

Anbieter	Telekom	Base	O2	Vodafone
Festnetz-Hotline	0800/330 2202	0163/16311 40	01804/055 222	0800/172 12 12
Erreichbarkeit	0-24 Uhr	0-24 Uhr	0-24 Uhr	0-24 Uhr
Kosten	kostenlos	je nach Festnetz-Tarif	20 Ct/Anruf	kostenlos
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	2202	1140	55222	1212
Telefon-Service				
Anzahl Hotline-Anrufe	50	50	50	50
davon geführte Gespräche	49	50	48	50
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	05:07	04:51	05:11	05:06
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	01:58	03:04	03:21	01:58
Erreichbarkeit	gut	gut	befriedigend	gut
Wartezeit	befriedigend	befriedigend	ausreichend	befriedigend
Kosten	überragend	mangelhaft	ausreichend	befriedigend
Freundlichkeit/Sozialkompetenz	sehr gut	ausreichend	ausreichend	gut
Qualität der Aussagen	gut	gut	gut	ausreichend
Gesamtergebnis Telefon-Service	gut	gut	befriedigend	befriedigend
E-Mail-Service				
gesendete E-Mails	20	20	20	20
davon erhaltene Antworten	18	145	16	13
Antwortquote	90%	75%	80%	65%
Antwortdauer in Stunden	26,4	36	26,4	43,2
Antwortquote	gut	ausreichend	befriedigend	ausreichend
Antwortdauer	befriedigend	befriedigend	befriedigend	ausreichend
Qualität der Antworten	gut	sehr gut	befriedigend	befriedigend
Gesamtergebnis E-Mail-Service	gut	befriedigend	befriedigend	ausreichend
Connect-Urteil	gut	gut	befriedigend	befriedigend