



ServiceAtlas Internet-Provider 2019

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 13 Internet-Provider

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Januar / Februar 2019
Stichprobe	1.042 Kunden mit 1.146 Urteilen zu 13 Internet-Providern (Bewertung von bis zu 2 Internet-Providern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detaillergebnisse 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 • Weiterempfehlung
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
Leistungstransparenz	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz der Tarife und Angebote • Verbindlichkeit von Aussagen • Übersichtlichkeit/Verständlichkeit des Internetauftritts • Übersichtlichkeit/Verständlichkeit der Rechnung
Installationservice	<ul style="list-style-type: none"> • Schnelligkeit der Installation/Inbetriebnahme • Zuverlässigkeit der Installation/Inbetriebnahme • Verständlichkeit der Installations-/Betriebsanleitung

Studiendesign

Netzstabilität	<ul style="list-style-type: none">• Netzstabilität/-verfügbarkeit• Einhaltung der zugesagten Übertragungsgeschwindigkeit
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none">• Preis-Leistungs-Verhältnis• Preisgünstigkeit der Tarife• Preisgünstigkeit der Produkte (Bsp. Router)
Branchenspezifische Fragen	<ul style="list-style-type: none">• 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

Installationservice

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

Netzstabilität

- Netzstabilität/-verfügbarkeit
- Einhaltung der zugesagten Übertragungsgeschwindigkeit

Preis-Leistungs-Verhältnis

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

Kundenorientierung – Internet-Provider (I)

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

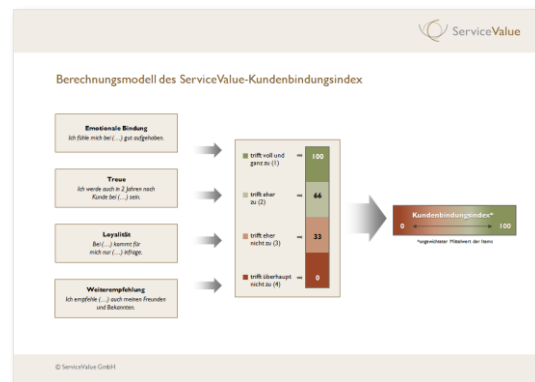
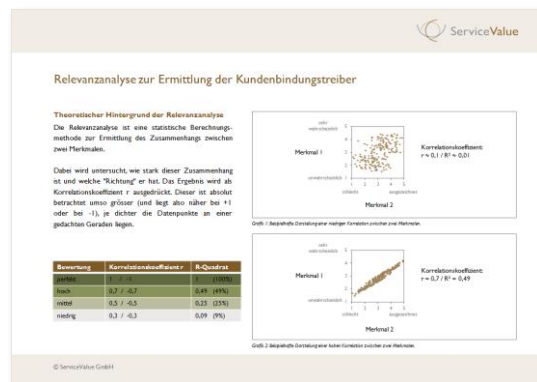
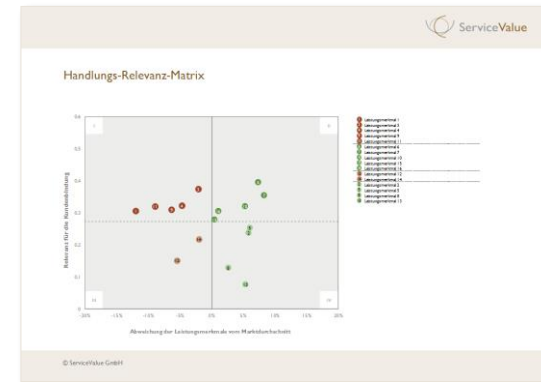
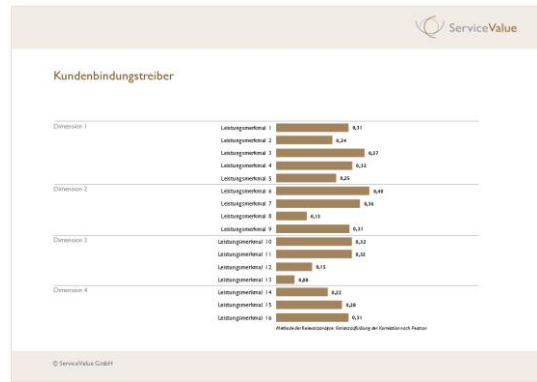
Installationservice	
sehr gut	M-net
sehr gut	easybell
sehr gut	Cablesurf
sehr gut	I & I
gut	congstar
gut	Vodafone
gut	NetCologne
	Deutsche Telekom
	EWE Tel
	Tele2
	Unitymedia
	O2
	PŸUR (Tele Columbus)

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

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	easybell
sehr gut	congstar
sehr gut	Cablesurf
gut	I & I
gut	Tele2
gut	M-net
gut	EWE Tel
	NetCologne
	Vodafone
	O2
	Unitymedia
	Deutsche Telekom
	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“.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



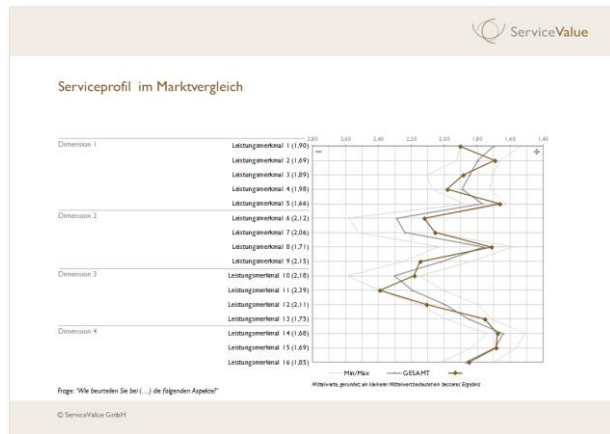
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

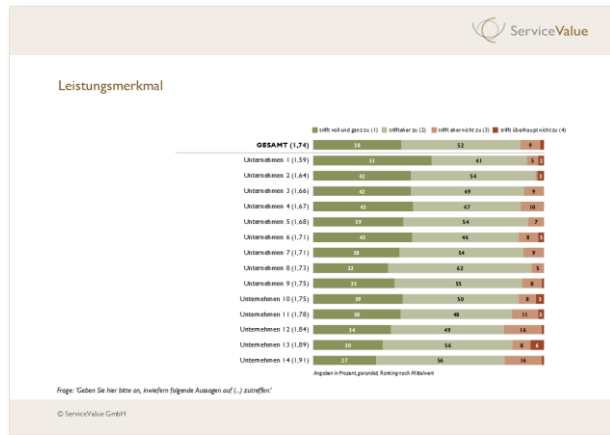


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



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

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Internet-Provider 2019. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Internet-Provider 2019 - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (134 Seiten, PDF)
zum Preis von 2.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Internet-Provider 2019 (134 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort
zum Preis von 4.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

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