

VERGLEICH

Telefonsupport von Herstellern

Heisser Draht – kalte Dusche?

Immer mehr Hersteller führen ihre Service- und Support-Leistungen als Verkaufsargumente ins Feld. PCtip wollte wissen, was diese Dienstleistungen wirklich taugen, und hat die Telefon-«Hotlines» von 14 bekannten Anbietern auf die Probe gestellt.

■ Von Felix Wiedler und Jürg Bühler

Noch ist es nicht soweit, dass sich Computer und Software so einfach wie ein Radio oder Kochherd benutzen lassen. Im Gegenteil: Die rasch ändernden Technologien bringen immer wieder neue Quellen für Probleme und Bedienungsfehler mit sich. Das wissen auch die Hersteller. Deshalb werben die meisten lautstark mit ihren Serviceleistungen, die den geplagten Anwenderinnen und Anwendern bei Schwierigkeiten helfen sollen.

Support ist Verkaufsargument

Neben der ein- bis dreijährigen, ja vereinzelt sogar lebenslangen Produktgarantie hat sich insbesondere die sogenannte Telefon-«Hotline» als beliebte Form der Dienstleistung am Kunden durchgesetzt: Wenn Sie als Käufer eines Produkts ein Problem haben, sollen Sie zum Hörer greifen können und postwendend Unterstützung erhalten. Vor allem Markenhersteller pflegen ihre teilweise hohen Verkaufspreise mit dem Argument zu legitimieren, dass bei ihnen eben der Support stimme und sie mit einer Hotline jederzeit für König Kunde da seien.

Das klingt schön und gut, aber wie sieht die Realität aus? Wir wollten es wissen und machten die Probe aufs Exempel: Was taugen Hotlines wirklich?

So testeten wir

Bei der Auswahl der Probleme stützten wir uns auf Beispiele aus der Praxis. Die gestellten Fragen unterschieden sich von Anruf zu Anruf, da sie sich auf ein Produkt des betreffenden Anbieters beziehen mussten. Uns ist bewusst, dass die Auswahl der Testkandidaten nicht absolut repräsentativ ist. Auch bedeuten die Testresultate nicht, dass alle Kunden dieselben Erfahrungen machen wie wir. Dennoch: Jeder Kunde, der mit einem Problem anruft, ist letztlich ein Einzelfall. Genau wie wir in unserem Test: Ein Einzelfall, der ebenso Ihr Fall sein könnte, und deshalb durchaus Aussagekraft besitzt.

Von super bis tote Hose

Unsere Erfahrungen lassen sich in drei «Qualitätsklassen» einteilen. Als erstes in die erfreulich grosse Gruppe der Anbieter, deren Service wir als kompetent und gelungen erlebten: prompt, kulant und kostenmässig im Rahmen. Als zweites in das kleinere Feld jener Firmen, die sich zwar um Hilfestellung bemühten, deren Auftritt aber nicht ganz zu überzeugen vermochte. Drittens in die eher schmerzliche Erfahrung mit den paar Herstellern, deren Telefon-Hotline sich entweder als tote Linie, Dauerbesetzzeichen oder sonstiger Flop entpuppte.

Wir präsentieren Ihnen unsere Ergebnisse in alphabetischer Reihenfolge der Testkandidaten. Unsere drei Qualitätsklassen widerspiegeln sich im «Gütesiegel», das jeden Kandidaten begleitet:

↑ = Gut

↔ = Soso, lala

↓ = Enttäuschend



Apple: Prompte 157er

Problem: Als Umsteiger vom bejahrten Atari auf den Macintosh möchten wir gewisse Texte und Grafiken weiterverwenden. Wir wollen wissen, ob und wie der Mac Atari-Disketten und -Daten lesen kann.

Service: Die hiesige Apple-Vertretung Industriestrasse verwies uns an die Hotline mit kostenpflichtiger 157er-Nummer. Dort wurde prompt abgenommen und sofort eine Lösung vorgeschlagen: Der Hotliner empfahl uns, das Programm Magic Mac zu kaufen, welches einen Atari auf dem Mac «emuliert», d.h. softwaremässig simuliert, und so das Problem löst. Er war auch in der Lage, uns eine Bezugsquelle zu nennen. Bei Fr. 2.90 pro Minute kostete uns der Tip einen knappen Fünfliber.

