

HIER STIMMT DER SUPPORT

Wie gut reagieren Hersteller, Telekomanbieter und Händler im Garantiefall? Wie kulant oder kompetent zeigen sie sich? Das zeigt die PCTipp-Supportumfrage mit über 1500 Leserinnen und Lesern.

• VON DANIEL BADER

Bei wem ist der Kunde auch nach dem Kauf noch König? Diese Frage haben über 1500 PCTipp-Leserinnen und -Leser in unserer grossen Supportumfrage beantwortet. Bewertet wurde dabei der Support von Computerherstellern, Elektronikhändlern und Telekomanbietern. In diesem Artikel präsentieren wir die wichtigsten Ergebnisse der Studie. Berücksichtigt werden nur Anbieter, die mindestens 70 Supportfälle im letzten Jahr hatten. In der Tabelle auf S. 23 finden Sie die Ergebnisse. Dass wir alle Anbieter in einer einzigen Tabelle zeigen, hat einen guten Grund: Oft wird zum Beispiel das iPhone nicht beim Hersteller Apple, sondern im Rahmen eines subventionierten Vertrags beim Telekomanbieter gekauft. Und auch ein Samsung-Notebook wechselt meist eher beim Händler als beim Originalhersteller den Besitzer. Mit nur

einer Tabelle sehen Sie die Supportqualität aller wichtigen Geräteanbieter auf einen Blick.

Natürlich lässt sich die Supportqualität von Händlern, Herstellern und Telekommunikationsunternehmen dennoch nicht 1:1 vergleichen. Apple oder Samsung müssen beispielsweise nur eigene Produkte reparieren. Telekomunternehmen verkaufen hingegen Smartphones von Dritten, Händler sogar zahlreiche Produkte anderer Hersteller. So würde es nicht verwundern, dass die Supportabwicklung bei Telekomanbietern und Händlern länger dauert, da sie die Geräte an die Hersteller weiterschicken müssen und nur bedingt Einfluss auf die Reparaturabwicklung haben. Dem ist aber erfreulicherweise nicht so: Kein einziger Händler wurde im Gegensatz zu den Herstellern von unseren Lesern mit «ungenügend» bewertet.

Wo wird eingekauft?

Spannend sind die Ergebnisse zum Einkaufsort. Onlineshopping hat die Ladengeschäfte noch nicht abgehängt. Web- und Ladeneinkäufe halten sich fast die Waage. 40,9 Prozent der Befragten kaufen lieber in Onlineshops ein, 39 Prozent gehen gerne in ein Ladengeschäft. 20,1 Prozent haben keine spezielle Präferenz und nutzen beide Einkaufsmöglichkeiten, **Grafik 1**.

Vorteile haben beide Einkaufsorte: Onlineshops kennen keine Ladenschlusszeiten und haben rund um die Uhr geöffnet. Zudem locken sie mit verschiedenen Aktionen, Rabatten sowie neuen Verkaufsformen wie dem Live-Shopping, bei dem Kunden auf Schnäppchenjagd gehen können (siehe auch Artikel «Klug einkaufen», S. 42). Und auch die Interaktionsmöglichkeiten

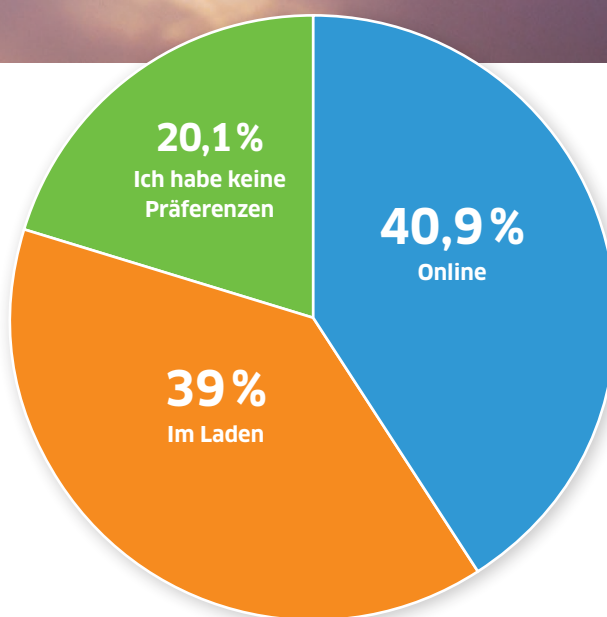


haben zugenommen: Händler wie Brack, Digitec und Steg electronics bieten die Möglichkeit, Produkte direkt zu bewerten. So wissen Kunden, ob sich der Kauf eines Geräts lohnt. Die Kaufabwicklungen sind bei etablierten Onlinehändlern zudem sicher und bequem, die Preise meist günstig.

