



# €uroAtlas Mobilfunk 2023

Wettbewerbsanalyse zur  
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 29 Mobilfunkanbieter

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH und Euro
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	April 2023
<b>Stichprobe</b>	n = 2.461 Befragte mit 2.843 Kundenurteilen zu 29 Mobilfunkanbietern (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>• FYVE</li> <li>• Kaufland mobil</li> <li>• klarmobil</li> <li>• LEBARA</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>
<b>Gesamtumfang</b>	204 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<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>
<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>

## Studiendesign (II)

<b>Netzqualität</b>	<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

- Netzqualität Telefonie
- Netzqualität mobiles Internet

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

## Auszeichnung – Mobilfunkanbieter (I)

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

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

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

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)

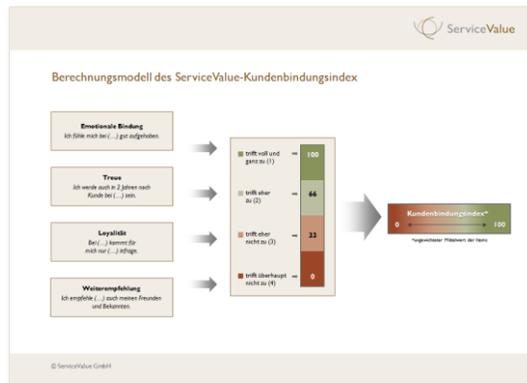
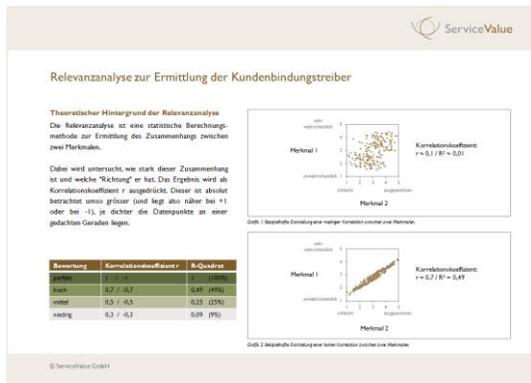
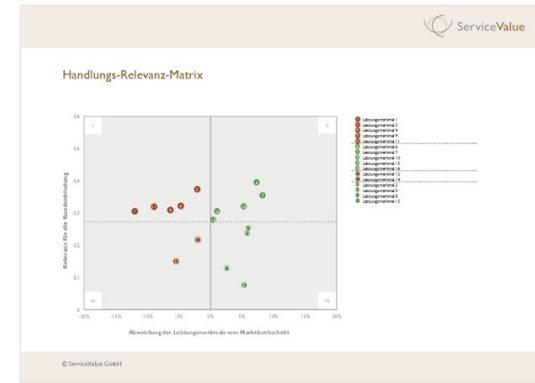
Kundenservice	
sehr gut	I&I
sehr gut	Tchibo MOBIL
sehr gut	congstar
sehr gut	AY YILDIZ
sehr gut	FONIC
sehr gut	netzclub
gut	PremiumSIM
gut	LEBARA
gut	Otelo
gut	ALDI TALK
gut	yourfone
gut	Vodafone
gut	O2
gut	Deutsche Telekom
gut	DeutschlandSIM
gut	LIDL CONNECT
	Edeka smart
	Kaufland mobil
	NetCologne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

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

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

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 ...



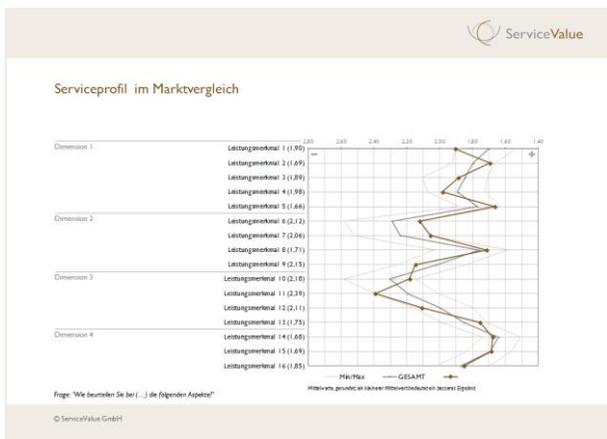
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

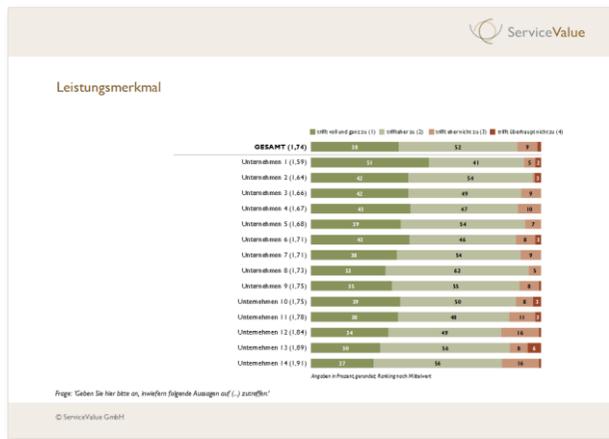


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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)

### Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**  
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – EuroAtlas Mobilfunk 2023.  
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)
- EuroAtlas Mobilfunk 2023** – Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (204 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900,- € netto
- Vorteilsangebot** EuroAtlas Mobilfunk 2023 (204 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch  
zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. 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](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)