



# HOTLINES IM TEST

Alle Jahre wieder testet connect die Hotlines der größten deutschen Mobilfunkanbieter. Wie schneiden die Netzbetreiber aus Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie die alternativen deutschen Anbieter anno 2022 ab?

Alle Jahre wieder, doch nicht alle Jahre gleich: Dieses Jahr haben wir unser Testsetting um das Thema Sprachcomputer erweitert. Ein Sprachdialogsystem, so der Fachbegriff, ist bei jedem Kandidaten im Einsatz. Und wohl jeder Hilfesuchende kennt aus eigener Erfahrung

oder aus der Erzählung von anderen mehr oder weniger leidvolle Geschichten zu diesem Thema ...

## Wie lange braucht der Computer?

Wir haben nun die Messung der Wartezeit entsprechend aufgeteilt: Einmal wurde die gesamte Wartezeit vom ersten Klingeln bis zur Ge-

sprächsannahme notiert. Zusätzlich haben unsere Testerinnen und Tester die Zeit vom Start des Sprachcomputers bis zur Gesprächsannahme durch einen Mitarbeiter protokolliert. Die übrigen Testkriterien finden Sie am Ende des Artikels auf Seite 92 beschrieben.

Josefine Milosevic

Foto: Bojan Milinkovic/shutterstock.com

## Deutsche Telekom

Ohne Fleiß kein Preis: Die Bonner setzen auf Service und hohe Kompetenz und holen sich souverän erneut die Siegetrophäe.

► Bei der Telekom verhält es sich ähnlich wie beim FC Bayern München: Die Kicker und ihr Bonner Sponsor schreiben seit Jahren Erfolgsgeschichte und sammeln Auszeichnungen wie andere Briefmarken. Der Rekordmeister blickt auf 31 Meistertitel zurück, der TK-Riese hat zum elften Mal in Folge den connect-Netztest gewonnen.

### Unangefochten an der Spitze

Ob die Dominanz der Spitzenreiter so schnell gestoppt wird, bleibt zu bezweifeln: Schließlich liegt bei beiden die Messlatte für den Erfolg weit oben. Der hohe Qualitätsanspruch zahlt sich aus, wie die Telekom auch im diesjährigen Hotline-Test unter Beweis stellt:

Die Zeiten schlecht gelaunter und unqualifizierter Berater sind wohl endgültig vorbei. Das Gros des Teams zeigt sich hochprofessionell und kundenorientiert, gerät selbst bei hoher Auslastung nicht unter Druck, sondern ist sehr bemüht, die Hilfesuchenden umfassend zu beraten. Dafür lassen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter etwa bei Tarifanfragen genügend Zeit und führen zunächst eine detaillierte Bedarfsanalyse durch, um ein entsprechendes Angebot zu unterbreiten. Sie bleiben dabei leicht verständlich und lassen auch die Details nicht unter den Tisch fallen. Das schafft Vertrauen und sorgt für hohe Zufriedenheit bei der Kundschaft.

Auch an Fragen in puncto Technik und Dienste scheitern die meisten nicht, sondern können selbst komplexe Sachverhalte einfach vermitteln, bleiben äußerst freundlich im Ton und sorgen für eine gute Gesprächsatmosphäre.

### Wartezeit sensationell kurz

Mit stundenlangen Warteschleifen müssen sich Telekom-Kundinnen und -Kunden nicht plagen: Schon nach 55 Sekunden im Durchschnitt wurden die Testcalls angenommen. Damit haben die Bonner die Wartezeit deutlich verkürzt und sind nach Lidl die zweitschnellsten. Lohn der Mühe: erneut Platz 1.

**connect** -Urteil: sehr gut (445 Punkte)

## Telefónica O2

Die Wartezeit und die Erreichbarkeit haben sich verbessert, ebenso der Sprachcomputer. Auch die Qualität der Antworten ist im Großen und Ganzen gut.

► Für Telefónica zeigt der Daumen ebenfalls nach oben. Den Gewinn gesteigert, die Kundenzahl ebenfalls. Und vor allem: Die Netzqualität hat enorm aufgeholt. Schon zum zweiten Mal holten sich die Münchner die begehrte Note „sehr gut“ im connect-Netztest. Das freut die Mutter in Spanien, die dem deutschen CEO Markus Haas denn auch kürzlich den Vertrag um weitere drei Jahre verlängert hat.

### Stark bei Tariffragen

Freilich macht 's der Chef nicht allein: Haas kann auf über 7000 Mitarbeiter bauen. Die Truppe im Service macht jedenfalls einen guten Job. Die Stärke liegt auf der Tarifberatung: Hier zeigt sich die Crew

gut informiert und kann der Kundschaft hilfreiche Ratschläge und Tipps geben – beispielsweise beim Thema Daten sparen. Fragen wurden zum größten Teil verständlich beantwortet, dabei fragten die Beraterinnen und Berater nach, ob die Auskünfte verstanden wurden.

