



# ServiceAtlas Mobilfunk 2022

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 35 Mobilfunkanbieter

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Januar 2022
<b>Stichprobe</b>	n = 2.440 Befragte mit 2.769 Kundenurteilen zu 29 Mobilfunkanbietern n = 412 Befragte mit 550 Kundenurteilen zu 6 Multinetz-Anbietern (Bewertung von bis zu zwei Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für die folgenden Anbieter:</p> <p><u>Mobilfunkanbieter:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I&amp;I</li> <li>• ALDI TALK</li> <li>• AY YILDIZ</li> <li>• Blau</li> <li>• congstar</li> <li>• Deutsche Telekom</li> <li>• DeutschlandSIM</li> <li>• discoTEL</li> <li>• Edeka smart</li> <li>• FONIC</li> <li>• freenet Mobile</li> <li>• FYVE</li> <li>• Kaufland mobil</li> <li>• klarmobil</li> <li>• LIDL CONNECT</li> <li>• maXXim</li> <li>• NetCologne</li> <li>• NettoKOM</li> <li>• netzclub</li> <li>• O2</li> <li>• Otelo</li> <li>• PremiumSIM</li> <li>• simplytel</li> <li>• smartmobil.de</li> <li>• Tchibo MOBIL</li> <li>• TELE2</li> <li>• Vodafone</li> <li>• winSIM</li> <li>• yourfone</li> </ul> <p><u>Multinetz-Mobilfunkanbieter:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DEINHANDY</li> <li>• handytick.de</li> <li>• LogiTel.de</li> <li>• mobilcom-debitel</li> <li>• modeo</li> <li>• sparhandy</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	266 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Tarife / Produkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifauswahl</li> <li>• Auswahl an Mobiltelefonen (<i>nur bei Anbietern mit Mobiltelefonangebot</i>)</li> <li>• Transparenz der Tarife</li> <li>• Flexibilität der Tarife (Laufzeit, Zubuchung von Tarifoptionen)</li> <li>• Transparenz der Abrechnung</li> </ul>
<b>Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Fachkompetenz der Mitarbeiter</li> <li>• Tarifberatung / Tarifempfehlung</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Unterstützung bei Inbetriebnahme des Handys / Aktivierung der SIM-Karte</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern</li> <li>• Freundlichkeit der Mitarbeiter</li> <li>• Umgang mit Reklamationen / Beschwerden</li> <li>• Informationsangebot auf der Internetseite</li> <li>• Benutzerfreundlichkeit des persönlichen Online-Kundenbereichs</li> </ul>

## Studiendesign (II)

<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis der Tarife</li> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis der Mobiltelefone (<i>nur bei Anbietern mit Mobiltelefonangebot</i>)</li> <li>• Treueangebote</li> </ul>
<b>Netzqualität</b> <i>(nicht bei Multinetz-Anbietern)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netzqualität Telefonie</li> <li>• Netzqualität mobiles Internet</li> </ul>
<b>Smartphone-Nutzung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbreitung von Smartphones</li> <li>• Smartphone-Hersteller und Funktionsnutzung</li> </ul>
<b>Flatrates</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flatrate-Nutzung</li> <li>• Mobiles Internet</li> </ul>

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

### Tarife / Produkte

- Tarifauswahl
- Auswahl an Mobiltelefonen<sup>1</sup>
- Transparenz der Tarife
- Flexibilität der Tarife (Laufzeit, Zubuchung von Tarifoptionen)
- Transparenz der Abrechnung

### Kundenberatung

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

### Kundenservice

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

### Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis der Tarife
- Preis-Leistungs-Verhältnis der Mobiltelefone<sup>1</sup>
- Treueangebote

### Netzqualität<sup>2</sup>

- Netzqualität Telefonie
- Netzqualität mobiles Internet

<sup>1</sup> nur bei Anbietern mit Mobiltelefonangebot

<sup>2</sup> nicht bei Multinetz-Anbietern

## Auszeichnung – Mobilfunkanbieter (I)

GESAMT	
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	netzclub
sehr gut	Tchibo MOBIL
sehr gut	Otelo
sehr gut	FONIC
sehr gut	I & I
sehr gut	LIDL CONNECT
sehr gut	PremiumSIM
sehr gut	congstar
gut	Deutsche Telekom
gut	AY YILDIZ
gut	winSIM
gut	NetCologne
gut	Vodafone
gut	Blau
gut	O2
	DeutschlandSIM
	freenet Mobile
	smartmobil.de
	Edeka smart
	maXXim
	Kaufland mobil
	klarmobil
	yourfone
	simplytel
	TELE2
	discoTEL
	FYVE
	NettoKOM

