

Mobilfunk-Hotlines im Test 2023: Wo stimmt die Beratung?

Österreich

Die Hotlines der österreichischen Netzbetreiber			
Anbieter	A1 Telekom	Drei	Magenta Telekom
Festnetz-Hotline	0800 664 100	0660 30 30 30	0676 2000
Erreichbarkeit	Mo.-Fr. 7-22 Uhr	Mo.-Sa. 7-20 Uhr, Sa. 8-18 Uhr	Mo.-Fr. 8-18 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Telefon-Service			
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50
davon geführte Gespräche	49	50	50
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	2:57	3:47	5:32
durchschnittliche Wartezeit 1 (Minuten)	2:05	2:12	2:32
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	1:06	0:59	1:30
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	1:00	1:13	1:02
Testergebnisse			
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)	gut (84)	überragend (100)	sehr gut (88)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	gut (28)	gut (27)	gut (26)
Punkte Sprachdialogsystem (maximal 15)	gut (12)	überragend (14)	gut (12)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (22)	sehr gut (21)	sehr gut (22)
Punkte Qualität der Aussagen (max.325)	sehr gut (280)	gut (263)	gut (260)
connect URTEIL max. 500	426 sehr gut	425 sehr gut	408 gut

Alle Angaben ohne Gewähr. ¹ Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme.

