Ressort: Technik

Studie: Servicequalität in Computerbranche nur befriedigend

Hamburg, 26.11.2012, 09:40 Uhr

GDN - Die Servicequalität in der Computerbranche ist wie in den Jahren zuvor lediglich auf einem befriedigenden Niveau. Dies ergibt eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Demnach erwies sich erneut die E-Mail-Bearbeitung als größte Schwachstelle. Nur selten hätten Kunden eine vollständige und strukturierte Auskunft zu ihrer Frage erhalten. Zudem seien im Durchschnitt fast 33 Stunden vergangen, bis der Absender eine Antwort erhielt. "Kunden erwarten inzwischen, dass E-Mails innerhalb von 24 Stunden vollständig und verständlich beantwortet werden", kommentierte Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts, die Ergebnisse der Studie. Mit 42 Sekunden war auch die Wartezeit in den telefonischen Hotlines deutlich zu lang. Deutlicher Handlungsbedarf ergab sich auch in Bezug auf die Freundlichkeit der Berater. Diese wurde nur in etwa 65 Prozent der Anrufe positiv bewertet. Immerhin: In gut 80 Prozent der Gespräche beantworteten die Berater die Fragen strukturiert und vollständig. "Insgesamt zeigt sich, dass die Branche in den vergangenen Jahren zu wenig in den Service investiert hat. Angesichts einer steigenden Bedeutung der Kundenbindung in der Computerbranche besteht dringender Handlungsbedarf", so Hamer.

Bericht online:
https://www.germandailynews.com/bericht-3041/studie-servicequalitaet-in-computerbranche-nur-befriedigend.html

Redaktion und Veranwortlichkeit:
V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV:

Haftungsausschluss:
Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

Editorial program service of General News Agency:
UPA United Press Agency LTD
483 Green Lanes
UK, London N13NV 4BS
contact (at) unitedpressagency.com
Official Federal Reg. No. 7442619