Tarife / Produkte	
sehr gut	FONIC
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	PremiumSIM
sehr gut	LIDL CONNECT
sehr gut	congstar
sehr gut	Otelo
sehr gut	I & I
sehr gut	Tchibo MOBIL
gut	winSIM
gut	Vodafone
gut	AY YILDIZ
gut	maXXim
gut	NetCologne
gut	Deutsche Telekom
gut	netzclub
gut	Blau
	simplytel
	DeutschlandSIM
	O2
	discoTEL
	Kaufland mobil
	Edeka smart
	smartmobil.de
	freenet Mobile
	klarmobil
	yourfone
	NettoKOM
	FYVE
	TELE2

Kundenberatung	
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	I & I
sehr gut	netzclub
sehr gut	Otelo
sehr gut	Tchibo MOBIL
sehr gut	Deutsche Telekom
sehr gut	PremiumSIM
sehr gut	FONIC
gut	O2
gut	AY YILDIZ
gut	NetCologne
gut	Vodafone
gut	Blau
gut	LIDL CONNECT
gut	congstar
gut	smartmobil.de
gut	DeutschlandSIM
gut	winSIM
	freenet Mobile
	Edeka smart
	yourfone
	klarmobil
	maXXim
	FYVE
	Kaufland mobil
	simplytel
	TELE2
	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 (II)

Kundenservice	
sehr gut	Tchibo MOBIL
sehr gut	I & I
sehr gut	NetCologne
sehr gut	FONIC
sehr gut	PremiumSIM
sehr gut	AY YILDIZ
sehr gut	netzclub
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	congstar
sehr gut	Otelo
gut	Vodafone
gut	smartmobil.de
gut	Deutsche Telekom
gut	winSIM
gut	Edeka smart
gut	DeutschlandSIM
gut	LIDL CONNECT
	O2
	Blau
	discoTEL
	freenet Mobile
	Kaufland mobil
	yourfone
	maXXim
	simplytel
	FYVE
	klarmobil
	NettoKOM
	TELE2

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	netzclub
sehr gut	PremiumSIM
sehr gut	LIDL CONNECT
sehr gut	Tchibo MOBIL
sehr gut	FONIC
sehr gut	Otelo
sehr gut	freenet Mobile
gut	winSIM
gut	DeutschlandSIM
gut	O2
gut	NetCologne
gut	TELE2
gut	AY YILDIZ
gut	maXXim
gut	Blau
gut	I & I
	Kaufland mobil
	Edeka smart
	yourfone
	FYVE
	smartmobil.de
	simplytel
	congstar
	discoTEL
	klarmobil
	Vodafone
	NettoKOM
	Deutsche Telekom

Netzqualität	
sehr gut	Deutsche Telekom
sehr gut	congstar
sehr gut	LIDL CONNECT
sehr gut	Otelo
sehr gut	I & I
sehr gut	Vodafone
sehr gut	netzclub
gut	Tchibo MOBIL
gut	TELE2
gut	Blau
gut	ALDI TALK
gut	FONIC
gut	AY YILDIZ
gut	winSIM
	freenet Mobile
	O2
	klarmobil
	PremiumSIM
	NetCologne
	smartmobil.de
	DeutschlandSIM
	NettoKOM
	Edeka smart
	maXXim
	Kaufland mobil
	simplytel
	yourfone
	discoTEL
	FYVE

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 – Multinetz-Mobilfunkanbieter

GESAMT	
sehr gut	LogiTel.de
sehr gut	sparhandy
sehr gut	DEINHANDY
gut	modeo
	mobilcom-debitel
	handytick.de

Tarife / Produkte	
sehr gut	LogiTel.de
sehr gut	sparhandy
gut	DEINHANDY
gut	modeo
	mobilcom-debitel
	handytick.de

