



ServiceAtlas Internet-Provider 2020

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 12 Internet-Provider

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Januar 2020
Stichprobe	955 Kunden mit 1.048 Urteilen zu 12 Internet-Providern (Bewertung von bis zu zwei Internet-Providern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 12 Internet-Provider</p> <ul style="list-style-type: none"> • I & I • congstar • Deutsche Glasfaser • easybell • EWE • M-net • NetCologne • O2 • PŸUR (Tele Columbus) • TELE2 • Telekom • Vodafone (inkl. unitymedia)
Gesamtumfang	128 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

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 (II)

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

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)

Auszeichnung – Internet-Provider (I)

GESAMT	
sehr gut	easybell
sehr gut	I & I
sehr gut	Deutsche Glasfaser
sehr gut	congstar
gut	EWE
gut	M-net
gut	Telekom
	TELE2
	O2
	NetCologne
	Vodafone (inkl. unitymedia)
	PÿUR (Tele Columbus)

Tarife / Produkte	
sehr gut	easybell
sehr gut	congstar
sehr gut	I & I
sehr gut	Deutsche Glasfaser
gut	EWE
gut	Telekom
	M-net
	O2
	TELE2
	Vodafone (inkl. unitymedia)
	NetCologne
	PÿUR (Tele Columbus)

Kundenservice	
sehr gut	I & I
sehr gut	easybell
sehr gut	congstar
sehr gut	Deutsche Glasfaser
gut	EWE
gut	M-net
gut	Telekom
	NetCologne
	TELE2
	O2
	Vodafone (inkl. unitymedia)
	PÿUR (Tele Columbus)

Leistungstransparenz	
sehr gut	easybell
sehr gut	I & I
sehr gut	EWE
sehr gut	Deutsche Glasfaser
gut	congstar
gut	Telekom
gut	M-net
	O2
	Vodafone (inkl. unitymedia)
	TELE2
	NetCologne
	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“.

Auszeichnung – Internet-Provider (II)

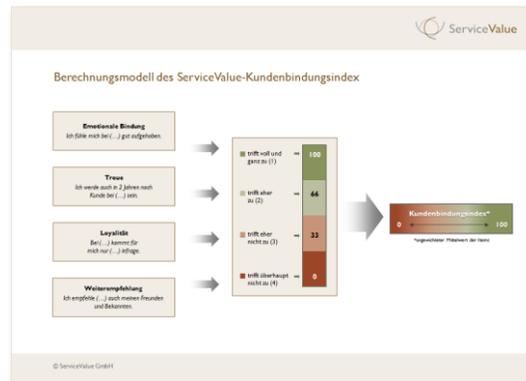
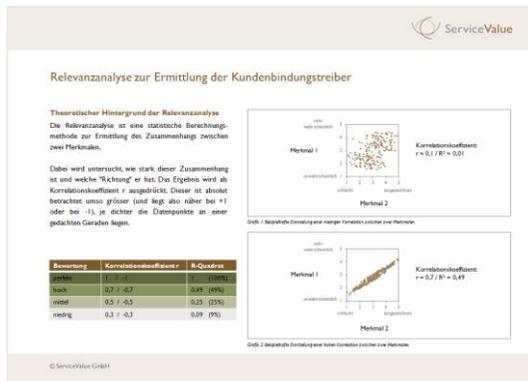
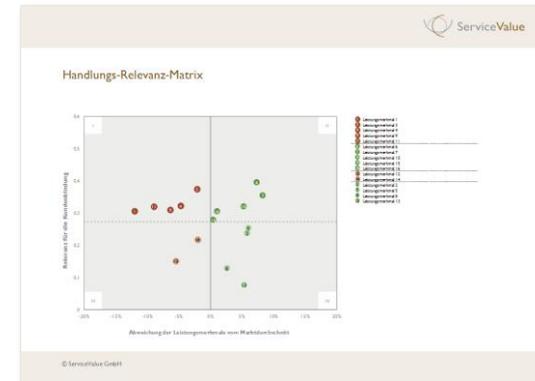
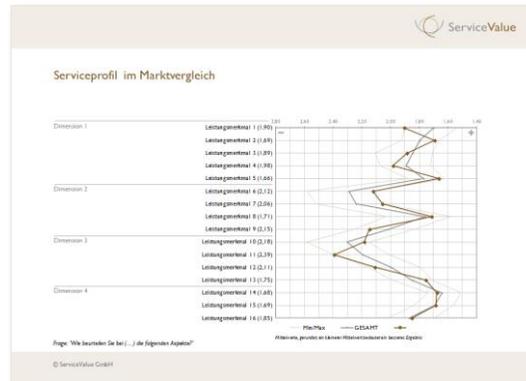
Installationservice	
sehr gut	Deutsche Glasfaser
sehr gut	easybell
sehr gut	I & I
sehr gut	M-net
gut	congstar
gut	EWE
gut	Telekom
	NetCologne
	Vodafone (inkl. unitymedia)
	TELE2
	O2
	PÿUR (Tele Columbus)

Netzstabilität	
sehr gut	Deutsche Glasfaser
sehr gut	Telekom
sehr gut	congstar
sehr gut	easybell
gut	EWE
gut	I & I
gut	M-net
	Vodafone (inkl. unitymedia)
	TELE2
	NetCologne
	O2
	PÿUR (Tele Columbus)

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	easybell
sehr gut	congstar
sehr gut	I & I
gut	Deutsche Glasfaser
gut	TELE2
	O2
	M-net
	EWE
	Vodafone (inkl. unitymedia)
	Telekom
	NetCologne
	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“.

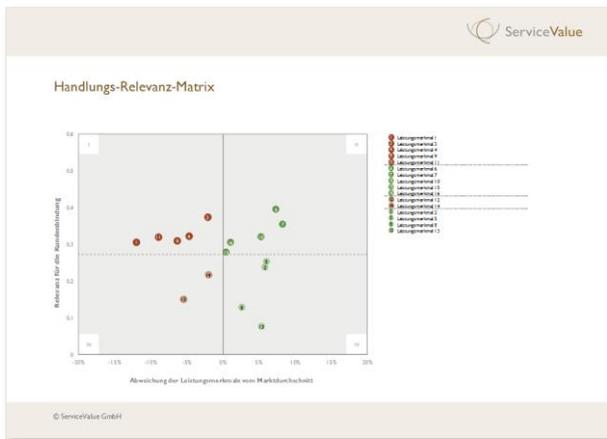
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



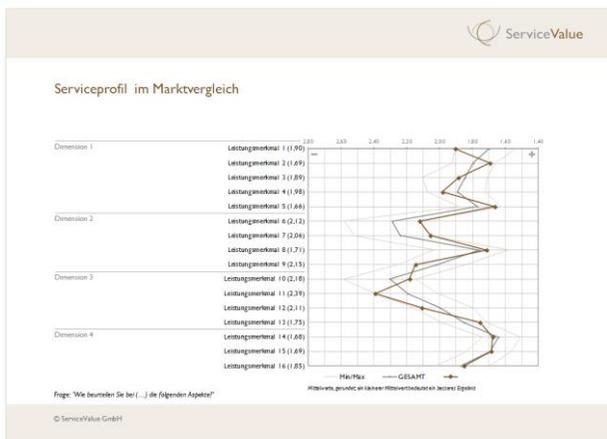
Anonymisierte Musterfolien

... 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 2020.
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 2020** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (128 Seiten, PDF)
zum Preis von 2.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Internet-Provider 2020 (128 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

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 341
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 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de