Bester Support

Welcher Hersteller ist bei Hardware-Schäden besonders kulant? Welcher Händler bei Problemen kompetent? Die PCtipp-Leser haben in unserer grossen Supportumfrage die Schweizer Hersteller, Händler und Telekomfirmen bewertet. ● VON DANIEL BADER

Mehr als 1700 Leserinnen und Leser haben an der PCtipp-Supportstudie 2017 teilgenommen. Davon hatten 1265 Personen innerhalb der letzten 12 Monate einen Garantiefall und gaben dem PCtipp Auskunft, wie gut dieser abgewickelt worden ist.

Der PCtipp führt die Supportstudie mittlerweile zum siebten Mal durch. Bewertet werden dabei die Leistungen von Herstellern und Händlern im Elektronikbereich sowie von Telekommunikationsunternehmen, und zwar in den sieben Kategorien «Problemlösung», «Supportkosten», «Supportdauer», «Kulanz», «Kompetenz», «Freundlichkeit» und «Erreichbarkeit». Dabei wird für jede Kategorie eine Note von 1 (= schlecht) bis 5 (= sehr gut) vergeben. Die komplette Übersicht mitsamt Benotung finden Sie in der Tabelle auf S. 23.

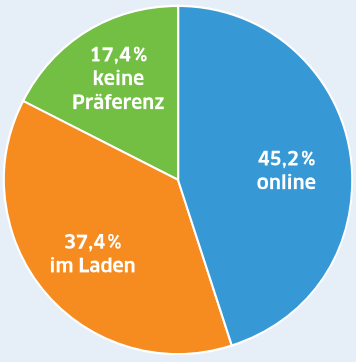
Die gute Nachricht: Im Vergleich zur letztjährigen Studie sind die Anbieter insgesamt besser geworden. «Besser» muss allerdings noch lange nicht «optimal» heissen. So haben sich einige Anbieter in einzelnen Kategorien auch verschlechtert. In der Tabelle auf S. 23 finden sich übrigens nur Hersteller, die im letzten Jahr mit mindestens 35 Fällen konfrontiert wurden. Bei den Händlern haben wir die Anzahl auf 31 oder mehr Fälle festgesetzt. Bei den Telekomunternehmen wurde das Mindestmass auf 65 Fälle festgelegt. Der Grund für diese Zahlen: Erst ab einer bestimmten Menge von Supportfällen ist die Aussagekraft gross genug und sind die Anbieter miteinander vergleichbar.

Kauf im Web nimmt zu

Im Rahmen der Supportumfrage wollte der PCtipp auch Näheres zu den Shopping-Gewohnheiten seiner Leserinnen und Leser wissen. Das Resultat: Onlineshopping ist weiterhin auf dem Vormarsch. Gaben in der letzten Supportstudie 2016 insgesamt 42,1 Prozent der Befragten an, Elektronikartikel bevorzugt im Web einzukaufen, sind es aktuell bereits 45,2 Prozent. Ins Ladengeschäft gehen noch 37,4 Prozent. 17,4 Prozent der Umfrageteilnehmer haben keine Präferenz, Grafik 1.

Grafik 1: Einkaufsort

Onlineshopping ist bei den Umfrageteilnehmern die beliebteste Einkaufsmethode.



Quelle: PCtipp-Supportstudie 2017

Foto: Shutterstock/Babyfruity

«Wir wollen unsere Kunden von der Bestellung über die Bezahlung bis zur Abholmöglichkeit und auch danach betreuen.»

Stefanie Hynek,
Leader Corporate Communications Digitec

Damit fällt der Kauf im Geschäft gegenüber dem Onlineshopping weiter zurück, dennoch hat dieser auch seine Vorteile: Im Laden gibt es eine persönliche Beratung. Zudem kann der erfahrene Verkäufer immer auch Alternativen zum Wunschprodukt anbieten, ohne dass man selbst danach suchen müsste. Hinzu kommt, dass die Produkte in die Hand genommen und ausprobiert werden können. Das ist gerade bezüglich Bedienung ein sehr wichtiger Faktor.

