



ServiceAtlas Mobilfunk 2018

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 13 Prepaid- und 18 Postpaid-
Mobilfunkanbieter

Studienflyer inklusive Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH						
Erhebungsmethode	Online-Befragung						
Erhebungszeitraum	Januar 2018						
Stichprobe	<p>n = 2.556 Befragte mit insgesamt 2.906 Urteilen (Bewertung von bis zu zwei Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren)</p> <p>n = 1.164 Urteile zu 13 Prepaid-Mobilfunkanbietern</p> <p>n = 1.742 Urteile zu 18 Postpaid-Mobilfunkanbietern</p>						
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für die folgenden Mobilfunkanbieter:</p> <table border="0"> <tr> <td><u>Prepaid</u></td> <td><u>Postpaid</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • ALDI TALK • Blau • congstar • FONIC • klarmobil • Lidl connect • mobilcom debitel • NettoKOM • O2 • Otelo • Tchibo Mobil • Telekom • Vodafone </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • I & I • BASE • Blau • callmobile • congstar • DeutschlandSIM • FONIC • klarmobil • mobilcom debitel </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • O2 • Otelo • simply • smartmobil • Talkline • Tchibo Mobil • Telekom • Vodafone • yourfone </td> </tr> </table>	<u>Prepaid</u>	<u>Postpaid</u>		<ul style="list-style-type: none"> • ALDI TALK • Blau • congstar • FONIC • klarmobil • Lidl connect • mobilcom debitel • NettoKOM • O2 • Otelo • Tchibo Mobil • Telekom • Vodafone 	<ul style="list-style-type: none"> • I & I • BASE • Blau • callmobile • congstar • DeutschlandSIM • FONIC • klarmobil • mobilcom debitel 	<ul style="list-style-type: none"> • O2 • Otelo • simply • smartmobil • Talkline • Tchibo Mobil • Telekom • Vodafone • yourfone
<u>Prepaid</u>	<u>Postpaid</u>						
<ul style="list-style-type: none"> • ALDI TALK • Blau • congstar • FONIC • klarmobil • Lidl connect • mobilcom debitel • NettoKOM • O2 • Otelo • Tchibo Mobil • Telekom • Vodafone 	<ul style="list-style-type: none"> • I & I • BASE • Blau • callmobile • congstar • DeutschlandSIM • FONIC • klarmobil • mobilcom debitel 	<ul style="list-style-type: none"> • O2 • Otelo • simply • smartmobil • Talkline • Tchibo Mobil • Telekom • Vodafone • yourfone 					
Gesamtumfang	227 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)						

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Tarife / Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifauswahl • Auswahl an Mobiltelefonen • Transparenz der Tarife • Flexibilität der Tarife (Laufzeit, Zubuchung von Tarifoptionen) • Transparenz der Abrechnung
Netzqualität	<ul style="list-style-type: none"> • Netzqualität Telefonie • Netzqualität mobiles Internet
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis der Tarife • Preis-Leistungs-Verhältnis der Mobiltelefone • Treueangebote
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern • Freundlichkeit der Mitarbeiter • Umgang mit Reklamationen / Beschwerden • Informationsangebot auf der Internetseite • Benutzerfreundlichkeit des persönlichen Online-Kundenbereichs

Studiendesign (II)

Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Fachkompetenz der Mitarbeiter • Tarifberatung / Tarifempfehlung • Verbindlichkeit von Aussagen • Unterstützung Inbetriebnahme / Aktivierung der SIM-Karte
Messenger-Apps	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzung von Messenger-Apps • Sicherheit von Messenger-Apps
Auslandstelefonie	<ul style="list-style-type: none"> • Verbreitung von Auslandstelefonie • Verteilung nach Ländern • Möglichkeiten für Auslandstelefonie

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Tarife / Produkte

- Tarifauswahl
- Auswahl an Mobiltelefonen
- Transparenz der Tarife
- Flexibilität der Tarife (Laufzeit, Zubuchung von Tarifoptionen)
- Transparenz der Abrechnung

Netzqualität

- Netzqualität Telefonie
- Netzqualität mobiles Internet

Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis der Tarife
- Preis-Leistungs-Verhältnis der Mobiltelefone
- Treueangebote

Kundenservice

- Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Umgang mit Reklamationen / Beschwerden
- Informationsangebot auf der Internetseite
- Benutzerfreundlichkeit des persönlichen Online-Kundenbereichs

Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Tarifberatung / Tarifempfehlung
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Unterstützung bei Inbetriebnahme / Aktivierung der SIM-Karte

Auszeichnung Prepaid-Mobilfunkanbieter (I)

GESAMT	
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	congstar
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	FONIC
sehr gut	Lidl connect
gut	Telekom
gut	Blau
gut	NettoKOM
	Otelo
	Vodafone
	klarmobil
	O2
	mobilcom debitel

Tarife / Produkte	
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	NettoKOM
sehr gut	FONIC
sehr gut	Lidl connect
gut	congstar
gut	Blau
gut	Tchibo Mobil
gut	O2
	Otelo
	Telekom
	Vodafone
	klarmobil
	mobilcom debitel

Netzqualität	
sehr gut	Telekom
sehr gut	congstar
gut	klarmobil
gut	Otelo
gut	Vodafone
	Lidl connect
	Blau
	ALDI TALK
	FONIC
	Tchibo Mobil
	NettoKOM
	mobilcom debitel
	O2

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. 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“.