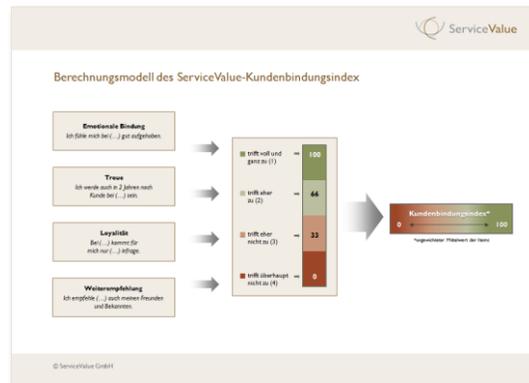
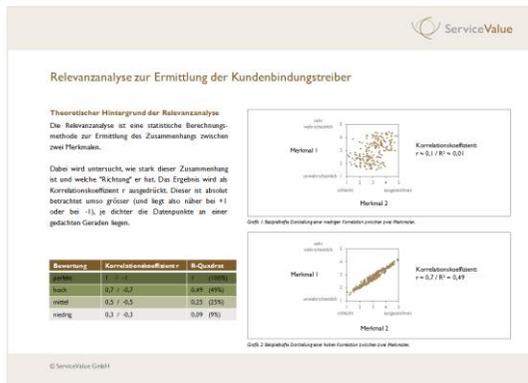
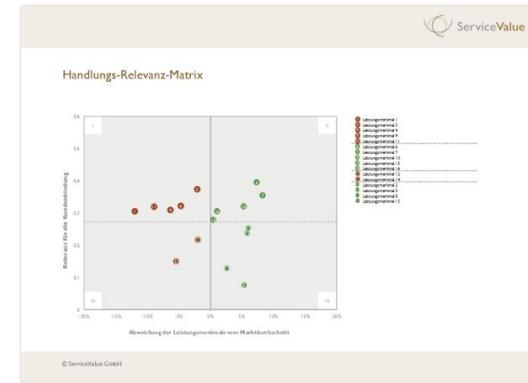
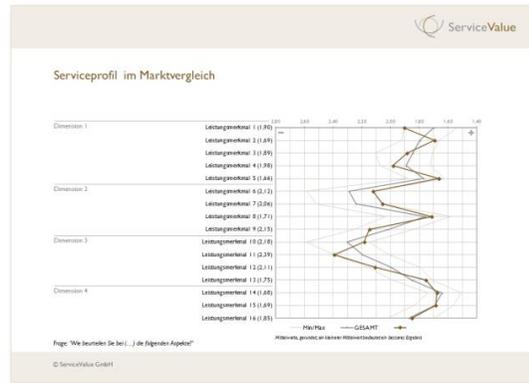
Kundenberatung	
sehr gut	sparhandy
sehr gut	LogiTel.de
gut	DEINHANDY
	modeo
	mobilcom-debitel
	handytick.de

Kundenservice	
sehr gut	sparhandy
sehr gut	LogiTel.de
sehr gut	DEINHANDY
gut	modeo
	mobilcom-debitel
	handytick.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	LogiTel.de
sehr gut	sparhandy
gut	DEINHANDY
gut	modeo
	handytick.de
	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 ...



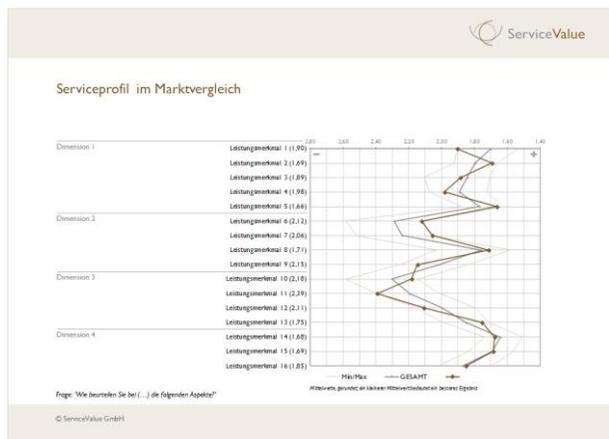
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

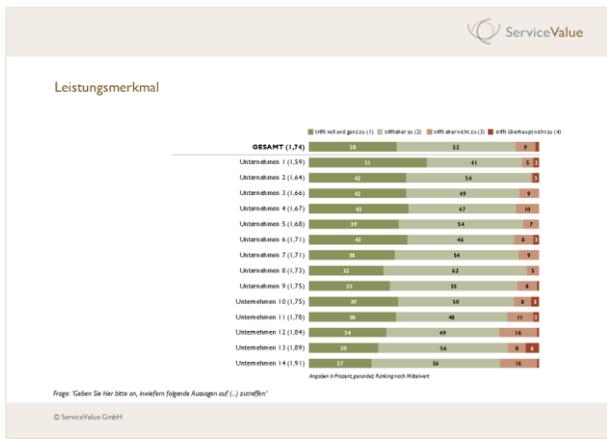


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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](mailto: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 2022.  
Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei  
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ServiceAtlas Mobilfunk 2022** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (266 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.500,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Mobilfunk 2022 (266 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie  
Analysegespräch zum Preis von 6.400,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)



The image shows two award certificates from ServiceAtlas. The top one is for 'I. Platz Mobilfunk' with a 'Kundenurteil: sehr gut' and 'Kategorie'. The bottom one is for 'Top-Platzierung Mobilfunk' also with a 'Kundenurteil: sehr gut' and 'Kategorie'. Both certificates include the text 'Im Vergleich: 35 Mobilfunkanbieter' and '3.319 Kundenurteile' as of '03 | 2022'. The certificates also mention 'ServiceValue.de' and 'Studien-Nr. 1390'.

### 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. 34I

50935 Köln

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

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

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto: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](http://www.ServiceValue.de)