



ServiceAtlas Mobilfunk 2013

Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 10 Prepaid- und 10 Postpaid-
Mobilfunkanbieter

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH																																												
Erhebungsmethode	Online-Befragung																																												
Erhebungszeitraum	Oktober 2013																																												
Stichprobe	Insgesamt 1.940 Befragte mit n = 2.269 Urteilen (Bewertung von bis zu zwei Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren) n = 1.159 Urteile zu 10 Prepaid-Mobilfunkanbietern n = 1.110 Urteile zu 10 Postpaid-Mobilfunkanbietern																																												
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für die folgenden Mobilfunkanbieter:</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Prepaid</u></th> <th></th> <th><u>Postpaid</u></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• ALDI TALK</td> <td>(n=116)</td> <td>• I&I</td> <td>(n=114)</td> </tr> <tr> <td>• blau.de</td> <td>(n=121)</td> <td>• Base</td> <td>(n=122)</td> </tr> <tr> <td>• congstar</td> <td>(n=120)</td> <td>• congstar</td> <td>(n=89)</td> </tr> <tr> <td>• E-Plus</td> <td>(n=111)</td> <td>• E-Plus</td> <td>(n=120)</td> </tr> <tr> <td>• Fonic</td> <td>(n=120)</td> <td>• klarmobil</td> <td>(n=85)</td> </tr> <tr> <td>• O2</td> <td>(n=120)</td> <td>• mobilcom debitel</td> <td>(n=121)</td> </tr> <tr> <td>• simyo</td> <td>(n=115)</td> <td>• O2</td> <td>(n=120)</td> </tr> <tr> <td>• Tchibo Mobil</td> <td>(n=95)</td> <td>• Talkline</td> <td>(n=100)</td> </tr> <tr> <td>• Telekom</td> <td>(n=121)</td> <td>• Telekom</td> <td>(n=120)</td> </tr> <tr> <td>• Vodafone</td> <td>(n=120)</td> <td>• Vodafone</td> <td>(n=119)</td> </tr> </tbody> </table>	<u>Prepaid</u>		<u>Postpaid</u>		• ALDI TALK	(n=116)	• I&I	(n=114)	• blau.de	(n=121)	• Base	(n=122)	• congstar	(n=120)	• congstar	(n=89)	• E-Plus	(n=111)	• E-Plus	(n=120)	• Fonic	(n=120)	• klarmobil	(n=85)	• O2	(n=120)	• mobilcom debitel	(n=121)	• simyo	(n=115)	• O2	(n=120)	• Tchibo Mobil	(n=95)	• Talkline	(n=100)	• Telekom	(n=121)	• Telekom	(n=120)	• Vodafone	(n=120)	• Vodafone	(n=119)
<u>Prepaid</u>		<u>Postpaid</u>																																											
• ALDI TALK	(n=116)	• I&I	(n=114)																																										
• blau.de	(n=121)	• Base	(n=122)																																										
• congstar	(n=120)	• congstar	(n=89)																																										
• E-Plus	(n=111)	• E-Plus	(n=120)																																										
• Fonic	(n=120)	• klarmobil	(n=85)																																										
• O2	(n=120)	• mobilcom debitel	(n=121)																																										
• simyo	(n=115)	• O2	(n=120)																																										
• Tchibo Mobil	(n=95)	• Talkline	(n=100)																																										
• Telekom	(n=121)	• Telekom	(n=120)																																										
• Vodafone	(n=120)	• Vodafone	(n=119)																																										
Gesamtumfang	177 Seiten Chart-Berichtsband (pdf)																																												