Bei Diensten wie der WLAN-Telefonie im Ausland zeigten sich dagegen vereinzelt Wissenslücken. Schade auch, dass manche mit dem Thema Bezahlen per Smartphone Schwierigkeiten hatten. Das sollte nach zwei Jahren Pandemie eigentlich sitzen.

### Wartezeit sinkt deutlich

Entspannung zeigt sich bei der Wartezeit: Hier verbesserte sich

Telefónica im Schnitt um fast zwei Minuten und springt von der Teilnote „mangelhaft“ auf „befriedigend“. Wir sagen: Weiter so!

Zudem gab es keinen Ausfall zu verzeichnen, alle Anrufe wurden angenommen – die Erreichbarkeit ist sehr gut und besser als bei der Telekom, die einen Ausfall hatte.

### Sprachcomputer im Aufwind

Das Thema Sprachcomputer zeigte sich dieses Jahr nicht so nervig wie 2021 und erhielt die Note „gut“. Dennoch landen die Münchner in dieser Disziplin im Mittelfeld – hier gibt es also wie bei der Wartezeit Verbesserungspotenzial.

**connect** -Urteil: gut (418 Punkte)

# Vodafone

Der Hotline-Service von Vodafone ist gut, könnte aber besser sein. Die Erreichbarkeit hat sich verschlechtert, dafür ist die Qualität der Aussagen gestiegen.

► Mussten wir im letzten Jahr bei manchen Vodafone-Beschäftigten den Kenntnisstand vor allem bei Themen abseits der Tarifberatung bemängeln, haben die Düsseldorfer 2022 mehr Punkte geholt. Sprich, sie haben mehr Fragen richtig und umfassender beantwortet. Dass wir uns nicht falsch verstehen: Im großen Ganzen ist die Hotline fit und hilft Anrufenden quer durch alle Bereiche kompetent und freundlich weiter.

### Die meisten beraten gut

Ein Mitarbeiter zum Beispiel erklärt dem Tester sehr anschaulich und verständlich, wie er per NFC-Technologie mit seinem Smartphone bezahlen kann. Und seine Kollegin lieferte zur Frage nach

WLAN-Telefonie eine rundum sehr gute Antwort ab: Sie wies darauf hin, dass Gespräche in der EU auch in dortigen Mobilfunknetzen kostenlos sind, aber bei Inlandsanrufen im Ausland Kosten verursachen – also wenn man in Spanien ein Restaurant vor Ort anruft. Das wäre normalerweise gratis, mit WLAN-Call fallen dagegen Kosten an. Ihr Tipp: Im Urlaub in der EU dieses besser ausschalten.

### Nicht alle auf der Höhe

Es gibt aber auch andere Beispiele: Das mobile Festnetzersatzprodukt für zu Hause, das Vodafone mit dem Produktnamen Gigacube kräftig bewirbt, schien immer noch Neuland für einen Hotliner. Er vermittelte weiter. Der zweite Mitar-

beiter erzählte dann, dass man das am Smartphone selbst über WLAN einstellen könne, da ein Hotspot ja ein Verteiler sei. Dass man für Gigacube ein eigenes Gerät mit einem entsprechenden Tarif braucht, blieb unerwähnt. Danke für nichts.

### Wartezeit verkürzt

In puncto Erreichbarkeit schneidet Vodafone mit drei Ausfällen schlechter ab als Telefónica (kein Ausfall) und die Telekom (ein Ausfall). Kein dramatischer Wert, aber es sollte besser gehen.

Bei der Wartezeit gibt es einen Fortschritt: Von „ausreichend“ ging’s nach oben zu einem „befriedigend“. Die Richtung stimmt.

