



ServiceAtlas Internet-Provider 2018

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 13 Internet-Provider

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Januar 2018
Stichprobe	1.056 Kunden mit 1.188 Urteilen zu 13 Internet-Providern (Bewertung von bis zu 2 Internet-Providern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse <p>Detailergebnisse für 13 Internet-Provider</p> <ul style="list-style-type: none"> • I&I • Cablesurf • congstar • Deutsche Telekom • easybell • EWE Tel • M-net • NetCologne • O2 • PŸUR (Tele Columbus) • Tele2 • Unitymedia • Vodafone
Gesamtumfang	134 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Umgang mit Beschwerden/ Reklamationen
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Tarife / Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Tarif- und Produktauswahl • Qualität der Produkte und Leistungen • Flexibilität der Tarife (Laufzeit, Zubuchung von Tarifoptionen)
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern • Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter • Beratungsqualität • Wechselangebote zu günstigeren Tarifen • Angebotene (Service-) Zusatzleistungen
Leistungs-transparenz	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Tarife und Angebote • Verbindlichkeit von Aussagen • Übersichtlichkeit/Verständlichkeit des Internetauftritts • Übersichtlichkeit/Verständlichkeit der Rechnung
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Preisgünstigkeit der Tarife • Preisgünstigkeit der Produkte (Bspl. Router)

Studiendesign

Installationservice	<ul style="list-style-type: none">• Schnelligkeit der Installation/Inbetriebnahme• Zuverlässigkeit der Installation/Inbetriebnahme• Verständlichkeit der Installations-/Betriebsanleitung
Netzstabilität	<ul style="list-style-type: none">• Netzstabilität/-verfügbarkeit• Einhaltung der zugesagten Übertragungsgeschwindigkeit
Branchenspezifische Fragen	<ul style="list-style-type: none">• Monatliche Ausgaben für die Leistungen der Provider• Bereitstellung von Hardware• Nutzungsgrad weiterer Leistungsangebote aus den Bereichen Kommunikation (Festnetz-Telefonie, Mobilfunk) und Entertainment (Kabel- und Internetfernsehen, Video On Demand)• Nutzung von Flatrates• Bevorzugte Kontaktwege bei Problemen, Anbieterwechsel (Planung, Bereitschaft)

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Kundenorientierung

Tarife / Produkte

- Tarif- und Produktauswahl
- Qualität der Produkte und Leistungen
- Flexibilität der Tarife (Laufzeit, Zubuchung von Tarifoptionen)

Kundenservice

- Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Beratungsqualität
- Wechselangebote zu günstigeren Tarifen
- Angebotene (Service-) Zusatzleistungen

Leistungstransparenz

- Transparenz der Tarife und Angebote
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Übersichtlichkeit/Verständlichkeit des Internetauftritts
- Übersichtlichkeit/Verständlichkeit der Rechnung

Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Preisgünstigkeit der Tarife
- Preisgünstigkeit der Produkte (Bsp. Router)

Installationservice

- Schnelligkeit der Installation/Inbetriebnahme
- Zuverlässigkeit der Installation/Inbetriebnahme
- Verständlichkeit der Installations-/Betriebsanleitung

Netzstabilität

- Netzstabilität/-verfügbarkeit
- Einhaltung der zugesagten Übertragungsgeschwindigkeit

Kundenorientierung – Internet-Provider (I)

GESAMT	
sehr gut	easybell
sehr gut	Cablesurf
sehr gut	congstar
sehr gut	M-net
gut	I&I
gut	Tele2
gut	EWE Tel
	NetCologne
	Vodafone
	Deutsche Telekom
	Unitymedia
	O2
	PÿUR (Tele Columbus)

Tarife / Produkte	
sehr gut	easybell
sehr gut	Cablesurf
sehr gut	congstar
gut	M-net
gut	I&I
gut	Tele2
	EWE Tel
	NetCologne
	Unitymedia
	Vodafone
	Deutsche Telekom
	O2
	PÿUR (Tele Columbus)

Kundenservice	
sehr gut	M-net
sehr gut	congstar
sehr gut	easybell
sehr gut	Cablesurf
sehr gut	I&I
gut	EWE Tel
gut	Tele2
	Vodafone
	NetCologne
	Deutsche Telekom
	Unitymedia
	O2
	PÿUR (Tele Columbus)

Leistungstransparenz	
sehr gut	easybell
sehr gut	congstar
sehr gut	Cablesurf
gut	M-net
gut	I&I
gut	EWE Tel
	NetCologne
	Tele2
	Vodafone
	Unitymedia
	Deutsche Telekom
	O2
	PÿUR (Tele Columbus)

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Kundenorientierung – Internet-Provider (II)

Installationservice	
sehr gut	M-net
sehr gut	easybell
sehr gut	Cablesurf
gut	congstar
gut	Vodafone
gut	I & I
gut	NetCologne
	EWE Tel
	Deutsche Telekom
	Tele2
	Unitymedia
	O2
	PÿUR (Tele Columbus)

Netzstabilität	
sehr gut	Cablesurf
sehr gut	easybell
sehr gut	M-net
sehr gut	congstar
sehr gut	Deutsche Telekom
gut	I & I
gut	Vodafone
gut	EWE Tel
	Tele2
	NetCologne
	Unitymedia
	O2
	PÿUR (Tele Columbus)

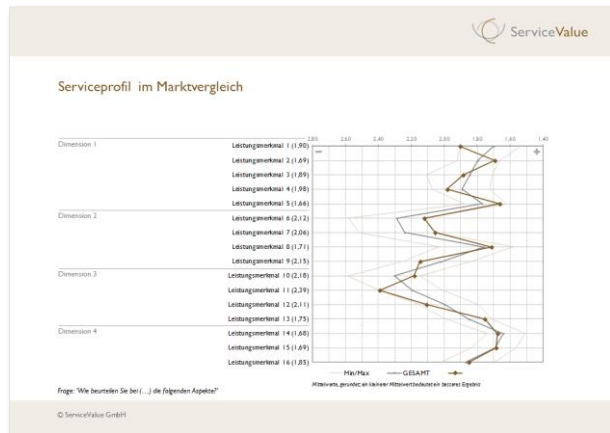
Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Cablesurf
sehr gut	easybell
sehr gut	congstar
gut	M-net
gut	I & I
gut	Tele2
gut	EWE Tel
	NetCologne
	Vodafone
	Unitymedia
	O2
	PÿUR (Tele Columbus)
	Deutsche Telekom

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

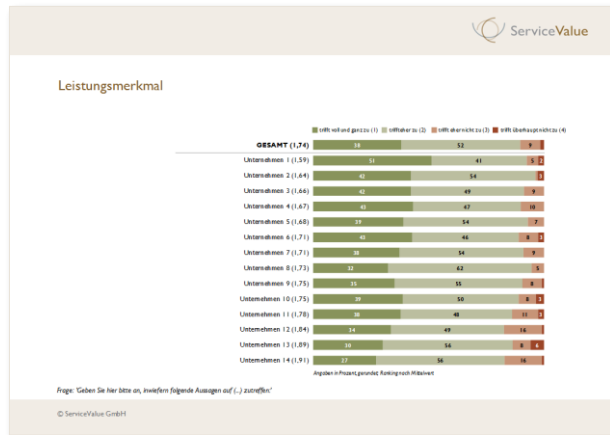


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und –bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Monkey Business - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de