



ServiceAtlas Mobilfunk 2021

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 35 Mobilfunkanbieter

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH																																												
Erhebungsmethode	Online-Befragung																																												
Erhebungszeitraum	Dezember 2020																																												
Stichprobe	<p>n = 2.926 Befragte mit insgesamt 3.255 Urteilen (Bewertung von bis zu zwei Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren)</p> <p>n = 1.534 Urteile zu 16 Mobilfunkanbietern mit Guthabentarifen</p> <p>n = 1.721 Urteile zu 19 Mobilfunkanbietern mit Vertragsbindung</p>																																												
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für die folgenden Mobilfunkanbieter:</p> <table border="0"> <tr> <td colspan="2"><u>Guthabentarife:</u></td> <td colspan="2"><u>Vertragsbindung:</u></td> </tr> <tr> <td>• ALDI TALK</td> <td>• NettoKOM</td> <td>• I & I</td> <td>• Otelo</td> </tr> <tr> <td>• AY YILDIZ</td> <td>• O2</td> <td>• Blau</td> <td>• PremiumSIM</td> </tr> <tr> <td>• Blau</td> <td>• Otelo</td> <td>• congstar</td> <td>• simplytel</td> </tr> <tr> <td>• congstar</td> <td>• Tchibo Mobil</td> <td>• DeutschlandSIM</td> <td>• smartmobil</td> </tr> <tr> <td>• discoTEL</td> <td>• Telekom</td> <td>• FONIC</td> <td>• Tchibo Mobil</td> </tr> <tr> <td>• Edeka Smart</td> <td>• Vodafone</td> <td>• freenetmobile</td> <td>• Telekom</td> </tr> <tr> <td>• FONIC</td> <td></td> <td>• klarmobil</td> <td>• Vodafone</td> </tr> <tr> <td>• Kaufland mobil</td> <td></td> <td>• maXXim</td> <td>• winSIM</td> </tr> <tr> <td>• klarmobil</td> <td></td> <td>• mobilcom debitel</td> <td>• yourfone</td> </tr> <tr> <td>• LIDL CONNECT</td> <td></td> <td>• O2</td> <td></td> </tr> </table>	<u>Guthabentarife:</u>		<u>Vertragsbindung:</u>		• ALDI TALK	• NettoKOM	• I & I	• Otelo	• AY YILDIZ	• O2	• Blau	• PremiumSIM	• Blau	• Otelo	• congstar	• simplytel	• congstar	• Tchibo Mobil	• DeutschlandSIM	• smartmobil	• discoTEL	• Telekom	• FONIC	• Tchibo Mobil	• Edeka Smart	• Vodafone	• freenetmobile	• Telekom	• FONIC		• klarmobil	• Vodafone	• Kaufland mobil		• maXXim	• winSIM	• klarmobil		• mobilcom debitel	• yourfone	• LIDL CONNECT		• O2	
<u>Guthabentarife:</u>		<u>Vertragsbindung:</u>																																											
• ALDI TALK	• NettoKOM	• I & I	• Otelo																																										
• AY YILDIZ	• O2	• Blau	• PremiumSIM																																										
• Blau	• Otelo	• congstar	• simplytel																																										
• congstar	• Tchibo Mobil	• DeutschlandSIM	• smartmobil																																										
• discoTEL	• Telekom	• FONIC	• Tchibo Mobil																																										
• Edeka Smart	• Vodafone	• freenetmobile	• Telekom																																										
• FONIC		• klarmobil	• Vodafone																																										
• Kaufland mobil		• maXXim	• winSIM																																										
• klarmobil		• mobilcom debitel	• yourfone																																										
• LIDL CONNECT		• O2																																											
Gesamtumfang	242 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 • Weiterempfehlung
Tarife / Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifauswahl • Auswahl an Mobiltelefonen (<i>nur bei Anbietern mit Mobiltelefonangebot</i>) • 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 (<i>nur bei Anbietern mit Mobiltelefonangebot</i>) • 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 bei Inbetriebnahme des Handys / Aktivierung der SIM-Karte
Smartphone-Nutzung	<ul style="list-style-type: none"> • Verbreitung von Smartphones • Smartphone-Hersteller und Funktionsnutzung • Nutzung von Messenger-Apps
Flatrates	<ul style="list-style-type: none"> • Flatrate-Nutzung • Mobiles Internet