Ein Tipp zum Einkauf per Internet: Onlinehändler dürfen den Garantiezeitraum und die Serviceleistungen der Hersteller abändern. So kann ein Händler aus einem 5-jährigen On-Site-Service (Abholung und Anlieferung inbegriffen) eine 2-Jahres-Bring-In-Leistung machen. Dann muss der Kunde die defekte Ware einschicken und die Kosten für den Rücktransport übernehmen. Wichtig ist es, sich vor einem Onlinekauf auf der Händlerseite genau über die Garantie zu informieren. Ist diese nicht exakt angegeben, hilft nur eine Mail- oder Telefonanfrage. →

Grafik 1: Wo kaufen Sie Elektronik- artikel ein?

Onlineshopping und der Einkauf im Ladengeschäft sind fast gleich beliebt.





«Wir sind laufend bemüht, unseren Service zu verbessern, und sind für konstruktive Kritik dankbar. 2014 führten interne Umstrukturierungen zu einem leichten Rückgang der Erreichbarkeit, was sich aber nach kurzer Zeit wieder eingependelt hat.»

Gordon Müller, Press Officer/CM Samsung Schweiz



«Wir sind natürlich sehr darum bemüht, die Wartezeiten für unsere Kunden so kurz und angenehm wie möglich zu halten. Wir führen deshalb in jeder Filiale ein Ticketsystem. Trotzdem kann es bei sehr hohem Kundenaufkommen kurzfristig zu Engpässen kommen.»

Stefanie Hynek, Leader PR/Marketing Services Digitec

Was Kunden an einem Ladengeschäft schätzen, ist vor allem die persönliche Beratung. Gute Verkäufer informieren schnell und kompetent über das Produkt, den Garantiezeitraum und Aktionen sowie weitere Rabatte. Zudem bieten faire Geschäfte immer auch preislich und qualitativ gleichwertige Alternativen zu einem Produkt an. Damit steigt die Chance, dass das gekaufte Gerät auch wirklich dem Anwendungszweck des Kunden entspricht, was vor allem für eher unerfahrene Kunden eine nützliche Hilfe ist. Auch die klare Preistransparenz und -struktur können für den Kauf im Ladengeschäft sprechen.

Die beliebtesten Anbieter

Im Rahmen unserer Umfrage haben die Leserinnen und Leser auch beantwortet, welche Händler und welche Hersteller sie bevorzugen.

Zu den Händlern: Aus insgesamt 18 Fachgeschäften wurden Brack, Digitec, Interdiscount, Melectronics, Microspot und Steg electronics (in alphabetische Reihenfolge) als die Top-Händler genannt. Während Brack und Microspot ihre Ware ausschliesslich per Onlineshop verkaufen, bieten die übrigen vier ihre Produkte sowohl im Ladengeschäft als auch mittels Onlineshop an.

Bei den Herstellern sind die Produkte von Apple, Canon, Hewlett-Packard, Logitech, Samsung und Sony (in alphabetischer Reihenfolge) am beliebtesten. Interessant ist dabei die Tatsache, dass die Hersteller Apple, Hewlett-Packard, Logitech und Sony ihre Produkte nicht nur über Händler verkaufen, sondern auch direkt in ihrem eigenen Schweizer Webshop vertreiben. Kommt es nach einem Kauf zu einem Garantiefall, können sich Anwender

direkt an den Hersteller (ohne Umweg via Händler) wenden. Dadurch kann sich die Zeit für den Austausch, die Reparatur oder die Problemlösung reduzieren.

