



# ServiceAtlas Mobilfunk 2019

## Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 17 Prepaid- und 22 Postpaid-  
Mobilfunkanbieter

Studienflyer inklusive Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	ServiceValue GmbH																																																
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung																																																
<b>Erhebungszeitraum</b>	Januar 2019																																																
<b>Stichprobe</b>	n = 3.492 Befragte mit insgesamt 3.851 Urteilen (Bewertung von bis zu 2 Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunde waren) n = 1.622 Urteile zu 17 Prepaid-Mobilfunkanbietern n = 2.229 Urteile zu 22 Postpaid-Mobilfunkanbietern																																																
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für die folgenden Mobilfunkanbieter:</p> <table border="0"> <tr> <td><u>Prepaid</u></td> <td></td> <td><u>Postpaid</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td>• ALDI TALK</td> <td>• NettoKOM</td> <td>• I &amp; I</td> <td>• O2</td> </tr> <tr> <td>• AY YILDIZ</td> <td>• O2</td> <td>• BASE</td> <td>• Otelo</td> </tr> <tr> <td>• Blau</td> <td>• Otelo</td> <td>• Blau</td> <td>• PremiumSIM</td> </tr> <tr> <td>• congstar</td> <td>• Tchibo Mobil</td> <td>• callmobile</td> <td>• simply</td> </tr> <tr> <td>• discoTEL</td> <td>• Telekom</td> <td>• congstar</td> <td>• smartmobil</td> </tr> <tr> <td>• Edeka Smart</td> <td>• Vodafone</td> <td>• DeutschlandSIM</td> <td>• Talkline</td> </tr> <tr> <td>• FONIC</td> <td></td> <td>• FONIC</td> <td>• Tchibo Mobil</td> </tr> <tr> <td>• K-Classic Mobil</td> <td></td> <td>• freenetmobile</td> <td>• Telekom</td> </tr> <tr> <td>• klarmobil</td> <td></td> <td>• klarmobil</td> <td>• Vodafone</td> </tr> <tr> <td>• Lidl connect</td> <td></td> <td>• maXXim</td> <td>• winSIM</td> </tr> <tr> <td>• mobilcom-debitel</td> <td></td> <td>• mobilcom-debitel</td> <td>• yourfone</td> </tr> </table>	<u>Prepaid</u>		<u>Postpaid</u>		• ALDI TALK	• NettoKOM	• I & I	• O2	• AY YILDIZ	• O2	• BASE	• Otelo	• Blau	• Otelo	• Blau	• PremiumSIM	• congstar	• Tchibo Mobil	• callmobile	• simply	• discoTEL	• Telekom	• congstar	• smartmobil	• Edeka Smart	• Vodafone	• DeutschlandSIM	• Talkline	• FONIC		• FONIC	• Tchibo Mobil	• K-Classic Mobil		• freenetmobile	• Telekom	• klarmobil		• klarmobil	• Vodafone	• Lidl connect		• maXXim	• winSIM	• mobilcom-debitel		• mobilcom-debitel	• yourfone
<u>Prepaid</u>		<u>Postpaid</u>																																															
• ALDI TALK	• NettoKOM	• I & I	• O2																																														
• AY YILDIZ	• O2	• BASE	• Otelo																																														
• Blau	• Otelo	• Blau	• PremiumSIM																																														
• congstar	• Tchibo Mobil	• callmobile	• simply																																														
• discoTEL	• Telekom	• congstar	• smartmobil																																														
• Edeka Smart	• Vodafone	• DeutschlandSIM	• Talkline																																														
• FONIC		• FONIC	• Tchibo Mobil																																														
• K-Classic Mobil		• freenetmobile	• Telekom																																														
• klarmobil		• klarmobil	• Vodafone																																														
• Lidl connect		• maXXim	• winSIM																																														
• mobilcom-debitel		• mobilcom-debitel	• yourfone																																														
<b>Gesamtumfang</b>	288 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)																																																

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Tarife / Produkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifauswahl</li> <li>• Auswahl an Mobiltelefonen (<i>nur bei Anbietern mit Mobiltelefonangebot</i>)</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>

