

Statista Benchmark-Studie Hotlines 2015

Hamburg, 01.12.2014 – Je höher der Professionalisierungsgrad einer Hotline, desto länger die Wartezeit! Durchschnittlich 4 Minuten länger warten Kunden bei Festnetz & Internet-Anbietern, wenn eine Wartezeit benannt wird. Die große Statista-Studie deckt auf!

Eine steigende Wettbewerbsintensität, wachsende Ansprüche der Konsumenten gepaart mit immer homogener werdenden Produkten beeinflussen seit Jahren die Märkte und erschweren somit die Positionierung der Unternehmen aufgrund ihrer substanziellen Leistung. Einen Kern-Zusatznutzen stellen besonders bei Unternehmen mit Online-Angeboten telefonische Hotline-Services dar, da sie oftmals den einzigen direkten Schnittpunkt zum Kunden darstellen.

Statista veröffentlicht eine – in diesem Umfang bisher einmalige - empirische Untersuchung von über 250 Servicehotlines von Unternehmen aus 16 verschiedenen Branchen. Getestet wurde nach Kriterien wie Service, Wartezeit, Erreichbarkeit und Transparenz. Die Datenerhebung erfolgte in Kooperation mit Chip. Bewertet wurden dabei über 80 Einzelmerkmale je Hotline, die sich aus Neukundensicht in drei verschiedene servicerelevante Phasen einteilen lassen: Vor dem Testanruf, vor dem Beratungsgespräch und während des Beratungsgesprächs. Im Rahmen des Webseiten-Checks wurde vorab überprüft, wo und wie die Hotline-Nummer auf der jeweiligen Unternehmenswebseite platziert ist. 50 Anrufe je Hotline wurden nachfolgend zu 5 verschiedenen Zeitslots getätigt und so die Zeit der Wartedauer und die Qualität der Menüs sowie Beratungen analysiert.

Besonders prägnant zeigte sich dabei die Varianz beim Professionalisierungsgrad der Hotlines in verschiedenen Branchen. **Positiv hervor hoben sich die Festnetz & Internet sowie Mobilfunk Hotlines**, die sich durch umfangreiche Menüs, Musik in der Warteschleife und Hinweise zur verbleibenden Wartezeit auszeichneten. **PC-Hilfen hingegen wirkten insgesamt etwas schlichter.**

Doch ein Professionalisierungsgrad ist nicht alles. Auch die Dauer der Wartezeit ist ein relevantes Service-Kriterium. So ist gerade bei den sehr professionell aufgestellten Hotlines die Wartezeit überdurchschnittlich hoch: 3:07 min bei Festnetz & Internet Hotlines, 2:47 min bei Mobilfunk Hotlines. Sofern die Hotlines eine konkrete Wartezeit ankündigen, warten die Anrufer im Durchschnitt bei den Hotlines der Branche Festnetz & Internet sogar 4,7 Minuten länger als angekündigt und bei den Hotlines der Branche Mobilfunk 1,1 Minuten länger als angekündigt. Zum Vergleich: **Im Durchschnitt beträgt die Wartezeit über alle Hotlines und Branchen hinweg rund 1 Minute und 56 Sekunden.** Der beste Zeitpunkt für den Anruf bei einer Hotline ist übrigens zwischen 13:30 und 15:00 Uhr. Zu dieser Zeit beträgt die durchschnittliche Wartedauer lediglich 1:42 min, zur Abendzeit hingegen, zwischen 17:30 und 19:30, muss der Kunde im Schnitt rund 2:15 min warten.

Besonders die Kreativität einiger Anbieter zeigt die Bedeutung, sich durch den Service von anderen Unternehmen abzusetzen. So gab es beispielsweise eine Hotline eines Spielzeuganbieters, bei der eine Kinderstimme durch das Menü leitete.

Herausgeber

Statista GmbH, Johannes-Brahms-Platz 1, 20355 Hamburg,
Tel.: +49 (0) 40/41 34 98 9-0

Kontakt

Ela Dietrich, Key Account Manager, Tel.: +49 (0) 40/32 80 78 9-55,
Ela.Dietrich@statista.com