Am liebsten per Telefon

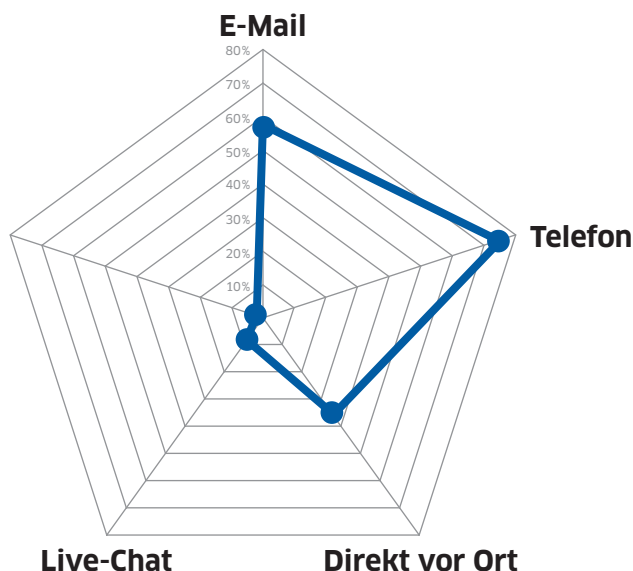
Wenn es zu einem Garantiefall kommt, ist eine einfache und schnelle Kontaktaufnahme das Wichtigste. 72,3 Prozent der Befragten greifen dabei am liebsten zum Telefonhörer, **Grafik 2**. Am zweithäufigsten ist die Kontaktaufnahme per E-Mail (58,4 Prozent). Ebenfalls beliebt ist mit 34,9 Prozent der Kontakt vor Ort. Überraschend wenige nutzen Social-Media-Dienste wie Facebook oder Twitter, um sich beim Anbieter zu melden (nur 1,6 Prozent). Etwas besser steht die Kontaktaufnahme per Live-Chat da. Diese nutzen 8,8 Prozent. ➔

Grafik 2: Wie nehmen Sie Kontakt mit dem Support auf?

Am beliebtesten ist der Kontakt per Telefon, gefolgt von E-Mail.

— Häufigkeit

Social Media
(z.B. Facebook, Twitter)



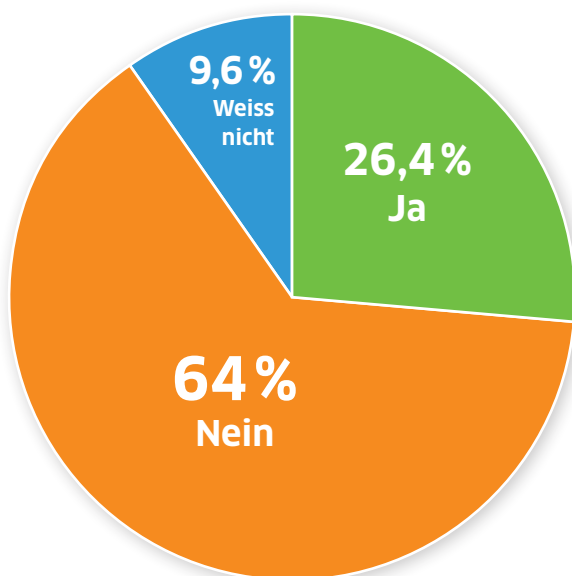
In eigener Sache

Weitere Studien: IDG Analytics

Unter idg-analytics.ch erhalten Sie für den Preis von 2400 Franken im Jahr (exkl. Mehrwertsteuer) den Zugriff auf alle Studien von IDG Communications, dem Verlag von Pctipp und Computerworld. Dazu zählen Studien wie «Konsumtrends» (die beliebtesten Produkte), «Swiss IT» (IT-Trends) sowie «Top 500» (umsatzstärkste IT-Firmen). Zudem finden Sie neben den vorgestellten Informationen noch weitere detaillierte Auswertungen zur Pctipp-Supportstudie. Mit den Ergebnissen der letzten Jahre können die Bewertungen beispielsweise im zeitlichen Verlauf betrachtet werden. Weitere Informationen zu IDG Analytics unter idg-analytics.ch.

