

Schweizer IT-Unternehmen mit miesem Telefonservice

Ein Kundenservicetest des Magazins «Kassensturz» hat letzte Woche einiges Aufsehen erregt. Um die Qualität des Kundendienstes zu ermitteln hat eine Firma im Auftrag des Magazins 800 Anrufe bei 50 Firmen getätigt. Die Kriterien der Prüfer waren die Wartezeit, Sachkenntnis, Lösungsorientiertheit, Gesprächsführung und Begrüssung.

Die unter den Prüflingen vertretenen Unternehmen aus der ICT-Branche haben im allgemeinen erstaunlich schlecht abgeschnitten.

Glänzen konnte allerdings der Provider Green.ch, der hinter der Winterthur-Versicherung und Swisscard

die drittbesten Noten erhielt. Ansonsten schaffte es gerade noch Tele2 in den Bereich «gut» (Platz 17).

Der Provider Solnet auf Rang 24 sowie die Retailer Migros Electronics, Digital Home (Fust) und Media Markt, die in schöner Einigkeit ex Aequo den 26. Rang belegen, finden sich noch im Notenbereich, den «Kassensturz» als «genügend» betrachtet.

Auf den hinteren Rängen sind die ICT-Firmen, verglichen mit anderen Branchen, deutlich in der Mehrheit. Eschenmoser, Tiscali, Bluewin, Swisscom Mobile, Cablecom und Interdiscount liegen auf Rängen zwischen 38

und 46 und weisen ungenügende Noten auf. Und die hintersten vier Ränge, im Notenbereich «schlecht», belegen Orange, Econophone, Sunrise Internet und Sunrise selbst.

Viele der Probanden reagierten auf ihre schlechten Ergebnisse mit Beuerungen, dass sie das Ergebnis ernst nehmen, die Schwächen auch selbst kennen und an Verbesserungen arbeiten. Einige Male wurden aber auch vorübergehende Probleme (Sunrise, Orange), oder Anrufe der Tester in den Filialen statt auf die Hotlines (Fust, Interdiscount), als Grund für die schlechten Noten genannt. (hjm)