Beim Onlineshopping ist der Laden dafür rund um die Uhr erreichbar. Zudem haben die grossen Internethändler ihre Lieferzeiten optimiert; die Ware wird mittlerweile meist schon am nächsten Tag und auch abends oder am Wochenende zugestellt. So liefert zum Beispiel STEG Electronics neuerdings sogar sonntags Waren aus.

Die Onlinehändler bieten ausserdem schweizweit einen kostenlosen Versand und sind sehr flexibel bei den Abholzeiten aufgestellt: Sofern die Ware auf Lager ist, können die Produkte sogar noch am gleichen Tag in einer Filiale abgeholt werden.

Des Weiteren arbeiten die Webshops auch an ihrer Transparenz und Kommunikation mit den Kunden, was gegenüber einem Laden schwieriger ist. Wie sie dies tun? Indem sie den Besuchern die Möglichkeit geben, ein gekauftes Produkt auf ihrer Website zu bewerten und zu kommentieren. Damit binden sie den Käufer in den Qualitätsprozess mit ein und erhöhen so ihre Glaubwürdigkeit.

Auch interessant bezüglich Shopping: Wo wird laut Umfrage bevorzugt eingekauft? Die beliebtesten Händler sind Brack, Digitec, Interdiscount, Media Markt, Melectronics, Microspot und STEG Eletronics. Als beliebteste Hersteller haben die Befragten Apple, Acer, Asus, Canon, HP, Logitech, Microsoft, Samsung und Sony genannt.

Vorsicht bei Garantie

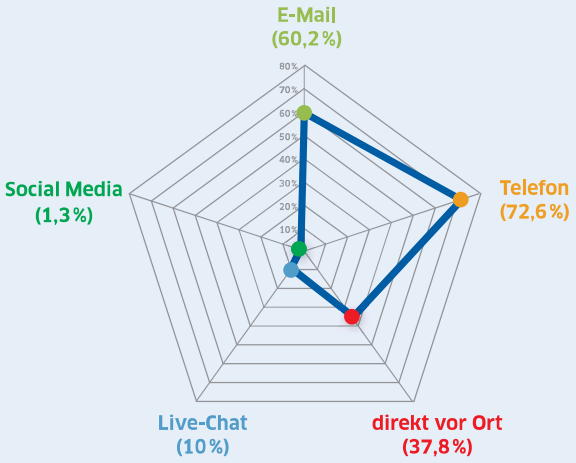
Grösste Obacht sollten Käufer bei den angebotenen Garantieleistungen walten lassen: Garantiedauer und auch Garantieleistungen können von (Online-) Händler zu (Online-)Händler variieren. Nach unseren Recherchen bietet beispielsweise der Schweizer Onlinehändler techmania.ch für den Monitor Eizo FlexScan EV2450WFS3 (Preis: Fr. 370.70) eine Garantiedauer von zwei Jahren an. Beim Händler digitec.ch hingegen kostete das genau gleiche Produkt zwar 390 Franken, dafür bietet der Händler eine fünfjährige Garantie. Bei einem solchen Unterschied lohnen sich die paar Franken mehr.

Leider immer noch ab und an anzutreffen: Händler verzichten bei Produkten auf die Angabe einer Garantiedauer und verweisen stattdessen nur auf die Möglichkeit einer kostenpflichtigen Garantieerweiterung. Hier hilft nichts anderes, als sich direkt an den Händler zu wenden und sich bei ihm über die Garantieleistungen zu erkundigen.

Tipp: Unter der Webadresse go.pctipp.ch/972 lesen Sie im PCtipp-Artikel «Ihr Recht auf Garantie», welche Rechte Sie bezüglich Garantiedauer und Gewährleistung haben. Zudem finden Sie auch Informationen, um ein Ersatzgerät oder eine Rückerstattung zu bekommen.

Grafik 2: Kontaktaufnahme

Bevorzugt wird ganz klar der Kontakt per Telefon, gefolgt von E-Mail (in der Grafik sind Mehrfachnennungen möglich).