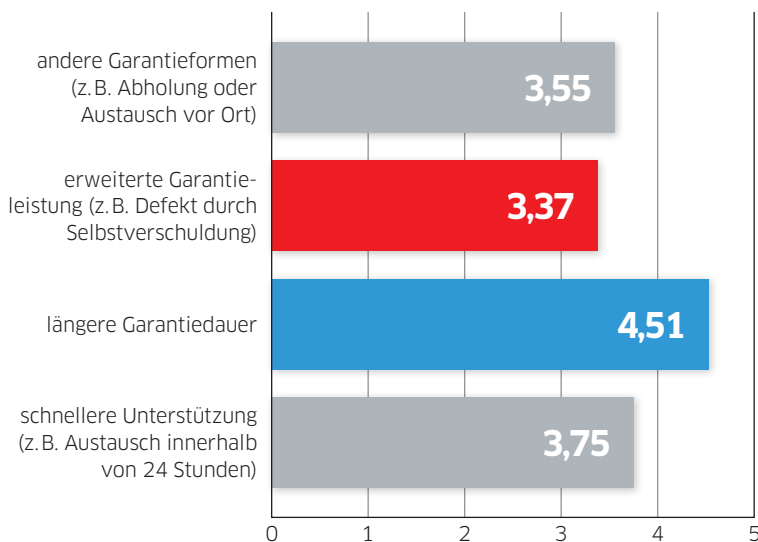
Grafik 3: Ist eine zusätzliche Garantie erwünscht?

Die meisten Befragten wünschen keine Garantieerweiterung.



Grafik 4: Art der Garantieerweiterung

Am beliebtesten ist eine längere Garantiedauer.



■ höchster Wert ■ tiefster Wert

Notenskala: 0 Punkte = gar nicht interessant; 5 Punkte = sehr interessant

Keine Garantieerweiterung

Klar wurde die Frage beantwortet, ob man für eine Erweiterung der Garantie bezahlen würde. Während bei 26,4 Prozent eine Garantieerweiterung infrage kommt, spricht sich mit 64 Prozent die grosse Mehrheit dagegen aus, **Grafik 3**. Auf die anschliessende Frage, wie viel Geld eine Garantieerweiterung kosten darf, können sich 39,5 Prozent vorstellen, zwischen 21 und 50 Franken auszugeben. 22,9 Prozent ist eine verbesserte Garantie sogar zwischen 51 und 100 Franken wert. Am beliebtesten ist dabei eine längere Garantiedauer, danach wünschen die Befragten eine besonders schnelle Unterstützung (zum Beispiel ein Austausch innerhalb von 24 Stunden), **Grafik 4**.

Qualität der Supportabwicklung

Im Vergleich zum letzten Jahr zeigt die aktuelle Umfrage, dass Anwender bei der Inanspruchnahme einer Garantieleistung generell unzufriedener geworden sind. Während «Kompetenz»

und «Freundlichkeit» im Vergleich zum Vorjahr noch auf ähnlichem Niveau liegen, schneiden die «Dauer für den Austausch» sowie der «Preis für allfällige Reparaturen» durchwegs schlechter ab. Das Positive: Beide werden in den meisten Fällen immer noch mit «ordentlich» bewertet. Alle Resultate finden Sie in der Tabelle rechts.

SAMSUNG: LANGE REPARATUR

Den besten Eindruck bei den Herstellern hinterlässt Apple. Sein Paradeergebnis erntet der iPhone-Hersteller mit der Note «sehr gut» bei der Freundlichkeit des Servicepersonals. Auch HP weiss durch ein konstant ordentliches Ergebnis zu überzeugen. Federn lässt Samsung. Ungenügende Noten attestieren die Befragten dem Hersteller bei der Dauer für die Supportabwicklung und der Kulanz. In den anderen Disziplinen legt Samsung auch ein ordentliches Ergebnis hin.

BRACK MIT BESTNOTEN

Bei den Händlern ragen Brack und Steg electronics besonders heraus. Während Steg electronics

durchwegs ein «gut» erhält, bekommt Brack in den Kategorien «Problemlösung», «Freundlichkeit», «Erreichbarkeit» und «Kompetenz» sogar die Note «sehr gut». Diese beiden Händler sind es übrigens auch, die eine eigene Reparaturabteilung haben. Allerdings müssen Kunden, die dort einkaufen, auch leicht erhöhte Produktpreise gegenüber anderen Händlern wie Digitec oder Microspot in Kauf nehmen. Denn der Unterhalt eines Reparaturcenters nimmt nicht nur Platz in Anspruch, sondern muss auch durch geschultes Personal ständig gewartet und gepflegt werden.

Gespannt darf man sein, wie sich Steg electronics weiterentwickelt. Nach der Firmenübernahme durch den deutschen Händler PCP will man, so deren Presseverantwortlicher Mirco Helbling, die Kräfte nicht nur mit einem grösseren Produktportfolio und günstigeren Preisen bündeln, sondern auch mit «dem besten Service für die Schweiz» aufwarten. Wir sind gespannt.

