

19.09.2023 - 07:55 Uhr

Telko-Studie: Kundenservice versagt bei schnellen Problemlösungen - 22 Prozent der Telko-Nutzer wollen Anbieter wechseln

München (ots) -

Die Anzahl der Telko-Kunden, die ihren Anbieter wechseln wollen, hat laut der Simon-Kucher Telko-Studie ein alarmierend hohes Niveau erreicht. Das Problem: Obwohl Kundenzufriedenheit das Top-Argument zum Bleiben ist, versagt der Kundenservice bei "First Call Resolutions". Nur in rund 60 Prozent der Fälle können Probleme beim ersten Anruf gelöst werden. Weil digitale Kündigungen zunehmen, brauche es jetzt kanalübergreifende proaktive Mechanismen zur Kundenbindung.

- 22 % der Telko-Nutzer wollen ihren Internetanbieter wechseln, 23 % ihren Mobilfunkanbieter
- Kundenzufriedenheit ist der stärkste Grund, um beim aktuellen Anbieter zu bleiben
- "First Call Resolution" ist das Top-Kriterium nach Erreichbarkeit, guten Angeboten und echten Menschen
- Aber: In nur rund 60 % der Fälle wird ein Problem vom Kundendienst beim ersten Anruf gelöst
- Beim Kündigungswunsch sind Angebote zur Preisreduktion wichtiger als Extras oder Tarifwechsel
- 79 % kündigen online: Bedarf an digitalen proaktiven Kundenbindungsmechanismen wächst

Nur in 60 Prozent der Fälle kann der Kundendienst Probleme von Telko-Kunden beim ersten Anruf lösen. Laut der Simon-Kucher Telko-Studie ist der Effekt für die Telko-Anbieter gravierend: 22 Prozent der Nutzer in Deutschland, Österreich und der Schweiz wollen ihren Internetanbieter wechseln, 23 % ihren Mobilfunkanbieter.

Erschreckend hohe Abwanderungsbereitschaft

"Die Abwanderungsbereitschaft ist auf ein erschreckend hohes Niveau gestiegen", betont Kajetan Zwirgmaier, Partner und Global Telco Group Lead bei Simon-Kucher. Zwar ließen sich 57 Prozent der Breitband- und 67 Prozent der Mobilkunden von einer Kündigung abhalten, wenn Sie grundsätzlich zufrieden wären. "Dafür performen viele Anbieter in den entscheidenden Kategorien aber zu schlecht," weiß Zwirgmaier. "Der innovativen Einsatz von GEN AI kann hier nach vorne hin Abhilfe schaffen, aber auch persönlicher Kontakt ist den Kunden wichtig."

Schlechte Bilanz bei First-Call-Resolutions

So kommt es den Nutzern beim Kundendienst neben einfacher und schneller Erreichbarkeit (18 %), dem Zugang zu passenden Angeboten (15 %) und echten Menschen im Call-Center (13 %) vor allem auf die Problemlösung beim ersten Anruf - der sogenannten "First-Call-Resolution" (12 %) - an. Nur knapp über der Hälfte der Anrufer (~60 %) kann aber beim ersten Anruf geholfen werden. "Eine schlechte Bilanz mit klarem Verbesserungspotential", so Zwirgmaier. "Das Ergebnis: Kundenfrust sorgt für Kündigungen."

Rabatte können Kunden umstimmen

Was Kunden von der Kündigung abhält, wenn diese bereits im Raum steht? Laut der Simon-Kucher Telko-Studie lassen sich 39 Prozent der Breitband- und 44 Prozent der Mobilfunkkunden vor allem dann umstimmen, wenn sie ihren aktuellen Tarif zu einem niedrigen Preis erhalten. Zwei werthaltige Alternativen: Zusätzliche Service ohne Aufpreis (~31 %) und Tarifoptimierung durch dedizierte Verkäufer (~27 %).

Großteil kündigt online: Mechanismen zur Kundenbindung nötig

"Auch wenn Preisreduktionen helfen können, Bestandskunden zu halten, ist das keine Pauschallösung", erklärt Zwirgmaier. Denn: "Viele Anbieter haben beim Pricing nicht viel Spielraum nach unten. Was hingegen Sinn macht, sind Investitionen in proaktive Mechanismen zur Kundenbindung - und zwar kanalübergreifend." Da inzwischen 79 Prozent der Kunden digital kündigen, sollten hier vor allem Online-Kanäle im Fokus stehen.

**Über die Studie: Die repräsentative Simon-Kucher Telekommunikationstudie 2023 wurde im April 2023 von Simon-Kucher in Zusammenarbeit mit dem unabhängigen Marktforschungsinstitut CINT durchgeführt. Über 7.865 Konsumenten in 18 Ländern weltweit (DACH: n=1.292) wurden zum Marktumfeld, Service-Präferenzen und ihrem Kundenverhalten befragt. Die Pressemitteilung bezieht sich auf die Ergebnisse der Befragung in Deutschland, Österreich und der Schweiz.*

Weitere bzw. vertiefende Studienergebnisse (nur für Presse/Medien/Partnerunternehmen) auf Anfrage. [Teil 1 derr Global Telco Study](#) ist online verfügbar. Teil 3 folgt in wenigen Wochen.

Über Simon-Kucher

Simon-Kucher ist eine globale Unternehmensberatung mit über 2.000 Mitarbeitenden in 30 Ländern weltweit. Unser Fokus: "Unlocking better growth". Wir helfen unseren Kunden verantwortungsvoll und nachhaltig zu wachsen, indem wir jeden Aspekt

ihrer Unternehmensstrategie optimieren, von Produkten und Preisen bis hin zu Innovation, Digitalisierung, Marketing und Vertrieb.

Mit 37 Jahren Erfahrung in Monetarisierung und Pricing gelten wir als weltweit führend in den Bereichen Preisberatung und Unternehmenswachstum

simon-kucher.com

Pressekontakt:

Für Rückfragen und detaillierte Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Linda Katharina Klein (Communications & Marketing Manager)

Tel: +49 173 5381929

E-Mail: linda.klein@simon-kucher.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100019081/100911429> abgerufen werden.