## Studiendesign (II)

<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 bei Inbetriebnahme des Handys / Aktivierung der SIM-Karte</li> </ul>
<b>Smartphone-Nutzung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbreitung von Smartphones</li> <li>• Smartphone-Hersteller</li> <li>• Nutzung von Messenger-Apps</li> </ul>
<b>Flatrates</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flatrate-Nutzung</li> <li>• Mobiles Internet</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 des Handys / Aktivierung der SIM-Karte

## Auszeichnung Prepaid-Mobilfunkanbieter (I)

GESAMT		Tarife / Produkte		Netzqualität	
sehr gut	ALDI TALK	sehr gut	ALDI TALK	sehr gut	Telekom
sehr gut	Tchibo Mobil	sehr gut	AY YILDIZ	sehr gut	congstar
sehr gut	FONIC	sehr gut	FONIC	sehr gut	Vodafone
sehr gut	congstar	sehr gut	Tchibo Mobil	sehr gut	Otelo
sehr gut	AY YILDIZ	sehr gut	congstar	gut	Lidl connect
sehr gut	Otelo	gut	Blau	gut	Edeka Smart
gut	Lidl connect	gut	Otelo	gut	klarmobil
gut	Telekom	gut	Vodafone		ALDI TALK
gut	Blau	gut	Telekom		FONIC
gut	Vodafone	gut	NettoKOM		NettoKOM
	NettoKOM	gut	Lidl connect		Blau
	klarmobil		O2		mobilcom-debitel
	Edeka Smart		mobilcom-debitel		Tchibo Mobil
	O2		klarmobil		AY YILDIZ
	discoTEL		K-Classic Mobil		O2
	K-Classic Mobil		discoTEL		K-Classic Mobil
	mobilcom-debitel		Edeka Smart		discoTEL

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 Prepaid-Mobilfunkanbieter (II)

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	AY YILDIZ
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	Lidl connect
sehr gut	Edeka Smart
gut	Otelo
gut	FONIC
gut	klarmobil
gut	discoTEL
gut	K-Classic Mobil
gut	NettoKOM
	Blau
	O2
	congstar
	Vodafone
	Telekom
	mobilcom-debitel

Kundenservice	
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	FONIC
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	Lidl connect
gut	Edeka Smart
gut	congstar
gut	AY YILDIZ
gut	Vodafone
gut	Telekom
gut	discoTEL
	klarmobil
	NettoKOM
	O2
	Blau
	Otelo
	K-Classic Mobil
	mobilcom-debitel

Kundenberatung	
sehr gut	FONIC
sehr gut	congstar
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	Otelo
gut	Edeka Smart
gut	Blau
gut	Telekom
gut	Lidl connect
gut	AY YILDIZ
gut	discoTEL
	klarmobil
	NettoKOM
	Vodafone
	O2
	K-Classic Mobil
	mobilcom-debitel

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 (I)

GESAMT	
sehr gut	FONIC
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	I&I
sehr gut	congstar
sehr gut	Otelo
sehr gut	smartmobil
gut	PremiumSIM
gut	winSIM
gut	maXXim
gut	Telekom
gut	Vodafone
gut	yourfone
gut	klarmobil
	Blau
	DeutschlandSIM
	simply
	O2
	freenetmobile
	callmobile
	BASE
	mobilcom-debitel
	Talkline

Tarife / Produkte	
sehr gut	FONIC
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	maXXim
sehr gut	PremiumSIM
sehr gut	winSIM
sehr gut	simply
sehr gut	smartmobil
gut	Otelo
gut	DeutschlandSIM
gut	congstar
gut	I&I
gut	Blau
gut	yourfone
gut	klarmobil
gut	Telekom
	O2
	Vodafone
	freenetmobile
	BASE
	Talkline
	mobilcom-debitel
	callmobile