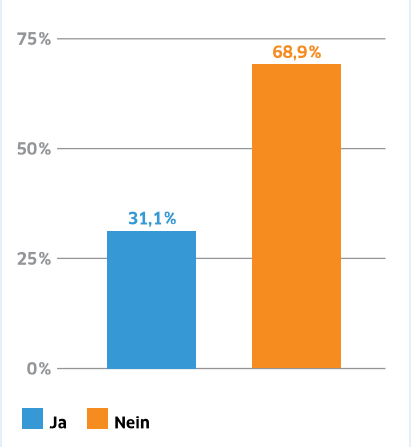
Quelle: PCtipp-Supportstudie 2017

Kontaktaufnahme

Zentral bei einem Reparaturfall ist die Erreichbarkeit des Verkäufers. Dabei greifen die PCtipp-Leser laut Supportstudie immer noch am liebsten zum Telefon. Im Vergleich zur letztjährigen Studie gibt es bei der Art der Kontaktaufnahme übrigens nur marginale Verschiebungen: Leicht zugelegt haben die beiden Kontaktarten «Per Telefon» (72,6 Prozent; im Vorjahr 70,7 Prozent) und «Per E-Mail» (60,2 Prozent; im Vorjahr 58,8 Prozent). Weiterhin deutlich abgeschlagen liegen der Live-Chat (10 Prozent) und Social-Media-Plattformen wie Facebook oder Twitter (1,3 Prozent). Beachten Sie dazu auch die Grafik 2 oben.

Grafik 3: Obsoleszenz

Erstaunlich: Ein Drittel der Befragten beantwortete die Frage, ob ein Gerät kurze Zeit nach Ablauf der Garantie kaputtging, mit Ja.



Quelle: PCtipp-Supportstudie 2017

Herbeigeführter Verschleiss?

Bereits zum zweiten Mal wollten wir in der Studie die Erfahrungen der Leser zur geplanten Obsoleszenz wissen. Damit gemeint ist ein vom Hersteller womöglich willentlich geplanter Verschleiss der Bauteile von Geräten. Unsere provokant gestellte Frage an die Umfrageteilnehmer: «Sind Sie schon einmal in eine Situation geraten, dass ein Gerät kurz nach Ablauf der Garantie kaputtgegangen ist und es so zu einem Neukauf oder zu einer kostspieligen Reparatur kam?» Das doch erstaunliche Resultat: Die Frage beantwortete knapp ein Drittel (31,1 Prozent) mit «Ja», Grafik 3. Dabei wurden die drei Hersteller Apple (ca. 15 Nennungen), HP (ca. 35 Nennungen) und Samsung (ca. 30 Nennungen) bei Weitem am meisten beanstandet.

Eher uneinheitlich waren die Reaktionen seitens der Hersteller in solchen Fällen. Teilweise wurde die defekte Ware laut Umfrageteilnehmer kostenlos repariert. Bei der Mehrheit der uns geschilderten Fälle musste der Kunde die Reparaturkosten allerdings selbst tragen. So meinte zum Beispiel ein Umfrageteilnehmer zu Apple: «Mein iPhone-5-Akku hat nur noch maximal für drei Stunden gehaltens. Die Garantie war fünf Tage vorher abgelaufen. Eine Vergünstigung für ein anderes, neues Gerät wurde gar nicht angeboten.»

Mehr Geld für Garantie?

Eine klare Absage erteilen die Umfrageteilnehmer der Garantieerweiterung: Während nur 27,4 Prozent dafür etwas zahlen würden, wollen 63,4 Prozent kein Geld für eine Erweiterung ausgeben. Der Preisrahmen für eine Garantieerweiterung liegt ➜

«Mit der Aufteilung von Hewlett-Packard in zwei eigenständige Unternehmen können wir gezielter auf Kunden zugehen.»

Adrian Müller,
Managing Director HP Schweiz

beim Gros der Befragten zwischen 21 und 50 Franken. Bei der Art der Erweiterung ist eine längere Garantiedauer am beliebtesten, gefolgt von einem schnellen Austausch des defekten Geräts.

