail zugesandt wird, bitte bedenken soll, dass nur eine „9“ oder „10“ eine positive Bewertung sei. Danke dafür, zumal er auch mit seiner Auskunft, dass keine Rundfunkgebühren bei IPTV-Streaming-Nutzung anfallen, völlig daneben lag.

connect SEHR GUT (424 von 500 Punkten)

IPTV- und Streaming-Anbieter						
ANBIETER	Telekom MagentaTV	1&1 TV	O2 TV	Vodafone Giga TV	Sky Deutschland	
FESTNETZ-HOTLINE	0800 3304 000	0721 96 00 ²	089 78 79 79 400	0800 172 12 12	089 997 279 00	
Geschäftszeiten	0-24 Uhr	0-24 Uhr	Mo-Fr 7- 20 Uhr Sa 10-18 Uhr	Mo-So 7:30 – 22 Uhr Technik-Hotline 0-24 Uhr	Mo-Sa 8-20 Uhr	
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos	je nach Festnetztarif	
TELEFON-SERVICE						
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50	50	50	
davon geführte Gespräche	50	50	50	50	43	
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	3:53	5:12	5:01	4:31	3:09	
durchschnittliche Wartezeit ¹ (Minuten)	0:28	1:28	1:34	1:47	2:09	
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	0:26	0:51	1:01	1:09	1:19	
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	0:02	0:36	0:33	0:40	1:04	
Testergebnisse						
Punkte Erreichbarkeit	(maximal 100)	überragend (100)	überragend (100)	überragend (96)	überragend (96)	gut (81)
Punkte Wartezeit	(maximal 35)	überragend (34)	sehr gut (30)	gut (29)	gut (29)	gut (27)
Punkte Sprachdialogsystem	(maximal 15)	überragend (15)	überragend (15)	überragend (15)	sehr gut (14)	sehr gut (13)
Punkte Freundlichkeit	(maximal 25)	überragend (25)	überragend (25)	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (23)
Punkte Qualität der Aussagen	(maximal 325)	überragend (315)	überragend (315)	überragend (312)	überragend (309)	gut (280)
connect	URTEIL max. 500	489 überragend	485 überragend	477 überragend	473 sehr gut	424 gut

Alle Angaben ohne Gewähr. ¹ Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme inklusive der Anrufe, bei denen statt einem Sprachdialogsystem nur eine Bandansage vorgeschaltet war. ² Für 1&1-Kunden aus dem Fest- und Mobilfunknetz kostenlos.

connect
TESTSIEGER

Streaming Anbieter

RTL+

Die Multimedia-Plattform von RTL Deutschland gilt als einer der führenden Streamingdienste in Deutschland und bietet seinen 6 Millionen zahlenden Abonnenten ein breit gefächertes Angebot an Serien, Reality-Shows, Filmen, Live-Sport, Musik, Podcasts, Hörbüchern und Magazinen. Mit der bevorstehenden Übernahme von Sky Deutschland zählt RTL dann insgesamt über 11 Millionen Kunden, was die Position des Pay-TV-Senders auf dem heiß umkämpften deutschen Medienmarkt deutlich stärkt.

Ein weiteres Aushängeschild ist der Service: Die Hotline ist überragend erreichbar, kennt sich mit allen Themen sehr gut aus, setzt sich ein für die Kundschaft und bleibt dabei freundlich im Ton. Dank der gestiegenen Beratungsqualität und der deutlich kürzeren Wartezeit von 1:47 Minuten im Durchschnitt ging die

RTL-Crew mit 19 Punkten Plus auf dem Konto erneut als bester Streaminganbieter aus dem Rennen.

connect SEHR GUT (459 von 500 Punkten)

Netflix

Der deutsche Ableger des US-Streaminggiganten zählt mit 13,2 Millionen Kunden zu den führenden auf dem Streamingmarkt hierzulande. Der Top-Player überzeugt mit seinem vielfältigen Portfolio an Blockbustern, internationalen Filmen, Serien und hochkarätigen preisgekrönten Eigenproduktionen wie etwa der britischen Miniserie „Adolescence“ oder der deutschen Serie „Dark“. Neben dem hochwertigen Content bietet Netflix einen sehr guten

IPTV- und Streaming-Hotlines im Service-Test

Service: Die Hotline war diesmal bei allen Calls schon beim ersten Anrufversuch erreichbar. Letztes Jahr war bei vier Testanrufen auch nach dem dritten Versuch kein Durchkommen möglich. Noch dazu lieferten die Netflix-Crew diesmal deutlich bessere Antworten und springt so mit einem „sehr gut“ statt „gut“ vom letzten auf den zweiten Platz.

connect **SEHR GUT** (454 von 500 Punkten)

Apple TV+

Der Streamingdienst von Apple — mit sieben Prozent Marktanteil der drittgrößte Anbieter auf dem deutschen Streamingmarkt — setzt stark auf eigenproduzierte Serien und Filme mit originellen Handlungen sowie großer Hollywood-Prominenz. Viele von den hochkarätigen Inhalten wurden mit Preisen überhäuft: Erst kürzlich wurde die Mystery-Serie „Severance“ für 27 Emmys nominiert, ein Rekord bislang, zumal sie in einigen Kategorien tatsächlich gewonnen hat. Lobenswert: Bislang kommt Apple als einziger Anbieter ohne werbefinanzierte Abos aus. Die Bild und Tonqualität ist dank der Unterstützung von 4K HDR und Dolby Vision äußerst gut. Bei der Konkurrenz gibt's das nur in hochpreisigen Tarifen. Die Monatsgebühr für den Apple-Dienst beträgt 9,99 Euro. Auch fair: Bis zu sechs Familienmitglieder können den Dienst standortunabhängig nutzen. Selbst der Service schlägt sich sehr gut, holt sich in der Kompetenz noch ein paar wertvolle Punkte dazu und ist mit 1:33 Minute im Schnitt über zwei Minuten schneller dran als im Vorjahr.