Interdiscount, als umsatzstärkster Elektronikhändler der Schweiz mit Ladengeschäft und Onlineshop, gibt durchwegs ein ordentliches Ergebnis ab. Bei der «Freundlichkeit» attestieren Käufer dem Platzhirsch als Bestnote ein schönes «gut». Und auch der beliebte Online- und Ladenhändler Digitec kassiert durchwegs die Noten «ordentlich» und «gut».

Positives Fazit: Die PCTipp-Leserinnen und -Leser sind mit dem Support der Händler zufrieden. Anders als bei den Herstellern oder Telekommunikationsanbietern gibt es für keinen ungenügenden Noten. Das ist eine gute Leistung, da die Händler im Gegensatz zu den Herstellern wie eingangs erwähnt nicht immer auf Reparaturdauer und -kosten Einfluss nehmen können, sondern oft von den Herstellern der verkauften Produkte abhängig sind.

SALT/ORANGE FÄLLT AB

Bei den Telekommunikationsanbietern zeigt sich am Beispiel von Orange, dass man sich nicht nur auf einen günstigen Preis einlassen darf. Bei der Supportabwicklung bekommt das Telekomunternehmen



























































































«Salt/Orange hat den Abrechnungszyklus vereinheitlicht. Dies führte zu einer längeren Rechnungsperiode. Deshalb fiel der Rechnungsbetrag höher als gewöhnlich aus. Wir haben unsere Kunden informiert und entschuldigen uns für das Missverständnis.»

Therese Wenger,
Mediensprecherin Salt/Orange

Bewertung der Supportqualität

Notenskala: schlecht, ungenügend, ordentlich, gut, sehr gut

	Problemlösung	Supportkosten	Supportdauer	Kulanz	Kompetenz	Freundlichkeit	Erreichbarkeit
Apple Store 	 GUT	 GUT	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 GUT	 SEHR GUT	 GUT
Brack 	 SEHR GUT	 GUT	 GUT	 GUT	 SEHR GUT	 SEHR GUT	 SEHR GUT
Digitec 	 GUT	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 GUT	 GUT	 ORDENTLICH
HP 	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 GUT	 ORDENTLICH
Interdiscount 	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 GUT	 ORDENTLICH
Orange (neu Salt) 	 ORDENTLICH	 UNGENÜGEND	 SCHLECHT	 UNGENÜGEND	 ORDENTLICH	 GUT	 UNGENÜGEND
Samsung 	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 UNGENÜGEND	 UNGENÜGEND	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH
Steg electronics 	 GUT	 GUT	 GUT	 GUT	 GUT	 GUT	 GUT
Sunrise 	 GUT	 ORDENTLICH	 UNGENÜGEND	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 GUT	 ORDENTLICH
Swisscom 	 GUT	 GUT	 ORDENTLICH	 GUT	 GUT	 SEHR GUT	 GUT
UPC Cablecom 	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 ORDENTLICH	 GUT	 ORDENTLICH

fast durchwegs die Rote Karte gezeigt. Bei der Bearbeitungsdauer wird das Unternehmen als einziges in der Tabelle mit der Note «schlecht» bewertet. Aber auch die Noten für die Supportkosten, Erreichbarkeit und Kulanz dürften die Firma wenig fröhlich stimmen. In allen drei Fällen bekommt Orange ein «ungenügend». Die Telekomfirma begründet die grosse Unzufriedenheit mit der Umstellung des Abrechnungszyklus.

Dass es besser geht, zeigen Telekomfirmen wie Swisscom und UPC Cablecom. Während UPC Cablecom durchwegs ein ordentliches Zeugnis ausgestellt bekommt und bei der Freundlichkeit mit «gut» abschneidet, überzeugt Swisscom bei der Freundlichkeit sogar mit «sehr gut». Auch ansonsten sind die Umfrageteilnehmer mit Swisscom sehr zufrieden. Einer der wesentlichen Gründe für das hervorragende Abschneiden dürfte die Tatsache sein, dass man sich ein grosses Betreuungszentrum für Endkunden leistet. ●



«Wir wollen die Synergieeffekte, die sich durch den Zusammenschluss von PCP und Steg electronics ergeben, eins zu eins an zufriedene Kunden weitergeben. An diesem Ziel arbeiten wir.»

Mirco Helbling,
Mediensprecher/CMO
Steg electronics/PCP