



# ServiceAtlas Mobilfunk 2014

## Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

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

Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH																																												
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung																																												
<b>Erhebungszeitraum</b>	November 2014																																												
<b>Stichprobe</b>	<p>Insgesamt 2.039 Befragte mit n = 2.286 Urteilen (Bewertung von bis zu zwei Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren)</p> <p>n = 1.148 Urteile zu 10 Prepaid-Mobilfunkanbietern</p> <p>n = 1.138 Urteile zu 10 Postpaid-Mobilfunkanbietern</p>																																												
<b>Auswertung</b>	<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=119)</td> <td>• I&amp;I</td> <td>(n=116)</td> </tr> <tr> <td>• blau.de</td> <td>(n=117)</td> <td>• BASE</td> <td>(n=100)</td> </tr> <tr> <td>• congstar</td> <td>(n=113)</td> <td>• congstar</td> <td>(n=111)</td> </tr> <tr> <td>• E-Plus</td> <td>(n=115)</td> <td>• E-Plus</td> <td>(n=115)</td> </tr> <tr> <td>• Fonic</td> <td>(n=110)</td> <td>• klarmobil</td> <td>(n=108)</td> </tr> <tr> <td>• O2</td> <td>(n=119)</td> <td>• mobilcom debitel</td> <td>(n=120)</td> </tr> <tr> <td>• simyo</td> <td>(n=116)</td> <td>• O2</td> <td>(n=117)</td> </tr> <tr> <td>• Tchibo Mobil</td> <td>(n=110)</td> <td>• Talkline</td> <td>(n=114)</td> </tr> <tr> <td>• Telekom</td> <td>(n=114)</td> <td>• Telekom</td> <td>(n=119)</td> </tr> <tr> <td>• Vodafone</td> <td>(n=115)</td> <td>• Vodafone</td> <td>(n=118)</td> </tr> </tbody> </table>	<u>Prepaid</u>		<u>Postpaid</u>		• ALDI TALK	(n=119)	• I&I	(n=116)	• blau.de	(n=117)	• BASE	(n=100)	• congstar	(n=113)	• congstar	(n=111)	• E-Plus	(n=115)	• E-Plus	(n=115)	• Fonic	(n=110)	• klarmobil	(n=108)	• O2	(n=119)	• mobilcom debitel	(n=120)	• simyo	(n=116)	• O2	(n=117)	• Tchibo Mobil	(n=110)	• Talkline	(n=114)	• Telekom	(n=114)	• Telekom	(n=119)	• Vodafone	(n=115)	• Vodafone	(n=118)
<u>Prepaid</u>		<u>Postpaid</u>																																											
• ALDI TALK	(n=119)	• I&I	(n=116)																																										
• blau.de	(n=117)	• BASE	(n=100)																																										
• congstar	(n=113)	• congstar	(n=111)																																										
• E-Plus	(n=115)	• E-Plus	(n=115)																																										
• Fonic	(n=110)	• klarmobil	(n=108)																																										
• O2	(n=119)	• mobilcom debitel	(n=120)																																										
• simyo	(n=116)	• O2	(n=117)																																										
• Tchibo Mobil	(n=110)	• Talkline	(n=114)																																										
• Telekom	(n=114)	• Telekom	(n=119)																																										
• Vodafone	(n=115)	• Vodafone	(n=118)																																										
<b>Gesamtumfang</b>	180 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)																																												

## Studiendesign

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

## Leistungskategorien und Bewertungskriterien

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

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

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

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

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

Kundenberatung	
sehr gut	congstar
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	blau.de
gut	O2
gut	Fonic
	ALDI TALK
	Vodafone
	E-Plus
	simyo
	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
sehr gut	Telekom
gut	Vodafone
gut	BASE
	klarmobil
	O2
	mobilcom debitel
	E-Plus
	Talkline

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

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

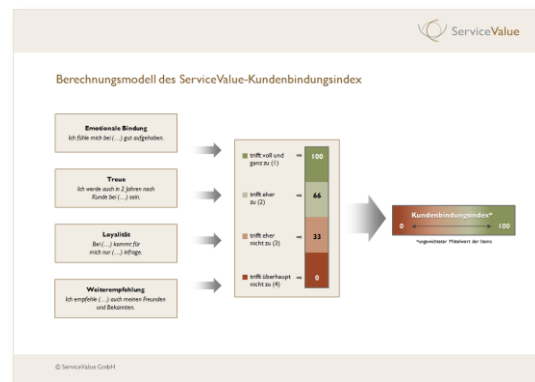
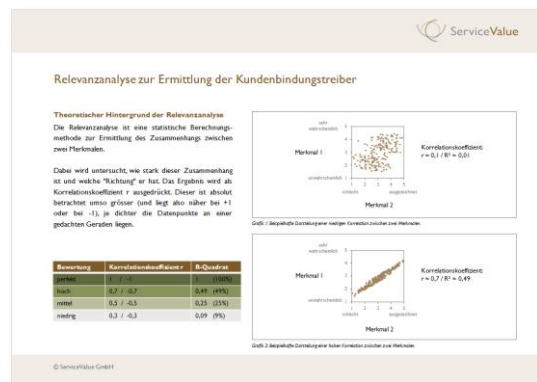
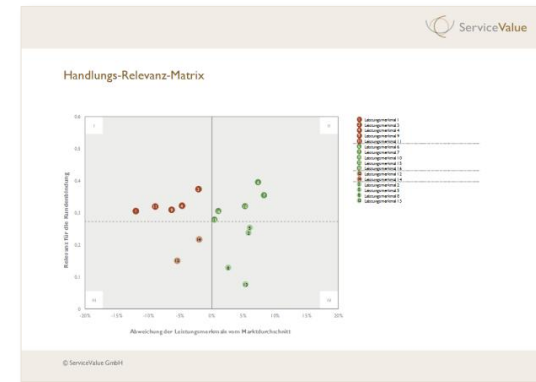
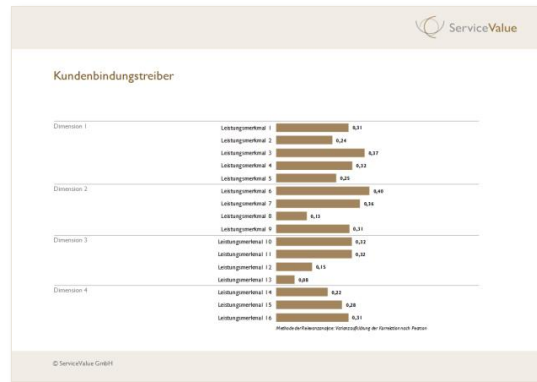
Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	congstar
sehr gut	I & I
sehr gut	BASE
gut	klarmobil
gut	O2
	Vodafone
	E-Plus
	Telekom
	mobilcom debitel
	Talkline