Netzqualität	
sehr gut	Telekom
sehr gut	congstar
sehr gut	Vodafone
gut	I&I
gut	Otelo
gut	klarmobil
gut	FONIC
	freenetmobile
	Tchibo Mobil
	smartmobil
	yourfone
	callmobile
	maXXim
	simply
	O2
	mobilcom-debitel
	PremiumSIM
	Blau
	winSIM
	DeutschlandSIM
	Talkline
	BASE

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 (II)

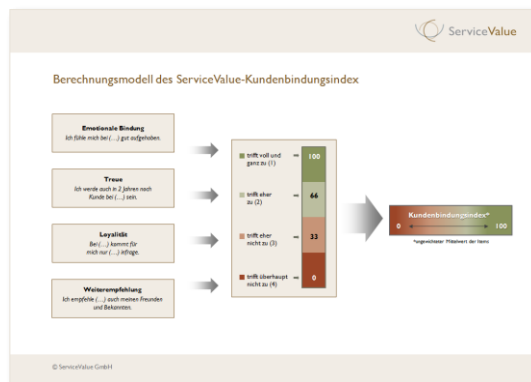
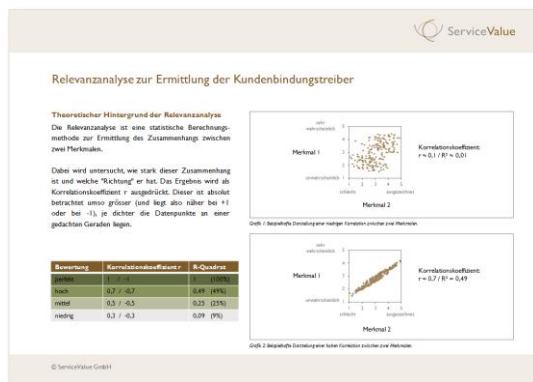
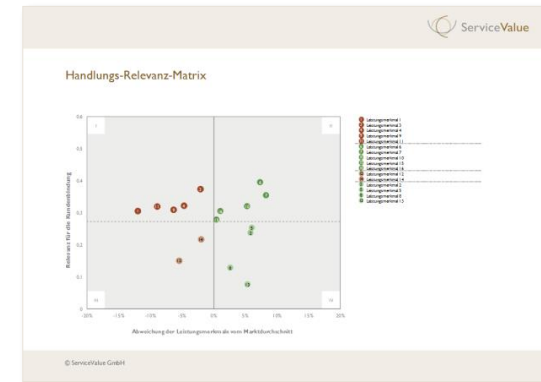
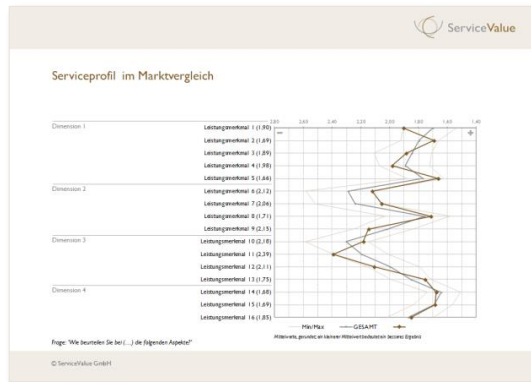
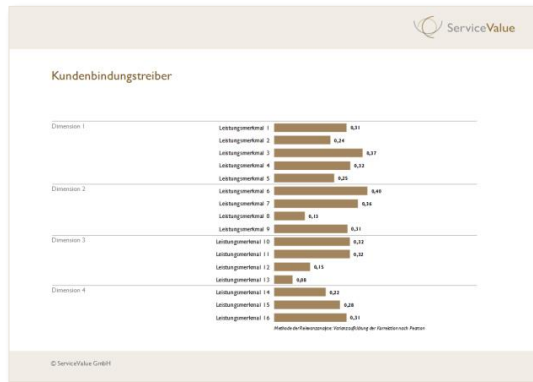
Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	FONIC
sehr gut	winSIM
sehr gut	PremiumSIM
sehr gut	Otelo
sehr gut	smartmobil
gut	maXXim
gut	DeutschlandSIM
gut	I&I
gut	simply
gut	Blau
gut	congstar
gut	yourfone
gut	klarmobil
	freenetmobile
	callmobile
	O2
	Vodafone
	BASE
	Telekom
	Talkline
	mobilcom-debitel