**connect** -Urteil: **gut (403 Punkte)**

## Die Hotlines der deutschen Netzbetreiber

Anbieter	Deutsche Telekom	Telefónica O2	Vodafone
<b>Festnetz-Hotline</b>	<b>0800 33 02202</b>	<b>089 787 979 400</b>	<b>0800 172 1212</b>
Erreichbarkeit	0-24 Uhr	Mo-Fr 7-20 Uhr Sa 10 bis 18 Uhr	0-24 Uhr
Kosten	kostenlos	gemäß den Tariffkonditionen	kostenlos
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	2202	55222	1212
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos
<b>Telefon-Service</b>			
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50
davon geführte Gespräche	49	50	47
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	5:05	4:43	3:49
durchschnittliche Wartezeit <sup>1</sup> (Minuten)	0:55	2:48	3:18
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	0:27	1:52	1:19
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	0:28	0:57	1:59
<b>Testergebnisse</b>			
<b>Punkte Erreichbarkeit</b> (maximal 100)	<b>sehr gut (88)</b>	<b>sehr gut (89)</b>	<b>gut (83)</b>
<b>Punkte Wartezeit</b> (maximal 35)	<b>überragend (33)</b>	<b>befriedigend (25)</b>	<b>befriedigend (23)</b>
<b>Punkte Sprachdialogsystem</b> (maximal 15)	<b>sehr gut (13)</b>	<b>gut (12)</b>	<b>gut (12)</b>
<b>Punkte Freundlichkeit</b> (maximal 25)	<b>sehr gut (22)</b>	<b>sehr gut (22)</b>	<b>sehr gut (22)</b>
<b>Punkte Qualität der Aussagen</b> (maximal 325)	<b>sehr gut (289)</b>	<b>gut (270)</b>	<b>gut (263)</b>
<b>connect</b> URTEIL max. 500	<b>445 sehr gut</b>	<b>418 gut</b>	<b>403 gut</b>

Alle Angaben ohne Gewähr. <sup>1</sup> Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme.



# Lidl

► Lidl nutzt das Vodafone-Netz und bietet neuerdings auch Festnetzprodukte im Kabel- und DSL-Netz der Düsseldorfer an (siehe Seite 9).

### Schneller Kontakt

Sehr begeistert waren unsere Testerrinnen und Tester vom Sprach-

dialogsystem: Es ist sehr einfach zu bedienen und stellt zuverlässig und fix zum richtigen Ansprechpartner durch. Zudem kann Lidl wiederholt mit der kürzesten Wartezeit (im Schnitt 51 Sekunden) glänzen.

Noch erfreulicher ist, dass die Beratungsqualität deutlich gestie-

gen ist. Das Team springt von der Teilnote „befriedigend“ auf „gut“. Im Gesamtergebnis steigerte sich Lidl von „gut“ auf „sehr gut“ und holt zusammen mit Tchibo den Testsieg bei den Alternativen.

**connect** -Urteil: **sehr gut (439 Punkte)**

# Tchibo

► Auch bei Tchibo ging es nach oben: Aus einem „gut“ für die Beratungsqualität machten die Hanseaten ein „sehr gut“. So kann sich die Qualität der Aussagen sehen lassen: Die Hotline meisterte fast alle Fragen zur vollen Zufriedenheit. Und zwar querbeet durch alle Bereiche

– ob es um Tarife, die Drittanbietersperre oder WLAN-Calling ging, die Antworten kannte die engagierte Truppe meist aus dem Effeff.

### Wartezeit passt

Die Wartezeit ist nach wie vor gut, auch beim Sprachcomputer landet

Tchibo im guten Mittelfeld. Einzig sprachliche Hürden erschwerten – wie bei anderen auch – mitunter die Kommunikation. Der Hintergrund: Die Callcenter stehen nicht selten im Ausland.

**connect** -Urteil: **sehr gut (439 Punkte)**

# Yourfone

► Die Premium-Marke Yourfone, hinter der 1&1 Drillisch steht, machte einen Riesensatz: von „befriedigend“ im Endergebnis auf ein „sehr gut“. Das sehen wir auch nicht alle Tage. Was lief besser? Alle Anrufe kamen beim ersten Versuch durch, also 100 Prozent

Zielerfüllung. Und: Die Wartezeit verkürzte sich im Schnitt um über eine Minute – von 4:28 auf 3:14 Minuten. Das ist noch kein Traumwert, aber ein deutlicher Fortschritt.

Die Benutzerführung des Sprachcomputers verdiente sich ebenfalls ein Lob: Die Anrufenden kommen

leicht durchs Menü und werden schnell weitervermittelt.

### Qualität verbessert

Die Qualität der Aussagen stieg von „befriedigend“ auf „gut“.

**connect** -Urteil: **sehr gut (426 Punkte)**

# Aldi

► Weiter geht’s mit den Erfolgsmeldungen: Auch bei Aldi zeigt die Trendkurve nach oben. Die Beratungsqualität stieg von „befriedigend“ auf „gut“, und die Erreichbarkeit hat sich verbessert: Liefen 2021 noch drei Testcalls ins Leere, kamen diesmal alle Kontaktver-

suche durch. Lohn der Mühe: ein „sehr gut“ bei der Erreichbarkeit.

### Kenntnisreich und schnell

Und wie sieht es mit der inhaltlichen Qualität aus? Kurz gesagt: gut. Von „befriedigend“ kletterte Aldi auf „gut“. Der überwiegende

Teil der Hotline überzeugt auch abseits von Tariffragen mit Fachkenntnis.

Warten muss die Kundschaft auf die profunden Auskünfte im Schnitt 1:18 Minute – das ist „sehr gut“.