Gewinner und Verlierer

In der Tabelle rechts sind die wichtigsten Händler, Hersteller und Telekommunikationsfirmen mitsamt der Leserbewertung aufgeführt. Dabei haben wir wo immer möglich auch den Vergleich zum Vorjahr gezogen und stellen dies grafisch per Pfeil dar. So sehen Sie genau, wo sich welcher Anbieter verbessert oder verschlechtert hat.

Summa summarum zeigt die 2017er-Studie, dass das Feld bei allen abgefragten Kategorien näher zusammengerückt ist. Unterschiede gibt es aber dennoch: Im Vergleich zu den Händlern und Telekomfirmen schneiden die Elektronikhersteller schlechter ab. Das hat seine guten Gründe: Letztendlich sind es die Hersteller, die mit ihrem Produkt beim Käufer im Fokus stehen und auch für mögliche Probleme haften. Zwar nehmen ebenfalls Händler oder Telekommunikationsanbieter ein defektes Gerät an, sie leiten es aber zum Hersteller weiter. Kommt es bei der Garantieabwicklung zu einem Problem, ist es meist der Hersteller der Hardware, der sich womöglich querstellt und das Produkt nur gegen Reparaturkosten wieder instand setzt. Händler und Telekomfirmen, die vielfach nur als Zwischenhändler auftreten und den Kunden lediglich informieren, können sich hier also kaum die Finger verbrennen.

«Wir liefern die Bestellungen ab sofort am Wunschtermin des Kunden aus – auch am Samstag und neu am Sonntag.»

Lorenz Weber,
Geschäftsführer STEG Electronics

HÄNDLER: DURCHWEGS POSITIV

Auch dieses Jahr holt sich der Schweizer Händler Brack ganz klar den Supportpokal. Ein Novum: Brack erreicht in allen sieben Kategorien die Note «sehr gut», womit sich der Anbieter in den Kategorien «Supportdauer» und «Kulanz» gegenüber 2016 sogar noch verbessert hat. So gute Resultate hatte in unserer Umfrage ein Händler noch nie.

Sowieso stehen die Händler 2017 bezüglich Support bei den Befragten besonders in der Gunst: Ganze acht der neun Elektronikanbieter in der Tabelle rechts werden durchwegs mit «gut» oder «sehr gut» bewertet. Die einzige Ausnahme ist Microspot. Dieser Schweizer Händler kommt in den Kategorien «Problemlösung», «Supportdauer» und «Kulanz» auf ein «ordentlich». In den restlichen Kategorien holt sich die Coop-Tochter aber ebenfalls ein «gut». Die Note «ungenügend» heimste kein Händler ein.

Einige Federn gegenüber dem Vorjahr lässt der Händler STEG Electronics. Er fällt bei «Problemlösung», «Kompetenz» und «Freundlichkeit» von «sehr gut» auf «gut» ab. Mit optimierten Lieferzeiten wie der neuen Sonntagslieferung will der Anbieter bei den Kunden wieder Punkte gutmachen.

HERSTELLER: HP HOLT AUF

Bei den Herstellern gibt es mehr Bewegung: Zwar logiert der iPhone-Hersteller Apple auch im Jahr 2017 noch auf Platz eins unserer Supportumfrage, dennoch rückt HP recht nahe an den Leader heran. So konnte sich HP in allen sieben abgefragten Bereichen steigern und wird von den Umfrageteilnehmern durchwegs mit «gut» bewertet. Apple hat sich hingegen «nur» im Bereich «Kulanz» verbessert und gegenüber HP einzig in der Kategorie «Freundlichkeit» die Nase vorn.

Weniger rosig sieht es bei den zwei Herstellern Microsoft und Samsung aus. Sie müssen sich jeweils in mehreren Kategorien mit einem «ordentlich» zufrieden geben. Samsung hat bei den drei Kategorien «Supportdauer», «Kulanz» und «Kompetenz» Verbesserungsbedarf, bei Microsoft sind es sogar vier Kategorien, die nur ein «ordentlich» einfahren: «Problemlösung», «Supportdauer», «Kompetenz» und «Erreichbarkeit».

«Mit einer ‹Rund um die Uhr›-Beratung wollen wir uns vom Mitbewerb unterscheiden.»