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Tarife / Produkte

- Tarifauswahl
- Auswahl an Mobiltelefonen¹
- 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 Mobiltelefone¹
- 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 des Handys / Aktivierung der SIM-Karte

¹ nur bei Anbietern mit Mobiltelefonangebot

Auszeichnung – Mobilfunkanbieter mit Guthabentarifen (I)

GESAMT		Tarife / Produkte		Netzqualität	
sehr gut	ALDI TALK	sehr gut	ALDI TALK	sehr gut	Telekom
sehr gut	Tchibo Mobil	sehr gut	FONIC	sehr gut	congstar
sehr gut	congstar	sehr gut	congstar	sehr gut	LIDL CONNECT
sehr gut	FONIC	sehr gut	Tchibo Mobil	gut	Vodafone
gut	LIDL CONNECT	gut	AY YILDIZ	gut	ALDI TALK
gut	AY YILDIZ	gut	LIDL CONNECT	gut	FONIC
gut	Vodafone	gut	Otelo	gut	Otelo
gut	Edeka Smart	gut	Vodafone	gut	AY YILDIZ
	Otelo		Edeka Smart	gut	NettoKOM
	Telekom		Edeka Smart		Tchibo Mobil
	Kaufland mobil		discoTEL		O2
	NettoKOM		Kaufland mobil		klarmobil
	Blau		NettoKOM		Kaufland mobil
	O2		Blau		Edeka Smart
	klarmobil		Telekom		Blau
	discoTEL		O2		discoTEL
			klarmobil		

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 – Mobilfunkanbieter mit Guthabentarifen (II)

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	LIDL CONNECT
gut	FONIC
gut	AY YILDIZ
gut	Edeka Smart
	Vodafone
	Kaufland mobil
	NettoKOM
	congstar
	Otelo
	O2
	Blau
	discoTEL
	klarmobil
	Telekom

Kundenservice	
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	congstar
sehr gut	FONIC
sehr gut	ALDI TALK
gut	AY YILDIZ
gut	Edeka Smart
gut	LIDL CONNECT
gut	Telekom
	Otelo
	Vodafone
	klarmobil
	Blau
	NettoKOM
	Kaufland mobil
	discoTEL
	O2

Kundenberatung	
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	FONIC
gut	Edeka Smart
gut	AY YILDIZ
gut	congstar
gut	Telekom
gut	Vodafone
gut	LIDL CONNECT
	Otelo
	Kaufland mobil
	Blau
	klarmobil
	O2
	discoTEL
	NettoKOM

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 – Mobilfunkanbieter mit Vertragsbindung (I)

GESAMT		Tarife / Produkte		Netzqualität	
sehr gut	FONIC	sehr gut	Tchibo Mobil	sehr gut	Telekom
sehr gut	Tchibo Mobil	sehr gut	FONIC	sehr gut	congstar
sehr gut	congstar	sehr gut	I&I	sehr gut	I&I
sehr gut	I&I	sehr gut	congstar	gut	FONIC
sehr gut	Otelo	gut	PremiumSIM	gut	Vodafone
gut	Telekom	gut	Otelo	gut	Otelo
gut	PremiumSIM	gut	Telekom	gut	Tchibo Mobil
gut	winSIM	gut	maXXim	gut	klarmobil
gut	DeutschlandSIM	gut	winSIM	gut	O2
	O2		Vodafone		DeutschlandSIM
	smartmobil		DeutschlandSIM		Blau
	Vodafone		simplytel		PremiumSIM
	Blau		O2		freenetmobile
	maXXim		freenetmobile		yourfone
	freenetmobile		Blau		maXXim
	klarmobil		smartmobil		winSIM
	simplytel		klarmobil		smartmobil
	yourfone		yourfone		simplytel
	mobilcom debitel		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 – Mobilfunkanbieter mit Vertragsbindung (II)