**connect** -Urteil: **sehr gut (425 Punkte)**



## 1&amp;1

► Auf das Netz von 1&1 warten wir noch, der Start ist für 2023 avisiert (siehe auch Seite 9). Zeit, den Service zu optimieren: Ging 1&1 im letzten Jahr mit der Endnote „gut“ noch als Testsieger bei den Alternativen über die Ziellinie, muss sich die Dommermuth-Truppe diesmal

mit dem 5. Platz bescheiden. Das kann nicht der Anspruch des Netzbetreibers in spe sein.

**Gute Basis, aber ausbaufähig**

Die Erreichbarkeit hat sich zwar auf 100 Prozent verbessert, und die Wartezeit ist mit 75 Sekunden nach

wie vor „sehr gut“, ebenso das Sprachdialogsystem. Leichte Abzüge gibt es aber in der punkte-trächtigen Königsdisziplin Beratungsqualität. Hier haben die sehr guten Konkurrenten klar zugelegt.

**connect** -Urteil: gut (414 Punkte)

## Mobilcom-Debitel

► Eine Ausnahmestellung nimmt die Freenet-Tochter Mobilcom-Debitel ein. Neben eigenen Tarifen vertreibt die Company auch die originalen Tarife aller drei Netzbetreiber sowie aktuelle Smartphones. Die Hotline muss also über ein sehr breites Wissen verfügen, um zu

dem umfangreichen Produktportfolio gut beraten zu können.

**Lange Wartezeit**

Im Aufwind zeigte sich die Erreichbarkeit: 2021 waren fünf Anrufe selbst beim dritten Versuch erfolglos, 2022 war es nur noch einer. Die

Wartezeit ist mit fast dreieinhalb Minuten aber nach wie vor sehr lang. Schade, denn das Personal berät nach wie vor auf überwiegend gutem Niveau und hat hier nur wenige Punkte eingebüßt.

**connect** -Urteil: gut (414 Punkte)

## Congstar

► Wie schlägt sich die Telekom-Marke? Gut, Congstar wurde aber wie 1&1 vom Überholmanöver der sehr guten Anbieter überrascht. Wir erinnern uns: 2021 gab es noch keine sehr gute Alternative, dieses Jahr gleich vier. Dabei hat Congstar in allen Disziplinen zugelegt: Die

Wartezeit hat sich von 1:45 Minute auf 59 Sekunden verkürzt. Die meisten Anrufe kamen beim ersten Versuch durch.

**Qualität klar gesteigert**

Und auch bei der Qualität der Aussagen zeigt sich ein klarer Fort-

schritt: von „befriedigend“ auf „gut“. Also hat Congstar eigentlich alles richtig gemacht. Doch das Bessere ist nun mal des Guten Feind, und so muss sich die Crew noch mehr ins Zeug legen.

**connect** -Urteil: gut (411 Punkte)

## Blau

► Die Zweitmarke von Telefónica bleibt auf der Vorjahresnote, wobei sich im Detail ein paar Änderungen ergeben. Verbessert hat sich die Erreichbarkeit: Statt drei Ausfällen im letzten Jahr gab es 2022 keinen einzigen zu beklagen. Hier kommt Blau von „gut“ auf „sehr gut“.

**Wartezeit stark verbessert**

Den größten Sprung gibt es bei der Wartezeit zu vermelden: von „mangelhaft“ auf „sehr gut“. In Zahlen: Statt im Schnitt quälende 4:24 Minuten warten Kundinnen und Kunden jetzt nur noch 1:04 Minute. Chapeau!

Etwas weniger gibt's für die Beratungsqualität: Statt 267 holte das Team dieses Jahr nur 260 Punkte. Vor allem abseits der Tarife kamen manche ins Schwimmen. Die Teilnote „gut“ bleibt aber erhalten.

**connect** -Urteil: gut (411 Punkte)

## Klarmobil

► Klarmobil ist eine Tochter von Mobilcom-Debitel und firmiert unter dem Dach des Mutterkonzerns Freenet. Anno 2021 fiel der Hotline-Test für die Nordlichter sehr unbefriedigend aus: Klarmobil landete mit der Note „ausreichend“ auf dem letzten Platz.

**Kompetenz deutlich besser**

Dieses Jahr konnte das Hotline-Team das Ruder herumreißen. Vor allem die deutlich gesteigerte Kompetenz brachte wertvolle Punkte. Die Qualität der Aussagen war 2021 noch die Achillesferse: Mit der Teilnote „ausreichend“ ist im

connect-Test kein Blumentopf zu gewinnen. 2022 können wir ein „gut“ vergeben. Die Wartezeit ist ausbaufähig, aber leicht im Aufwind: Statt 3:59 stehen 3:36 Minuten auf der Uhr. Da geht noch was.