Studiendesign

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlungsbereitschaft • Analyse der Kundenbindungstreiber
Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit, Kundenorientierung, Ruf und Image
Tarife / Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifauswahl • Auswahl an Mobiltelefonen • Transparenz der Tarife • Flexibilität der Tarife (Laufzeit, Zubuchung von Tarifoptionen) • Transparenz der Abrechnung
Netzqualität	<ul style="list-style-type: none"> • Netzqualität Telefonie • Netzqualität mobiles Internet
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis der Tarife • Preis-Leistungs-Verhältnis der Mobiltelefone • Treueangebote
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern • Freundlichkeit der Mitarbeiter • Umgang mit Reklamationen / Beschwerden • Informationsangebot auf der Internetseite • Benutzerfreundlichkeit des persönlichen Online-Kundenbereichs
Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Fachkompetenz der Mitarbeiter • Tarifberatung / Tarifempfehlung • Verbindlichkeit von Aussagen • Unterstützung Inbetriebnahme / Aktivierung der SIM-Karte
Mobile Payment	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzung des Mobiltelefons zur bargeldlosen Zahlung von Waren & Dienstleistungen • Attraktivität von Mobile Payment

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Kundenorientierung

Tarife / Produkte

- Tarifauswahl
- Auswahl an Mobiltelefonen
- Transparenz der Tarife
- Flexibilität der Tarife (Laufzeit, Zubuchung von Tarifoptionen)
- Transparenz der Abrechnung

Netzqualität

- Netzqualität Telefonie
- Netzqualität mobiles Internet

Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis der Tarife
- Preis-Leistungs-Verhältnis der Mobiltelefone
- Treueangebote

Kundenservice

- Kontaktmöglichkeit mit Mitarbeitern
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Umgang mit Reklamationen / Beschwerden
- Informationsangebot auf der Internetseite
- Benutzerfreundlichkeit des persönlichen Online-Kundenbereichs

Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Tarifberatung / Tarifempfehlung
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Unterstützung bei Inbetriebnahme / Aktivierung der SIM-Karte

Auszeichnung Prepaid-Mobilfunkanbieter

GESAMT	
sehr gut	congstar
sehr gut	ALDI TALK
gut	blau.de
gut	Tchibo Mobil
gut	O2
	simyo
	Fonic
	Vodafone
	Telekom
	E-Plus

Tarife / Produkte	
sehr gut	blau.de
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	simyo
gut	congstar
gut	O2
	Fonic
	Tchibo Mobil
	E-Plus
	Telekom
	Vodafone

Netzqualität	
sehr gut	congstar
sehr gut	Telekom
gut	Vodafone
gut	O2
	Tchibo Mobil
	ALDI TALK
	Fonic
	simyo
	blau.de
	E-Plus

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	O2
gut	Fonic
gut	congstar
gut	blau.de
gut	simyo
	E-Plus
	Vodafone
	Telekom

Kundenservice	
sehr gut	blau.de
sehr gut	ALDI TALK
gut	congstar
gut	Tchibo Mobil
	E-Plus
	O2
	Fonic
	simyo
	Vodafone
	Telekom

Kundenberatung	
sehr gut	congstar
sehr gut	blau.de
sehr gut	Tchibo Mobil
gut	ALDI TALK
gut	Fonic
	simyo
	O2
	E-Plus
	Vodafone
	Telekom

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung Postpaid-Mobilfunkanbieter

GESAMT	
sehr gut	congstar
sehr gut	I & I
gut	Telekom
gut	klarmobil
gut	Base
	O2
	mobilcom debitel
	Vodafone
	E-Plus
	Talkline

Tarife / Produkte	
sehr gut	congstar
sehr gut	Base
sehr gut	I & I
gut	O2
gut	klarmobil
gut	Telekom
	mobilcom debitel
	Vodafone
	E-Plus
	Talkline

Netzqualität	
sehr gut	congstar
sehr gut	Telekom
gut	klarmobil
gut	I & I
gut	Vodafone
gut	mobilcom debitel
	O2
	Talkline
	Base
	E-Plus