Auszeichnung Prepaid-Mobilfunkanbieter (II)

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	Lidl connect
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	NettoKOM
gut	Otelo
gut	Blau
gut	FONIC
gut	congstar
	Vodafone
	klarmobil
	O2
	Telekom
	mobilcom debitel

Kundenservice	
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	FONIC
sehr gut	Telekom
gut	Lidl connect
gut	Vodafone
gut	congstar
gut	NettoKOM
gut	Blau
	klarmobil
	O2
	Otelo
	mobilcom debitel

Kundenberatung	
sehr gut	FONIC
sehr gut	congstar
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	ALDI TALK
gut	Telekom
gut	Blau
gut	Otelo
gut	Lidl connect
	klarmobil
	Vodafone
	NettoKOM
	O2
	mobilcom debitel

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. 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“.

Auszeichnung Postpaid-Mobilfunkanbieter (I)

GESAMT		Tarife / Produkte		Netzqualität	
sehr gut	FONIC	sehr gut	FONIC	sehr gut	Telekom
sehr gut	Tchibo Mobil	sehr gut	Tchibo Mobil	sehr gut	Vodafone
sehr gut	I&I	sehr gut	yourfone	sehr gut	congstar
sehr gut	congstar	sehr gut	Otelo	sehr gut	I&I
sehr gut	yourfone	sehr gut	smartmobil	gut	yourfone
sehr gut	Otelo	sehr gut	congstar	gut	FONIC
sehr gut	smartmobil	gut	DeutschlandSIM	gut	Otelo
gut	Telekom	gut	Blau	gut	callmobile
gut	Blau	gut	simply	gut	klarmobil
gut	klarmobil	gut	I&I		mobilcom debitel
gut	Vodafone	gut	Telekom		Tchibo Mobil
	DeutschlandSIM	gut	klarmobil		Blau
	simply		BASE		simply
	callmobile		Vodafone		smartmobil
	BASE		callmobile		DeutschlandSIM
	mobilcom debitel		O2		Talkline
	O2		Talkline		BASE
	Talkline		mobilcom debitel		O2

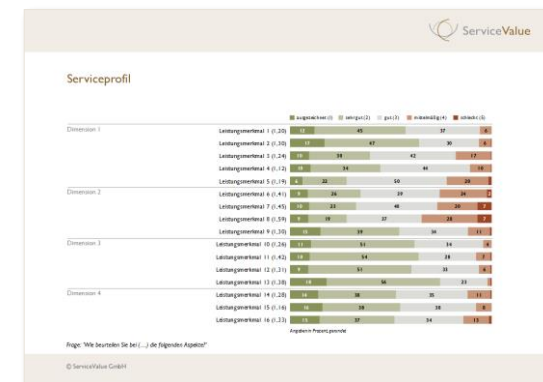
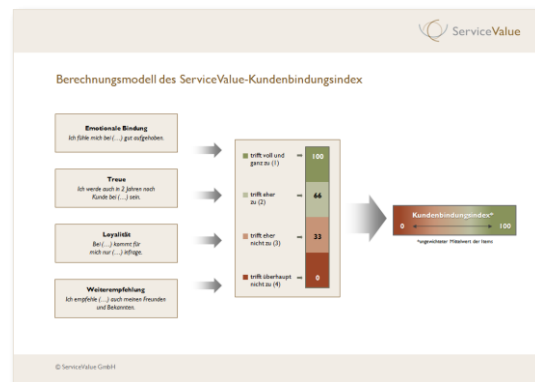
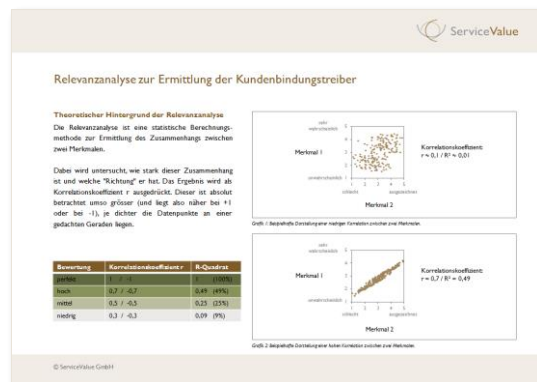
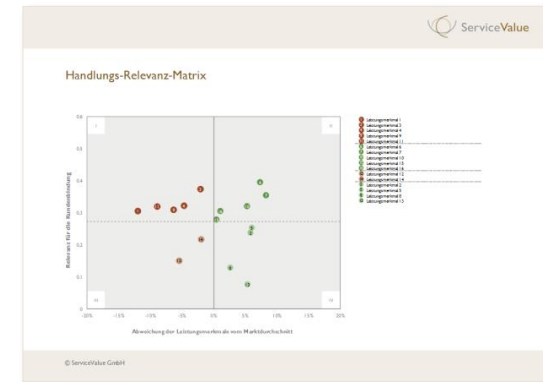
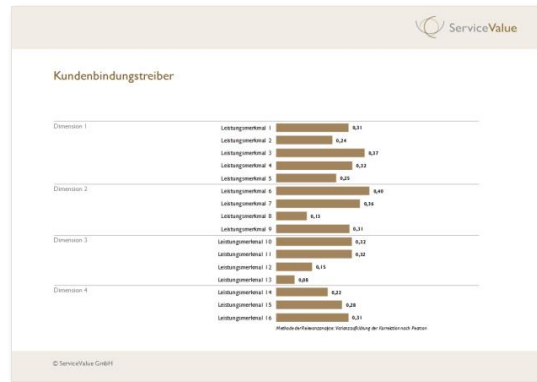
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt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

