



DEUTSCHLAND TEST: TV-Anbieter für Mieter 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 14 TV-Anbieter
(inkl. Sonderkategorie Internet-/Telefonie-
Anbieter für Mieter)

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Mai 2024
Stichprobe	1.121 Befragte (Mieterinnen/Mieter) mit 1.340 Kundenurteilen zu 14 TV-Anbietern für Mieter (Bewertung von bis zu zwei Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse sowie Detailergebnisse für folgende Unternehmen:</p> <p><u>14 TV-Anbieter für Mieter:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • I & I • EWE • freenet • HD+ • M-net • NetCologne • O2 TV / O2 • PŸUR • save.TV • sky • Telekom • Vodafone • waipu.tv • ZATTOO
Gesamtumfang	112 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Produktleistung TV	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsumfang TV-Empfang • Senderanzahl • Programmpakete • Unkomplizierte Hardware TV-Empfang • Zuverlässigkeit TV-Empfang
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig) • Kulanz • Belohnung von Kundentreue • Benutzerfreundlicher Online-Kundenbereich
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Kostentransparenz • Anschlusspreis • Proaktiv bessere Angebote
Produktleistung Internet/Telefonie <i>(für Anbieter von Internet und/oder Telefonie)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsumfang Internet/Telefonie • Kombipaket • Datenübertragungsrate • Unkomplizierte Hardware Internet/Telefonie • Zuverlässigkeit Internet/Telefonie

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der TV-Anbieter für Mieter

GESAMTURTEIL		Produktleistung TV		Kundenservice		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	waipu.tv	sehr gut	Telekom	sehr gut	I&I	sehr gut	waipu.tv
sehr gut	Telekom	sehr gut	waipu.tv	sehr gut	Telekom	sehr gut	Telekom
sehr gut	I&I	sehr gut	sky	sehr gut	HD+	sehr gut	I&I
sehr gut	O2 TV / O2	sehr gut	O2 TV / O2	sehr gut	O2 TV / O2	sehr gut	ZATTOO
gut	ZATTOO	sehr gut	I&I	gut	ZATTOO	sehr gut	O2 TV / O2
gut	sky	gut	Vodafone	gut	waipu.tv	gut	HD+
gut	HD+	gut	ZATTOO	gut	sky	gut	Vodafone
gut	Vodafone	gut	HD+		Vodafone		NetCologne
	NetCologne		NetCologne		NetCologne		sky
	PÿUR		PÿUR		save.TV		PÿUR
	EWE		freenet		EWE		EWE
	freenet		EWE		freenet		save.TV
	save.TV		M-net		PÿUR		freenet
	M-net		save.TV		M-net		M-net

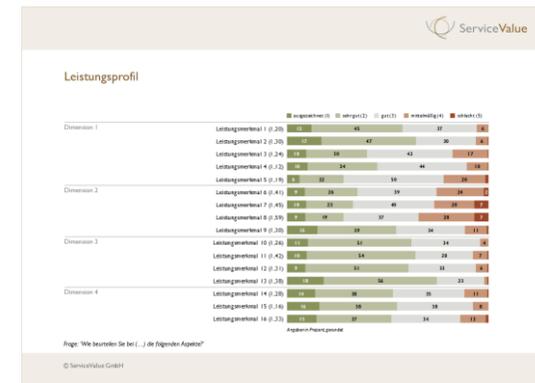
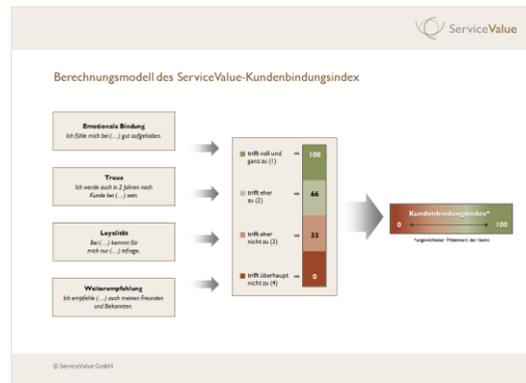
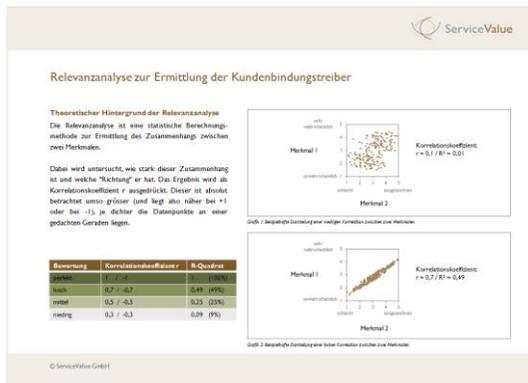
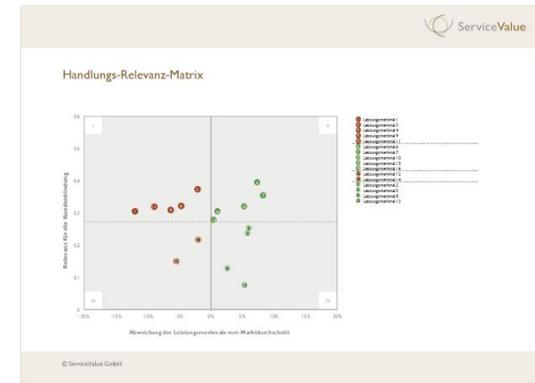
Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Internet-/Telefonie-Anbieter für Mieter

Produktleistung Internet/Telefonie	
sehr gut	Telekom
sehr gut	I&I
gut	O2 TV / O2
gut	Vodafone
	NetCologne
	M-net
	PŸUR
	EWE
	freenet

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)



- 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

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- 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

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST:TV-Anbieter für Mieter 2024“ (Einzelexemplar, 112 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900 € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST:TV-Anbieter für Mieter 2024“ (Einzelexemplar, 112 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

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: © Jürgen Priewe / raul_17 – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de