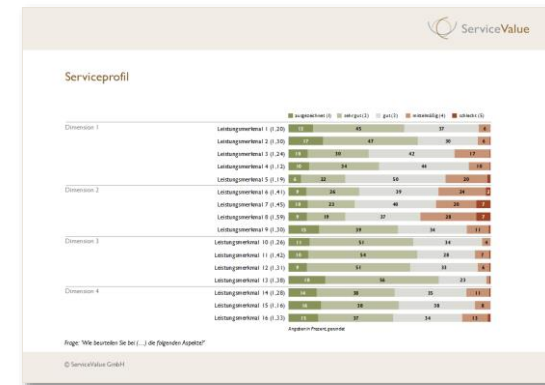
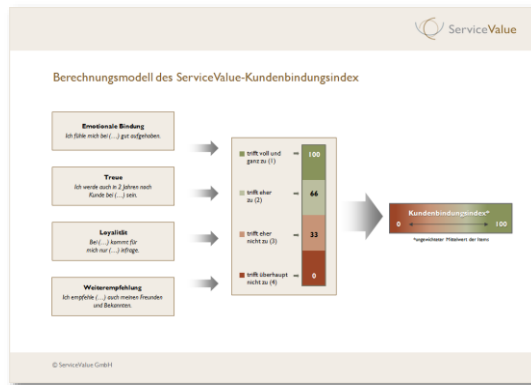
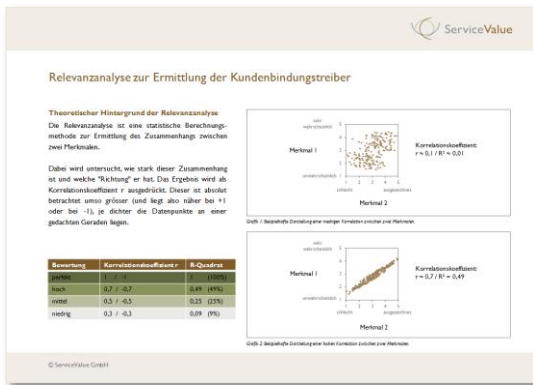
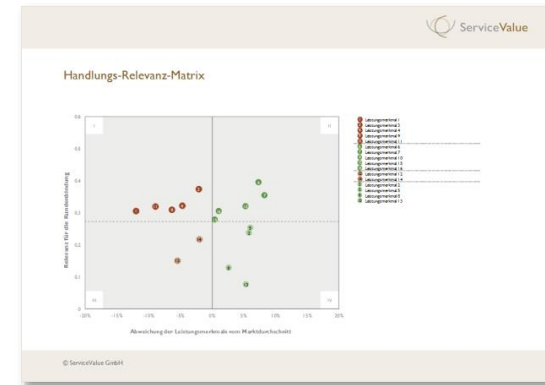
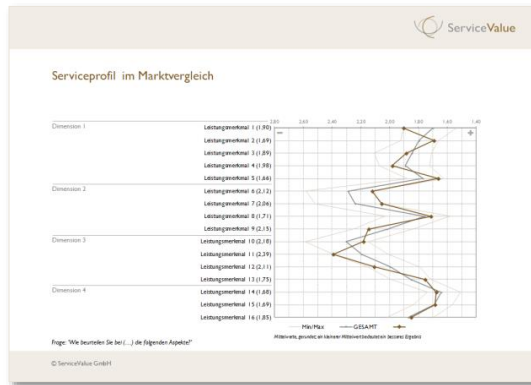
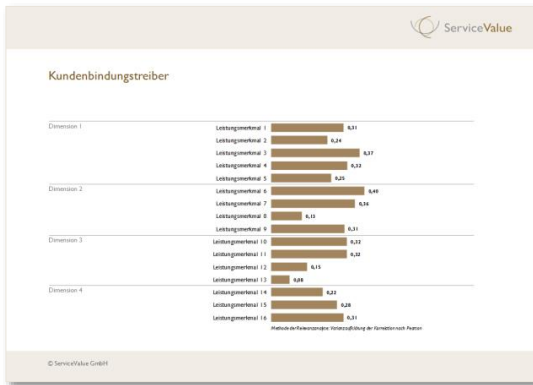
Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	FONIC
sehr gut	Otelo
sehr gut	PremiumSIM
gut	winSIM
gut	maXXim
gut	DeutschlandSIM
gut	I & I
gut	Blau
gut	congstar
gut	smartmobil
	O2
	simplytel
	klarmobil
	Vodafone
	freenetmobile
	yourfone
	Telekom
	mobilcom debitel