**connect** -Urteil: gut (396 Punkte)

## Otelo

► Bei der Vodafone-Submarke lief dieses Jahr einiges schief. Lag die Erreichbarkeit 2021 noch bei „sehr gut“, ist sie diesmal katastrophal. 14 von 25 Anrufversuchen blieben erfolglos. Erfolglos heißt: Die connect-Testmannschaft ruft drei Mal zu unterschiedlichen Zeiten an und

wartet jeweils mindestens zehn Minuten. Erst wenn dann immer noch keiner drangeht, gilt der Versuch als gescheitert.

**Bessere Qualität der Aussagen**

Dafür ging die Qualität der Aussagen deutlich nach oben: von 244

auf 286 Punkte. Der Punktezuwachs belegt, dass Otelo die im letzten Jahr von uns bemängelten Wissenslücken und Niveauunterschiede angegangen ist. Ein freundlicher Ton ist dabei Usus.

**connect** -Urteil: gut (393 Punkte)

## Smartmobil

► Eine weitere Marke von 1&1 Drillisch – die aber deutlich hinter Yourfone landet. Schon letztes Jahr war bei fünf Anrufversuchen kein Durchkommen, dieses Jahr stieg die Zahl der Ausfälle auf sechs. Auch die Wartezeit hat sich verschlechtert: Statt einem „befriedi-

gend“ für im Schnitt 3:03 Minuten reicht es nun mit 3:43 Minuten nur für ein „ausreichend“.

**Verkauf statt Problemlösung**

Auch die Beratungsqualität reißt das Eisen nicht aus dem Feuer: Das Niveau der Punkte sank von 237 auf

231 Punkte. Durch die Bank hatten wir immer mal wieder ein Gegenüber an der Strippe, das schlicht nicht firm in der Materie war. Dafür wurde meist auf einen teuren Tarif hingearbeitet.

**connect** -Urteil: bef. (361 Punkte)



Foto: Vgstockstudio/shutterstock.com



Die Hotlines der Alternativ-Anbieter

Anbieter	Lidl	Tchibo	Yourfone	Aldi
<b>Festnetz-Hotline</b>	<b>0172 222 20 22</b>	<b>040 605 900 095</b>	<b>06181 7074 083</b>	<b>0177 177 1157</b>
Erreichbarkeit	7-23 Uhr 10-18 Uhr (feiertags)	8-22 Uhr	6-22 Uhr	Mo.-Fr. 7-23 Uhr Sa.+ So. 10-18 Uhr
Kosten	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	0172 222 20 22	nicht vorhanden	06181 7074 083	1157
Kosten	9 ct/Min <sup>2</sup>	kostenlos <sup>2</sup>	gemäß den Tarifkonditionen <sup>2</sup>	gemäß den Tarifkonditionen <sup>2</sup>
<b>Telefon-Service</b>				
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25	25
davon geführte Gespräche	25	24	25	25
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	3:00	3:14	2:50	5:59
durchschnittliche Wartezeit <sup>1</sup> (Minuten)	0:51	1:48	3:14	1:18
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	0:30	0:45	1:43	0:46
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	0:21	1:03	1:31	0:32

Testergebnisse

<b>Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)</b>	<b>überragend (100)</b>	<b>sehr gut (88)</b>	<b>überragend (100)</b>	<b>sehr gut (89)</b>
<b>Punkte Wartezeit (maximal 35)</b>	<b>überragend (33)</b>	<b>gut (29)</b>	<b>befriedigend (24)</b>	<b>sehr gut (32)</b>
<b>Punkte Sprachdialogsystem (maximal 15)</b>	<b>überragend (14)</b>	<b>gut (12)</b>	<b>sehr gut (13)</b>	<b>gut (12)</b>
<b>Punkte Freundlichkeit (maximal 25)</b>	<b>sehr gut (22)</b>	<b>sehr gut (21)</b>	<b>sehr gut (22)</b>	<b>sehr gut (22)</b>
<b>Punkte Qualität der Aussagen (maximal 325)</b>	<b>gut (270)</b>	<b>sehr gut (289)</b>	<b>gut (267)</b>	<b>gut (270)</b>
<b>connect URTEIL max. 500</b>	<b>439 sehr gut</b>	<b>439 sehr gut</b>	<b>426 sehr gut</b>	<b>425 sehr gut</b>

Alle Angaben ohne Gewähr. <sup>1</sup> Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme. <sup>2</sup> Bei Anruf mit im Tarif enthaltenen Inklusiv-Minuten oder einer Sprachflat fallen keine Gebühren an. .

