

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

Schweiz

Die Hotlines der schweizerischen Netzbetreiber

Anbieter	Swisscom	Sunrise	Salt
Festnetz-Hotline	0800 800 800	0800 707 707	0800 700 700
Erreichbarkeit	0-24 Uhr	Mo-Fr. 8-22 Uhr, Sa, So. 9-22 Uhr	0-24 Uhr
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Telefon-Service			
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50
davon geführte Gespräche	50	50	50
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	3:54	4:31	3:49
durchschnittliche Wartezeit (Minuten)	1:34	1:11	1:08
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	0:52	0:42	0:39
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	0:42	0:29	0:30
Testergebnisse			
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)	überragend (100)	überragend (97)	überragend (100)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	gut (29)	sehr gut (32)	sehr gut (32)
Punkte Sprachdialogsystem (maximal 15)	überragend (15)	überragend (14)	gut (12)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (22)
Punkte Qualität der Aussagen (max.325)	sehr gut (299)	sehr gut (296)	gut (263)
connect URTEIL max. 500	466 sehr gut	462 sehr gut	429 sehr gut

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