Kundenservice	
sehr gut	FONIC
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	I & I
sehr gut	winSIM
gut	Otelo
gut	smartmobil
gut	Telekom
gut	PremiumSIM
gut	congstar
gut	DeutschlandSIM
	freenetmobile
	Vodafone
	O2
	maXXim
	simplytel
	Blau
	yourfone
	klarmobil
	mobilcom debitel

Kundenberatung	
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	FONIC
sehr gut	Otelo
sehr gut	I & I
sehr gut	congstar
gut	smartmobil
gut	Telekom
gut	winSIM
gut	DeutschlandSIM
gut	PremiumSIM
gut	O2
	Blau
	maXXim
	Vodafone
	klarmobil
	freenetmobile
	simplytel
	yourfone
	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“.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



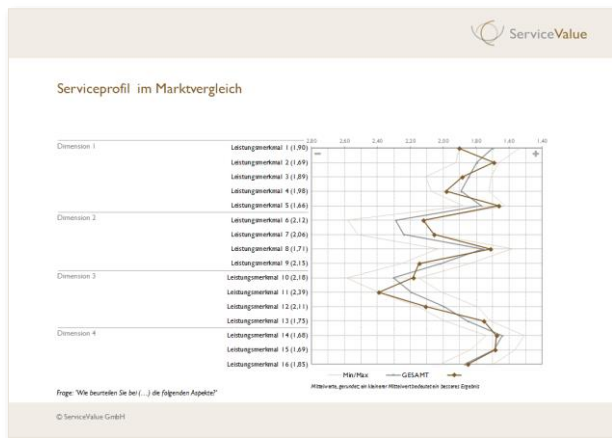
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

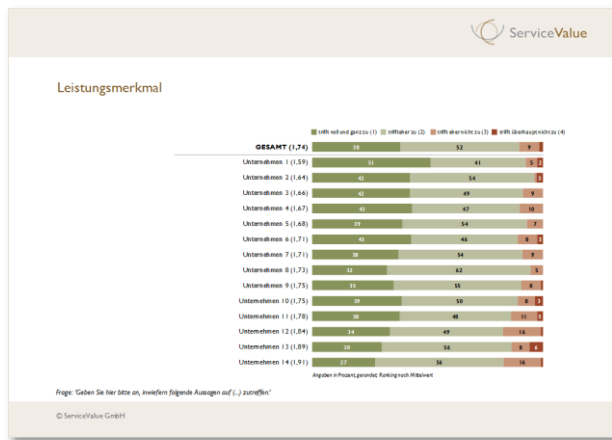


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter

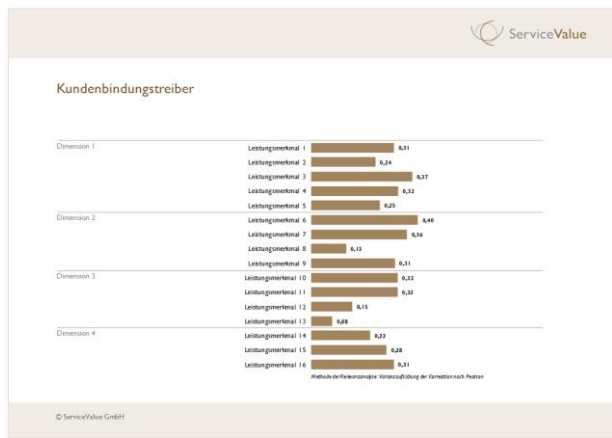


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

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 Mobilfunk 2021.
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 Mobilfunk 2021** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (242 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Mobilfunk 2021 (242 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort
zum Preis von 5.800,- € 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: © Rawpixel.com – Stock.adobe.com/de

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de