Anbieter	1&1	Mobilcom-Debitel	Blau	Congstar
<b>Festnetz-Hotline</b>	<b>0721 96 00</b>	<b>040 5555 41 000</b>	<b>0177 177 1160</b>	<b>0221 79700 700</b>
Erreichbarkeit	0-24 Uhr	Mo.-Fr. 8-18 Uhr Sa. 9-19 Uhr	Mo.-Fr. 8-20 Uhr Sa. 10-16 Uhr	Mo.-Sa. 8-22 Uhr So. 9-18 Uhr
Kosten	je nach Festnetztarif <sup>2</sup>	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	0721 96 00	22240	1160	324444
Kosten	kostenlos <sup>2</sup>	kostenlos <sup>3</sup>	gemäß den Tarifkonditionen <sup>3</sup>	gemäß den Tarifkonditionen <sup>3</sup>
<b>Telefon-Service</b>				
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25	25
davon geführte Gespräche	25	24	25	25
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	6:04	5:00	3:44	4:49
durchschnittliche Wartezeit <sup>1</sup> (Minuten)	1:15	3:28	1:04	0:59
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	0:54	2:28	0:48	0:42
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	0:20	1:01	0:15	0:18

Testergebnisse

<b>Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)</b>	<b>überragend (100)</b>	<b>sehr gut (88)</b>	<b>sehr gut (86)</b>	<b>sehr gut (89)</b>
<b>Punkte Wartezeit (maximal 35)</b>	<b>sehr gut (32)</b>	<b>ausreichend (22)</b>	<b>sehr gut (32)</b>	<b>sehr gut (32)</b>
<b>Punkte Sprachdialogsystem (maximal 15)</b>	<b>sehr gut (13)</b>	<b>gut (12)</b>	<b>gut (12)</b>	<b>gut (12)</b>
<b>Punkte Freundlichkeit (maximal 25)</b>	<b>sehr gut (22)</b>	<b>sehr gut (22)</b>	<b>sehr gut (21)</b>	<b>sehr gut (21)</b>
<b>Punkte Qualität der Aussagen (maximal 325)</b>	<b>gut (247)</b>	<b>gut (270)</b>	<b>gut (260)</b>	<b>gut (257)</b>
<b>connect URTEIL max. 500</b>	<b>414 gut</b>	<b>414 gut</b>	<b>411 gut</b>	<b>411 gut</b>

Alle Angaben ohne Gewähr. <sup>1</sup> Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme. <sup>2</sup> Für 1&1-Kunden aus dem Fest- und Mobilfunknetz kostenlos. <sup>3</sup> Bei Anruf mit im Tarif enthaltenen Inklusiv-Minuten oder einer Sprachflat fallen keine Gebühren an.

Anbieter	Klarmobil	Otelo	Smartmobil
<b>Festnetz-Hotline</b>	<b>040 34 8585 300</b>	<b>0172 124 3333</b>	<b>06181 7074 030</b>
Erreichbarkeit	Mo.-Fr. 8-20 Uhr Sa. 9-17.30 Uhr	Mo.-So. 7-23 Uhr	6-22 Uhr
Kosten	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	040 34 8585 300	0172 124 3333	06181 7074 030
Kosten	gemäß den Tarifkonditionen <sup>2</sup>	gemäß den Tarifkonditionen <sup>2</sup>	gemäß den Tarifkonditionen <sup>2</sup>
<b>Telefon-Service</b>			
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25
davon geführte Gespräche	22	11	19
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	04:44	5:17	3:50
durchschnittliche Wartezeit <sup>1</sup> (Minuten)	3:36	4:40	3:49
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	2:33	1:35	1:16
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	1:03	3:05	2:33

Testergebnisse

<b>Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)</b>	<b>gut (78)</b>	<b>ausreichend (57)</b>	<b>gut (76)</b>
<b>Punkte Wartezeit (maximal 35)</b>	<b>ausreichend (20)</b>	<b>mangelhaft (15)</b>	<b>ausreichend (19)</b>
<b>Punkte Sprachdialogsystem (maximal 15)</b>	<b>sehr gut (13)</b>	<b>gut (12)</b>	<b>sehr gut (13)</b>
<b>Punkte Freundlichkeit (maximal 25)</b>	<b>sehr gut (22)</b>	<b>sehr gut (23)</b>	<b>sehr gut (22)</b>
<b>Punkte Qualität der Aussagen (maximal 325)</b>	<b>gut (263)</b>	<b>sehr gut (286)</b>	<b>befriedigend (231)</b>
<b>connect URTEIL max. 500</b>	<b>396 gut</b>	<b>393 gut</b>	<b>361 befriedigend</b>

Alle Angaben ohne Gewähr. <sup>1</sup> Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme. <sup>2</sup> Bei Anruf mit im Tarif enthaltenen Inklusiv-Minuten oder einer Sprachflat fallen keine Gebühren an.

# Österreich

In Österreich haben wir die drei Netzbetreiber getestet. Die Ergebnisse sehen aus wie in Deutschland: ein Mal „sehr gut“, zwei Mal „gut“.