connect **SEHR GUT** (449 von 500 Punkten)

Amazon Prime Vide

Der US-Streaming-Riese mit über 200 Millionen Nutzern weltweit dürfte mit 30 Prozent Marktanteil auch in Deutschland die Nummer 1 unter den Streaminganbietern sein. Der Gigant gibt bekanntlich keine Zahlen heraus. Was ihn auf jeden Fall auszeichnet, ist der vielfältige Content: Neben Tausenden von Filmen, Serien, darunter etliche Highlights wie etwa die postapokalyptische Serie „Fallout“, bietet die Plattform exklusive Live-Spiele der UEFA Champions League sowie der US-American-Football-Liga NFL. Zusätzliche Kanäle wie STARZ, MGM+ oder Paramount+ lassen sich direkt in der App hinzubuchen. Das ist bequem und zeitsparend, was allerdings nicht für den Service gilt: Die Hotline lässt mit 3 Minuten im Schnitt am längsten auf sich warten. Doch dafür kümmert sich die Mannschaft rundum gut um die Kundenbelange, zeigt sich auskunftsfreudig und kenntnisreich. Das gilt nicht für alle, aber für die meisten in der Truppe.

connect **SEHR GUT** (437 von 500 Punkten)

Disney+

2019 und damit recht spät startete die Walt Disney Company mit einem eigenen Streamingdienst. Anfangs waren die Inhalte sowie die Nutzerschar noch recht überschaubar. Doch mittlerweile zählt das Angebot über 125 Millionen Kunden weltweit, davon etwa 4,7 Millionen in Deutschland. Neben den populären Filmen und Serien von Disney, Pixar, Marvel, Star Wars und National Geographic hat Disney auch die vielfach ausgezeichnete Dramey-Serie „The Bear“ im Programm. Schade nur, dass der Service in der Beratungsqualität etwas nachgelassen hat und damit vom zweiten auf den letzten Platz rutscht.

connect **GUT** (420 von 500 Punkten)

Streaming-Anbieter						
ANBIETER		RTL+	Netflix	Apple TV+	Amazon Prime Video	Disney+
FESTNETZ-HOTLINE		0221 4566 2999	0800 000 9677	0800 664 5451	0800 363 8469	089 3803 5111
Geschäftszeiten		Mo-Fr 9-19 Uhr	9-22 Uhr	Mo-Fr 9-20 Uhr Sa 9-18 Uhr	6-24 Uhr	8- 22 Uhr
Kosten		je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif
TELEFON-SERVICE						
Anzahl der Hotline-Anrufe		50	50	50	50	50
davon geführte Gespräche		50	50	50	50	50
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)		1:59	2:48	5:06	3:53	4:26
durchschnittliche Wartezeit ¹ (Minuten)		1:47	0:55	1:33	3:00	2:33
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)		0:27	0:40	1:17	2:39	1:42
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)		1:20	0:15	0:16	0:21	0:51
Testergebnisse						
Punkte Erreichbarkeit	(maximal 100)	überragend (100)	überragend (100)	überragend (100)	überragend (96)	überragend (100)
Punkte Wartezeit	(maximal 35)	gut (29)	sehr gut (32)	sehr gut (29)	befriedigend (23)	befriedigend (26)
Punkte Sprachdialogsystem	(maximal 15)	überragend (14)	sehr gut (13)	überragend (14)	gut (11)	gut (12)
Punkte Freundlichkeit	(maximal 25)	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (22)	sehr gut (22)
Punkte Qualität der Aussagen	(maximal 325)	sehr gut (293)	sehr gut (286)	sehr gut (283)	sehr gut (283)	gut (260)
connect	URTEIL max. 500	459 sehr gut	454 sehr gut	449 sehr gut	437 sehr gut	420 gut

Alle Angaben ohne Gewähr. ¹ Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme inklusive der Anrufe, bei denen statt einem Sprachdialogsystem nur eine Bandansage vorgeschaltet war. ² Für 1&1-Kunden aus dem Fest- und Mobilfunknetz kostenlos

connect
TESTSIEGER

IPTV- und Streaming-Hotlines im Service-Test



Bild: © Gorodenkoff - Shutterstock.de

So haben wir getestet

So haben wir getestet

Kundenservice ist ein hohes Gut: connect hat den Telefondienst der IPTV- und Streaminganbieter mit folgenden Kriterien genau unter die Lupe genommen. Unsere Tester und Testerinnen haben die Hotlines per Telefon über mehrere Wochen kontaktiert. Alle IPTV- und Streaminganbieter wurden jeweils zehnmal zu unterschiedlichen Zeiten mit je fünf unterschiedlichen Fragestellungen kontaktiert – jeder Anbieter wurde also 50-mal kontaktiert.

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.