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

Kundenberatung	
sehr gut	congstar
sehr gut	I & I
gut	Telekom
gut	BASE
gut	Vodafone
	mobilcom debitel
	O2
	klarmobil
	E-Plus
	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“.

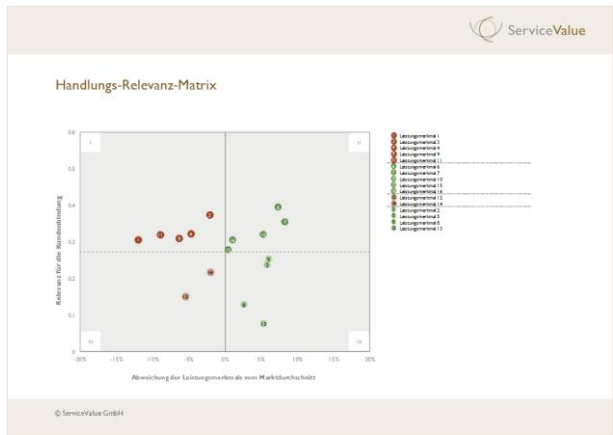
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



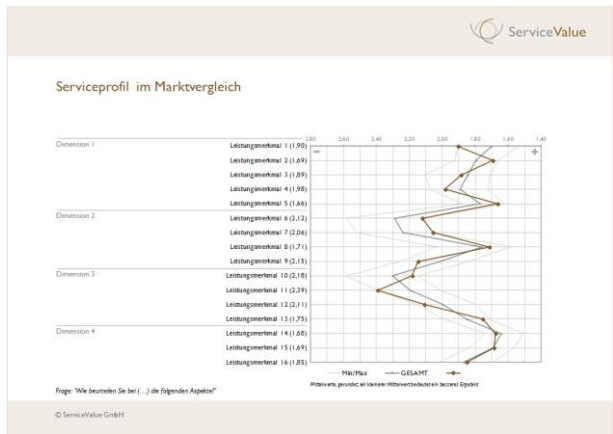
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



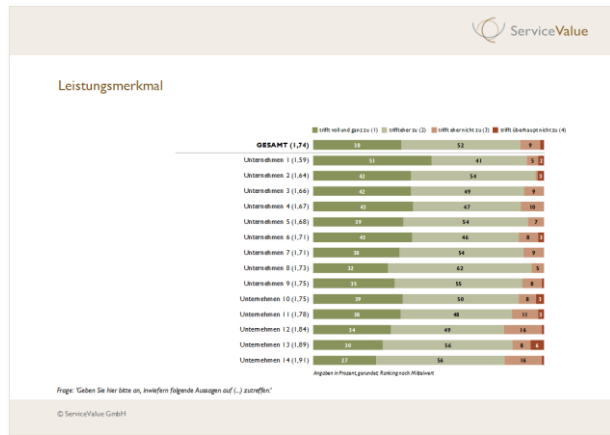
- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



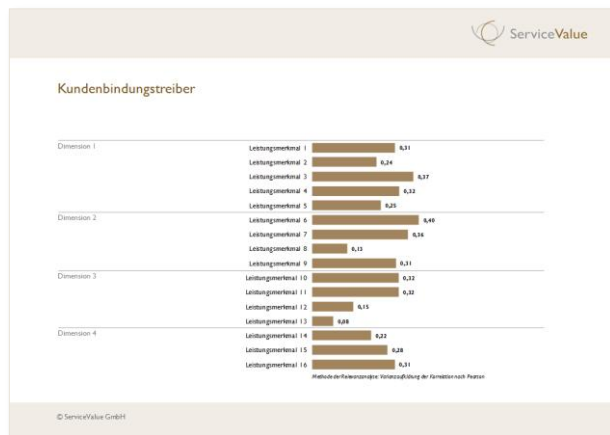
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter



## 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, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)  
oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

## Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**  
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Mobilfunk 2014.  
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 2014 - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung** (180 Seiten, PDF)  
zum Preis von 3.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Mobilfunk 2014 (180 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

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](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

ISBN 978-3-944739-22-9

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](http://www.ServiceValue.de)