► Österreich hat angesichts seiner Größe einen sehr lebendigen Mobilfunkmarkt. Neben den drei Netzbetreibern buhlen etliche alternative Marken um die Kundschaft. Wir haben uns auf die drei Platzhirsche fokussiert und den Hotline-Service der Netzbetreiber getestet.

**Magenta als einziger sehr gut**

Unter der Produktmarke Magenta vertreibt die 100-prozentige Telekom-Tochter T-Mobile Austria ihre SIM-Karten. Wie die Mutter in Deutschland landet Magenta in Österreich mit der Endnote „sehr gut“ auf dem Siebertreppchen.

Die Erreichbarkeit ist trotz eines Komplettausfalls sehr gut: Bei den

meisten Calls war schon der erste Versuch erfolgreich. Die Wartezeit belief sich 2021 auf 2:40 Minuten im Schnitt, das ergab die Note „befriedigend“. Dieses Jahr mussten sich die Testerinnen und Tester im Schnitt nur 1:46 Minute gedulden. Dafür gibt es ein „gut“.

Die Qualität, der größte Punktebringer, sank leicht von 280 auf 273 Punkte. Statt einem „sehr gut“ reichte es dieses Mal nur für ein „gut“. Das führt im Gesamtergebnis zu zwei Punkten weniger, die Top-Note „sehr gut“ bleibt.

**Drei erobert Platz 2**

Auf Platz 2 landet diesmal Drei. Statt vier Ausfällen wie letztes Jahr gab es 2022 nur einen Fehlversuch.

Deutlich verbessert präsentiert sich auch die Wartezeit: von 3:26 auf 1:16 Minuten, von „ausreichend“ auf „sehr gut“. Bravo!

Ebenfalls im Aufwind ist die Beratungsqualität. Drei hat sich also in allen Kategorien verbessert.

**A1 verkürzt Wartezeit**

Mit Platz 3 muss sich heuer A1 zufriedengeben. Woran liegt's? An der Erreichbarkeit: 2021 gab es zwei Ausfälle, dieses Jahr fünf. Die Qualität der Beratung blieb dagegen auf gleich gutem Niveau.

Besser lief es bei der Wartezeit: A1 konnte sich von 3:43 Minuten („ausreichend“) auf 2:08 Minuten („gut“) steigern. Das freut die Kundschaft.

# Schweiz

Die Krone in unserem DACH-Vergleich gebührt einmal mehr den Schweizern: Zwei Netzbetreiber gehen mit der Traumnote „überragend“ durchs Ziel, einer mit „sehr gut“.

► Wie bei der Netzqualität markiert die Schweiz auch beim Service den Benchmark. Zwei Mal überragend, ein Mal sehr gut.

**Sunrise holt Platz 1 zurück**

Hatte der kleinste Netzbetreiber Salt das letzte Jahr die Nase vorn, kämpft sich 2022 Sunrise erneut an die Spitze. Die Erreichbarkeit lässt mit 100 Prozent („überragend“) keine Fragen offen. Das sah 2021 noch anders aus: Da standen sechs Ausfälle im Protokoll.

Auch konnte Sunrise die Wartezeit leicht verkürzen – von 2:12 auf 2:04 Minuten. Die Verbalnote bleibt hier „gut“. Der per Tastenwahl steuerbare Sprachcomputer konnte die Test-Crew überzeugen.

Das Handling ist einfach, die Erfolgsquote – sprich die Weiterleitung an die richtige Abteilung – stimmt. Die Beratungsqualität hat ebenfalls deutlich zugelegt: von 280 Punkten („sehr gut“) auf 312 Punkte und damit auf ein „überragend“. Eine Glanzleistung!

**Swisscom knapp auf Platz 2**

Mit nur einem Punkt Rückstand fuhr Marktführer Swisscom den zweiten Platz ein. An der Erreichbarkeit lag es nicht: Hier ist man punktgleich mit Sunrise. Die Erfolgsquote liegt bei 100 Prozent, die Teilnote bei „überragend“. Letztes Jahr gab es einen Ausfall und ein „sehr gut“. Ebenfalls steigern konnte Swisscom die Be-

ratungsqualität: von 283 auf 312 Punkte (von 325 Punkten) – auch hier ein bravouröser Sprung. Bei Swisscom wie bei Sunrise saß nahezu jede Antwort. Etwas verschlechtert hat sich die Wartezeit von 2:14 auf 2:35 Minuten – daraus resultiert der verlorene Punkt, der zum Gleichstand fehlt. Grund zum Jammern ist das Endergebnis „überragend“ aber beileibe nicht.

**Salt lässt länger warten**

Salt muss sich diesmal auf Platz 3 einreihen, hält mit einwandfreier Beratungsqualität aber locker die Endnote „sehr gut“. Verschlechtert hat sich die Wartezeit: Von 54 Sekunden („sehr gut“) stieg sie auf 1:48 Minuten, was ein „gut“ ergibt.