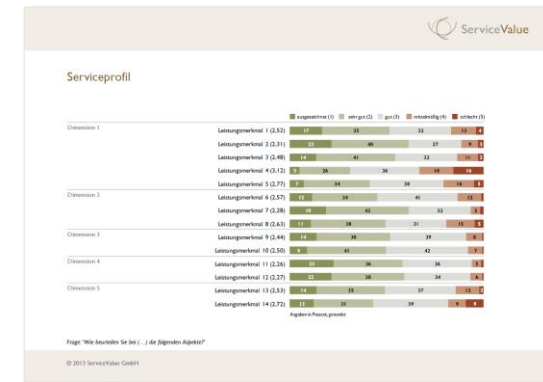
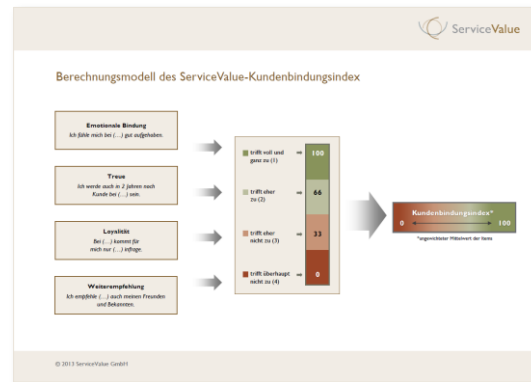
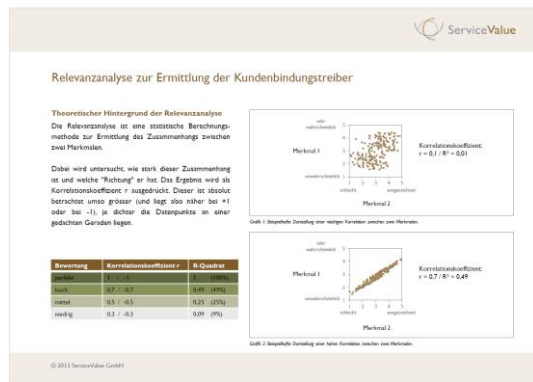
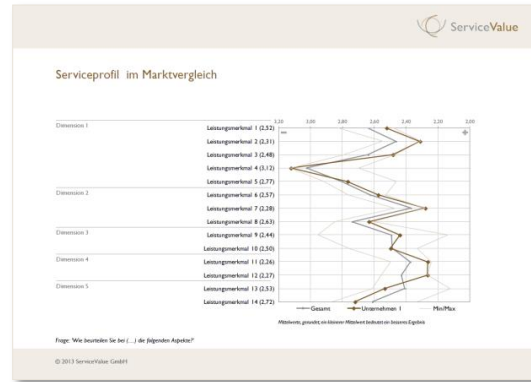
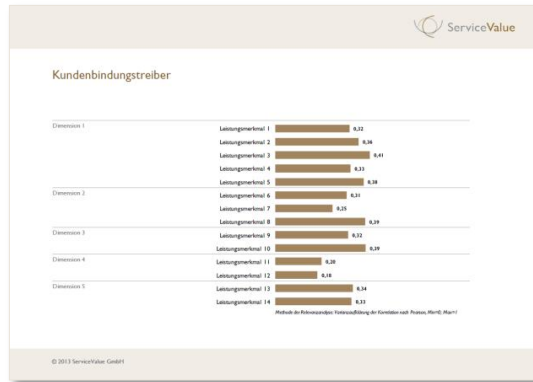
Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	congstar
sehr gut	klarmobil
sehr gut	Base
gut	I & I
gut	O2
	Vodafone
	mobilcom debitel
	E-Plus
	Telekom
	Talkline

Kundenservice	
sehr gut	I & I
sehr gut	congstar
gut	Telekom
gut	Base
gut	mobilcom debitel
	O2
	klarmobil
	Vodafone
	E-Plus
	Talkline

Kundenberatung	
sehr gut	congstar
sehr gut	I & I
gut	Base
gut	klarmobil
gut	O2
gut	Telekom
	mobilcom debitel
	E-Plus
	Vodafone
	Talkline

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...