Auszeichnung Postpaid-Mobilfunkanbieter (II)

Preis-Leistungs-Verhältnis		Kundenservice		Kundenberatung	
sehr gut	Tchibo Mobil	sehr gut	FONIC	sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	smartmobil	sehr gut	I & I	sehr gut	FONIC
sehr gut	FONIC	sehr gut	Tchibo Mobil	sehr gut	I & I
sehr gut	Otelo	sehr gut	Otelo	sehr gut	smartmobil
sehr gut	Blau	sehr gut	yourfone	sehr gut	yourfone
gut	I & I	gut	congstar	gut	Blau
gut	simply	gut	smartmobil	gut	Telekom
gut	yourfone	gut	DeutschlandSIM	gut	congstar
gut	DeutschlandSIM	gut	Telekom	gut	Otelo
gut	congstar	gut	Blau	gut	klarmobil
gut	klarmobil	gut	Vodafone		callmobile
	BASE		klarmobil		Vodafone
	Vodafone		callmobile		simply
	O2		simply		DeutschlandSIM
	callmobile		mobilcom debitel		O2
	Telekom		Talkline		BASE
	Talkline		BASE		mobilcom debitel
	mobilcom debitel		O2		Talkline

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. 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“.

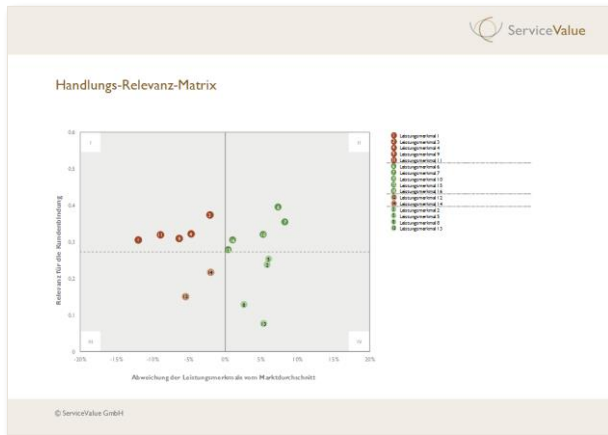
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



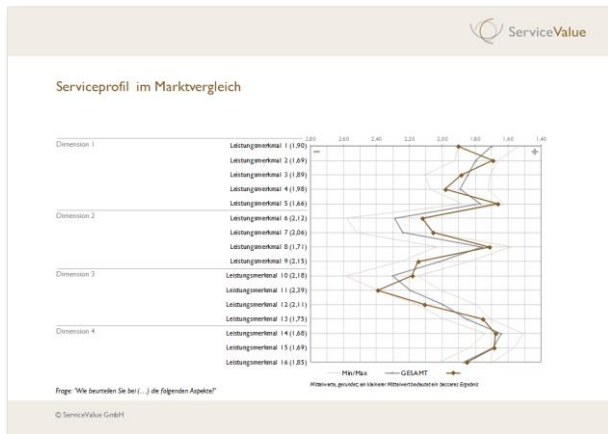
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

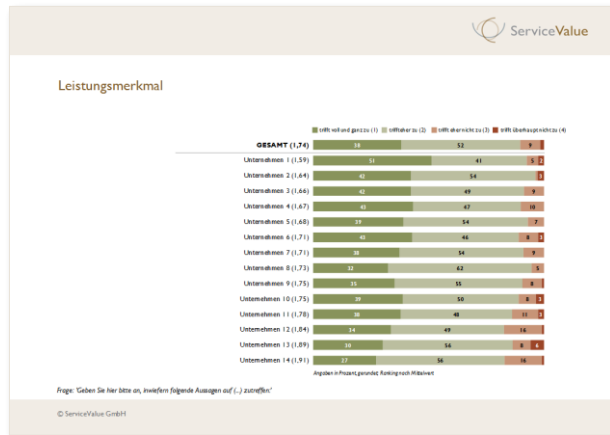


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Impressum

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: © Franz Pfluegl - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de