## Die Hotlines der österreichischen Netzbetreiber

Anbieter	Magenta Telekom	Drei	A1 Telekom
<b>Festnetz-Hotline</b>	<b>0676 2000</b>	<b>0660 30 30 30</b>	<b>0800 664 100</b>
Erreichbarkeit	Mo.-Fr. 8-18 Uhr	Mo.-Sa. 7-20 Uhr Sa. 8-18 Uhr	Mo.-Fr. 7-22 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos
<b>Telefon-Service</b>			
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50
davon geführte Gespräche	49	49	45
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	4:28	3:38	4:28
durchschnittliche Wartezeit <sup>1</sup> (Minuten)	1:46	1:16	2:08
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	1:22	0:55	0:54
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	0:25	0:21	1:14
<b>Testergebnisse</b>			
<b>Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)</b>	sehr gut (89)	sehr gut (90)	gut (77)
<b>Punkte Wartezeit (maximal 35)</b>	gut (29)	sehr gut (32)	gut (27)
<b>Punkte Sprachdialogsystem (maximal 15)</b>	gut (12)	sehr gut (13)	sehr gut (13)
<b>Punkte Freundlichkeit (maximal 25)</b>	sehr gut (22)	sehr gut (21)	sehr gut (22)
<b>Punkte Qualität der Aussagen (max.325)</b>	gut (273)	gut (257)	gut (267)
<b>connect</b>	<b>URTEIL</b> max. 500	425 sehr gut	413 gut

Alle Angaben ohne Gewähr. <sup>1</sup> Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme.

## Die Hotlines der schweizerischen Netzbetreiber

Anbieter	Sunrise	Swisscom	Salt
<b>Festnetz-Hotline</b>	<b>0800 707 707</b>	<b>0800 800 800</b>	<b>0800 700 700</b>
Erreichbarkeit	Mo.-Fr. 8-22 Uhr Sa, So. 9-22 Uhr	0-24 Uhr	0-24 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos
<b>Telefon-Service</b>			
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50
davon geführte Gespräche	50	50	50
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	4:05	4:18	3:34
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	2:04	2:35	1:48
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	0:56	1:12	0:50
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	1:08	1:23	0:58
<b>Testergebnisse</b>			
<b>Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)</b>	überragend (100)	überragend (100)	sehr gut (91)
<b>Punkte Wartezeit (maximal 35)</b>	gut (27)	gut (26)	gut (29)
<b>Punkte Sprachdialogsystem (maximal 15)</b>	überragend (14)	überragend (14)	sehr gut (13)
<b>Punkte Freundlichkeit (maximal 25)</b>	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (23)
<b>Punkte Qualität der Aussagen (max.325)</b>	überragend (312)	überragend (312)	sehr gut (289)
<b>connect</b>	<b>URTEIL</b> max. 500	476 überragend	475 überragend

Alle Angaben ohne Gewähr. <sup>1</sup> Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme.

## So testet connect

### ■ 322 Tester haben die Hotlines per Telefon über mehrere Wochen kontaktiert.

Alle Netzbetreiber in Deutschland, Österreich und in der Schweiz wurden jeweils fünf Mal mit je zehn unterschiedlichen Fragestellungen zu unterschiedlichen Zeiten kontaktiert – also pro Anbieter 50 Kontakte. Die deutschen Alternativanbieter wurden jeweils fünf Mal mit je fünf unterschiedlichen Fragen traktiert – macht 25 Fragen pro Anbieter.

### ■ Qualität der Aussagen

Die Qualität der Aussagen ist für connect das höchste Gut in einem Servicetest und bekommt entsprechend mit 325 Punkten die höchste Gewichtung. Entscheidend für die Bewertung ist, ob dem Tester oder der Testerin die korrekten und vollständigen Antworten auf die Fragen gegeben wurden.

### ■ Erreichbarkeit/Wartezeit/Sprachdialogsystem

Im Fokus stand auch die Erreichbarkeit (dafür gibt es maximal 100 Punkte): Wie häufig wird die Hotline wegen einer Anfrage angerufen, wie oft wird der Anrufer weitergeleitet? Auch die Warte- und Reaktionszeiten (maximal 35 Punkte) wurden genau gemessen und bewertet. Wie lange warte ich auf einen Ansprechpartner? Komme ich überhaupt durch? Neu ist die Erfassung der Dauer, bis man vom Sprachcomputer zu einem Hotliner durchgeschleift wird. Zudem wurde die Benutzerführung mit maximal 15 Punkten bewertet.

### ■ Freundlichkeit

Wird mein Anliegen richtig verstanden und aufgenommen? Werde ich freundlich beraten oder abgefertigt? Für die Soft Skills gab's im Test ebenfalls Punkte – maximal 25.