



Hosting-Anbieter und PC-Hilfe-Dienstleister im Kundencheck

CHIP Hotlinetest 2016 mit sehr positiven Ergebnissen bei Telefonberatung

München, 3. November 2016 – Guten Telefonsupport zu bekommen ist nicht selbstverständlich. Das zeigt der große Hotlinetest 2016 von CHIP. Zusammen mit dem Marktforschungsinstitut Statista hat das Technikmagazin 150 Unternehmen aus zwölf Branchen auf die Probe gestellt. Die Statista-Mitarbeiter versuchten unter anderem als Neukunden das beste Angebot für sich zu finden und nahmen 15 ausgewählte Hosting-Anbieter sowie sechs PC-Hilfe-Dienstleister unter die Lupe. Bilanz nach 1.668 Interviews, 9.185 Anrufen und über 14 Tagen in der Warteschleife: 1&1 und Co. haben ihre Hotline-Leistungen seit 2015 merklich verbessert – allen voran Testsieger Alfahosting. Wer bei PC-Problemen Hilfe sucht, muss zwar ab der ersten Minute zahlen, erhält jedoch von den Dienstleistern im Branchenvergleich recht schnell einen Ansprechpartner.

CHIP Testsieger Alfahosting

Wer eine eigene Homepage aufsetzen möchte, braucht einen Provider, der diese zuverlässig online bringt und im Fehlerfall auch technisch weiterhelfen kann. Denn tritt ein Problem an der Webseite auf, ist das für den Normalanwender meist alles andere als trivial. Beim CHIP Hotlinetest 2016 platziert sich die Hosting-Branche insgesamt zwar nur im Mittelfeld von insgesamt zwölf getesteten Branchen. Einzelne Anbieter fallen aber mit informativen Beratungsgesprächen auf, bei denen der Kunde auf geduldige Servicemitarbeiter trifft: Sie gehen auf Probleme ein und können Lösungswege verständlich beschreiben. Die Beratungsqualität selbst lässt sich fast durchgehend als gut bezeichnen. Den ersten Platz in der Gesamtwertung nimmt Alfahosting ein. Im Vergleich zum letzten Jahr hat dieser Anbieter sowohl in puncto Wartezeit als auch bei der Qualität der Beratung deutlich nachgebessert. In Sachen Erreichbarkeit konnte sich das Unternehmen aus Halle sogar volle Punktzahl sichern (100 von 100 möglichen Wertungspunkten), gefolgt von Host Europe mit 97 und DomainFactory mit 95 Punkten.

PC-Hilfe-Dienstleister im Hotlinetest

Wer von Hosting-Anbietern zu PC-Hilfe-Dienstleistern wechselt, erhält ein vergleichsweise einheitliches Bild: Zwischen der besten (IT Systems & Media: 89,2) und der schlechtesten Gesamtnote (PC-Dienst.net: 75,9) liegen keine 15 Punkte. In vielen anderen Branchen ist die Bandbreite rund doppelt so groß, etwa bei Direktbanken und Stromversorgern. Trotzdem sind die Unterschiede in den einzelnen Wertungskategorien erheblich. Während ionas-Kunden zum Beispiel 1:07 Minuten in der Warteschleife hängen, überrascht Cervis mit einer sensationell kurzen Zeit von 17 Sekunden – vorausgesetzt, der Kunde kommt durch. Bei den PC-Helfern kann es vorkommen, dass selbst nach 30 Minuten Dauerklingeln niemand den Anruf entgegennimmt. Bei Cervis brachen die Tester den Versuch nach dieser Frist ab. Dafür gibt es den schlechtesten Wert bei der Erreichbarkeit (64), während Testsieger IT Systems & Media hier volle Punktzahl einstreicht (100) und auch bei der Wartezeit ein sehr gutes Ergebnis abliefert (92).

So testet CHIP

Das zentrale und damit am stärksten gewichtete Kriterium im Hotlinetest von CHIP und Statista ist der Service. So stellten die Anrufer unterschiedliche produktbezogene Fragen und werteten unter anderem die Beratungsqualität des Mitarbeiters aus. Jede Hotline wurde bis zu 100 Mal zu unterschiedlichen Wochen- und Tageszeiten angerufen, wobei Wartezeit und hilfreiche Ansagen bis zum eigentlichen Gespräch bewertet wurden. Zur Auswertung gehörten zudem die Erreichbarkeit (Sichtbarkeit auf der Homepage, Öffnungszeiten, Rückrufoptionen) sowie die Transparenz. Punkte gab es dabei für die Ansage der Kosten und für rechtliche Hinweise (Gesprächsmitschnitt).

Das Gesamtergebnis aller 12 Branchen mit detaillierten Infografiken sowie ausführlichen Informationen zum Testverfahren finden Sie in der CHIP 12/2016. Das Magazin ist ab 4. November im Handel sowie im [CHIP Kiosk](#) erhältlich.

Über CHIP

Das CHIP-Magazin ist Trend-Barometer, Test-Instanz und Technik-Ratgeber für die digitale Welt. Jeden Monat erreicht es 2,05 Millionen Leser (ma 2016-II), die sich für digitale Technik begeistern – rund um PC, Home Entertainment sowie Smartphones und Tablets. Das Magazin erscheint in 14 Ländern.

Pressekontakt:

Dr. Petra Umlauf
Head of Communications



Tel.: +49 89 9250-4494
E-Mail: pumlauf@chip.de