Urs Schaeppi,
CEO Swisscom

TELEKOM: SUNRISE GIBT GAS

Nicht weniger spannend sind auch die Resultate bei den Telekomanbietern: Hier gewinnt 2017 die Swisscom nur noch sehr knapp gegen den Mitbewerber Sunrise. Beide Provider haben sich in gleich drei Kategorien verbessert und konnten sich in den übrigen Bereichen auf ihrem guten Niveau halten. Die Swisscom ist Sunrise einzig bezüglich «Supportkosten» eine Nasenspitze voraus.

Swisscom-Chef Urs Schaeppi meint dazu: «Wir sind uns bewusst, dass mit der steigenden Digitalisierung auch die Kundenbetreuung komplexer wird und dadurch das Bedürfnis an einer ‹Rund um die Uhr›-Beratung wächst. Mit solch einem Service wollen wir uns vom Mitbewerb unterscheiden.» Doch eben, die Konkurrenz schläft nicht und baut ihr Serviceangebot ebenfalls aus.

Mit M-Budget Mobile gibt es zudem einen interessanten Neueinsteiger: Die Migros-Tochter wird zwar bei der «Supportdauer» und «Erreichbarkeit» von ihren Kunden nur mit einem «ordentlich» eingestuft, dafür erreicht das für seine sehr aggressive Preispolitik bekannte Unternehmen in den übrigen fünf Sparten jeweils ein «gut».

TIPP: ICT Analytics

Unter ict-analytics.ch erhalten Sie für den Preis von 2400 Franken im Jahr (exkl. Mehrwertsteuer) den Zugriff auf alle Studien von der Neuen Mediengesellschaft Zürich, 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 ICT Analytics unter ict-analytics.ch.

ÜBERSICHT: Bewertung der Supportqualität

Anbieter	Problemlösung	Supportkosten	Supportdauer	Kulanz	Kompetenz	Freundlichkeit	Erreichbarkeit
HÄNDLER							
Brack TESTSIEGER	sehr gut →	sehr gut →	sehr gut ↗	sehr gut ↗	sehr gut →	sehr gut →	sehr gut →
Digitec	gut →	gut →	gut ↗	gut ↗	gut →	sehr gut ↗	gut →
Fust (Neueinstieg)	gut	gut	gut	gut	gut	gut	gut
Interdiscount	gut →	gut →	gut →	gut ↗	gut →	gut ↘	sehr gut ↗
Media Markt (Neueinstieg)	gut	gut	gut	gut	gut	gut	gut
Melectronics	gut →	sehr gut ↗	gut →	gut ↗	gut →	sehr gut →	gut →
Microspot (Neueinstieg)	ordentlich	gut	ordentlich	ordentlich	gut	gut	gut
Pearl (Neueinstieg)	gut	gut	gut	gut	gut	gut	gut
STEG Electronics	gut ↘	sehr gut ↗	gut →	gut →	gut ↘	gut ↘	gut →
HERSTELLER							
Apple TESTSIEGER	gut →	gut →	gut →	gut ↗	gut →	sehr gut →	gut →
HP	gut ↗	gut ↗	gut ↗	gut ↗	gut ↗	gut ↗	gut ↗
Microsoft (Neueinstieg)	ordentlich	gut	ordentlich	gut	ordentlich	gut	ordentlich
Samsung	gut →	gut ↗	ordentlich →	ordentlich →	ordentlich ↘	gut →	gut ↗
TELEKOM							
M-Budget Mobile (Neueinstieg)	gut	gut	ordentlich	gut	gut	gut	ordentlich
Sunrise	gut →	gut →	gut ↗	gut ↗	gut →	sehr gut ↗	gut →
Swisscom TESTSIEGER	gut →	sehr gut ↗	gut ↗	gut ↗	gut →	sehr gut →	gut →
UPC	gut →	gut ↗	gut ↗	gut ↗	gut →	gut →	ordentlich →

Notenskala: 1 = schlecht, 2 = ungenügend, 3 = ordentlich, 4 = gut, 5 = sehr gut; ↗ = besser als im Vorjahr, → = gleich wie im Vorjahr, ↘ = schlechter als im Vorjahr