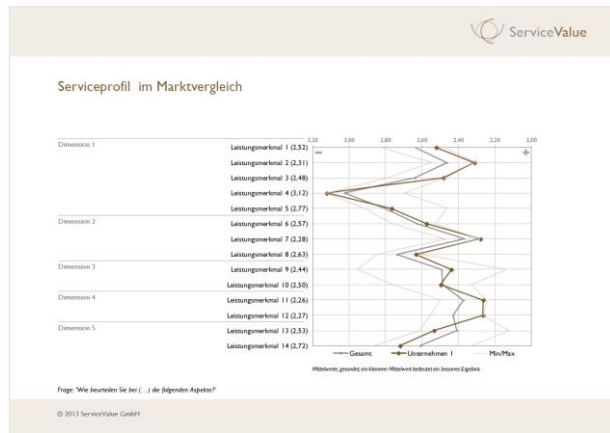


... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

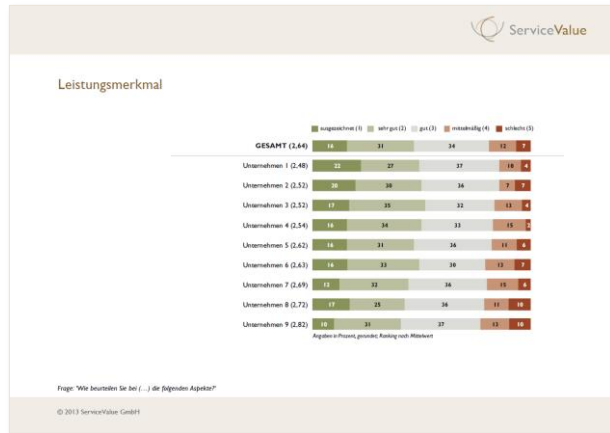


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungsrelevanz-Matrix für jeden Anbieter

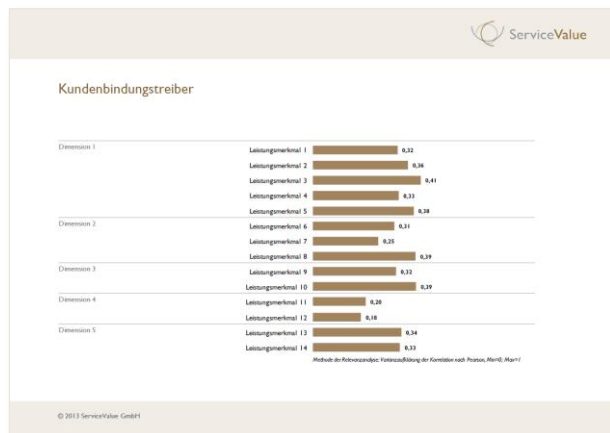


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter

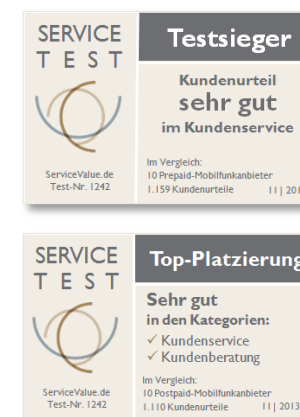


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per FAX an ServiceValue: +49 (0)221. 67 78 67 – 29

Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der ServiceAtlas Mobilfunk 2013.
Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 1.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Mobilfunk 2013** - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (ca. 177 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.850,- € netto
- Vorteilsangebot:** ServiceAtlas Mobilfunk 2013 (ca. 177 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation vor Ort
zum Preis von 4.900,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten



Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Kontakt

Stefan Heinisch / Jan Hoffmann

Tel +49.(0)221.67 78 67 – 50 / – 30

S.Heinisch@ServiceValue.de / J.Hoffmann@ServiceValue.de

ISBN 978-3-944739-07-6

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Franz Pfluegl - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de