Kundenservice	
sehr gut	FONIC
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	I&I
sehr gut	congstar
sehr gut	Otelo
sehr gut	smartmobil
gut	winSIM
gut	PremiumSIM
gut	maXXim
gut	Vodafone
gut	yourfone
gut	Telekom
gut	klarmobil
	DeutschlandSIM
	Blau
	callmobile
	simply
	freenetmobile
	O2
	mobilcom-debitel
	BASE
	Talkline

Kundenberatung	
sehr gut	Tchibo Mobil
sehr gut	FONIC
sehr gut	I&I
sehr gut	smartmobil
sehr gut	Telekom
sehr gut	Otelo
gut	winSIM
gut	PremiumSIM
gut	yourfone
gut	maXXim
gut	congstar
gut	Vodafone
gut	klarmobil
	Blau
	DeutschlandSIM
	callmobile
	O2
	simply
	BASE
	mobilcom-debitel
	Talkline
	freenetmobile

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“.

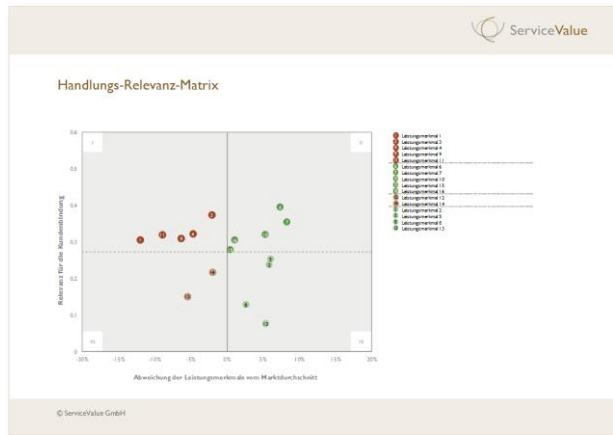
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



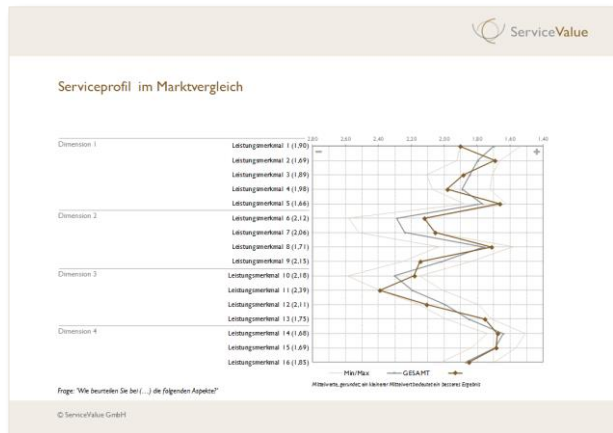
Anonymisierte Musterfolien

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

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

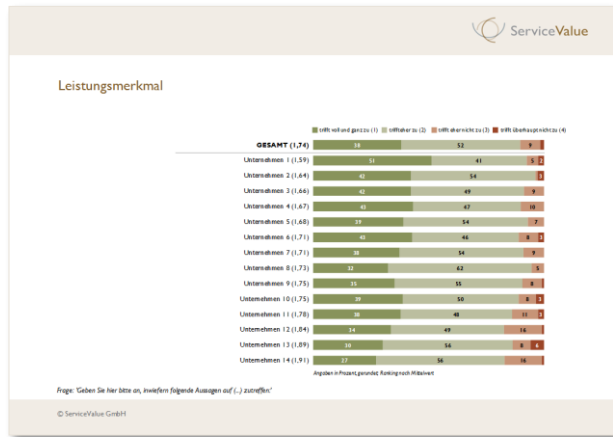


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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 2019. Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Mobilfunk 2019 - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (288 Seiten, PDF)**  
zum Preis von 3.900,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Mobilfunk 2019 (288 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort  
zum Preis von 5.800,- € 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. 34I

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)

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 34I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)