Fazit: Die Apple-Hotline ist zwar nicht gratis, doch die schnelle Bedienung ohne Wartezeit und ohne unnötige Fragen hinterlässt einen positiven Eindruck.

AT & T: Ebenfalls effiziente 157er

Problem: Es gelingt uns nicht, das eingebaute Modem des AT&T-PCs in Betrieb zu nehmen.

Service: Über die 155er-Gratisnummer von AT&T gelangten wir an eine Kontaktperson, die sich unser Problem anhörte und uns dann an die 157er-Nummer verwies. Diese Nummer verband uns mit einem Supporter, der das Problem schnell und sicher lösen konnte. Er stellte die richtigen Fragen und gab uns den entscheidenden Konfigurationstip. In zwei Minuten, die uns sechs Franken kosteten, brachten wir das Modem zum Laufen.

Fazit: Das Vorgehen von AT&T scheint uns korrekt. Die Beratung ist zwar kostenpflichtig, aber schnell und kompetent.

Compaq: Warten bei laufenden Gebühren

Der Anruf auf die Compaq-Nummer (Normaltarif) brachte gar nichts. Auch die Pausenmusik konnte nicht darüber hinwegtrösten,

Foto: PC World, Robert Cardin

VERGLEICH

Telefonsupport von Herstellern

dass der Gebührenzähler tickte und tickte. «Leider sind alle Linien besetzt, warten Sie oder rufen Sie später an». Nach weiteren fünf Minuten gaben wir auf und versuchten es später noch fünf Mal. Aber leider blieben immer alle Linien besetzt!

Fazit: Der Compaq-Service hat offensichtlich ein Kapazitätsproblem. Das endlose Warten auf Rat ist umso ärgerlicher, als es sich hier nicht um eine kostenlose Nummer handelt. Da fühlen wir uns als hilfeschender Kunde verschaukelt.

Corel: Pingelig und ratlos

Problem: Wir haben ein Problem mit Coreldraw: Fonts werden am Bildschirm korrekt angezeigt, aber falsch gedruckt.

Service: Die Corel-Hotline benutzt ein Telefon-Menüsystem («Bei Fragen zu Coreldraw drücken Sie jetzt die 2»). Solche Telefon-Menüs mögen zwar zunächst etwas umständlich und ungewohnt erscheinen, gewährleisten aber, dass Sie an die richtige Person für Ihr Problem gelangen. Als wir nach langem Warten durchkamen, wurden wir noch vor dem Anhören des Problems nach der Seriennummer unserer Software gefragt. Sonst geht bei Corel gar nichts! Wir suchten also die Seriennummer heraus und riefen nochmals an. Der Hotliner hörte zu, schien aber ziemlich ratlos. Er fragte uns alle möglichen und unmöglichen Dinge über die eingesetzte Hard- und Software, die nichts mit unserem Problem zu tun hatten. Wir erhielten den Eindruck, dass er den Fehler überall, nur nicht bei Coreldraw suchte. Abschliessend bekamen wir einen Tip, den wir bereits erfolglos versucht hatten. Nach dem halbstündigen Gespräch waren wir enttäuscht.

Fazit: Positiv an Corel ist, dass der Zugang zur Hotline über eine kostenlose Nummer erfolgt. Ansonsten aber hat uns einiges gestört: Solch pingelige Fragereien nach Seriennummern haben wir nur hier erlebt. Das schadet mehr als es vor Raubkopierern schützt! Zudem erhielten wir den Eindruck, dass der Supporter von seiner Ratlosigkeit ablenken und offensichtliche Probleme seines Produktes auf andere Ursachen abschieben wollte. Schade!

DEC: Spät, aber er kommt

Problem: Als Käufer eines DEC-PCs möchten wir wissen, ob das betreffende Modell mit den für den Anschluss eines schnellen Modems notwendigen Schnittstellen-Chips ausgerüstet ist und wie eine solche allenfalls nachgerüstet werden kann.

Service: Nach dem Anruf auf die kostenlose grüne Nummer wurden wir – nach mehrminütigem Warten – an die kostenpflichtige 157er-Hotline verwiesen. Wir protestierten,

dass wir als Käufer für eine bloss Info zum Produkt, die jeder Verkäufer geben können müsste, noch bezahlen sollen. Daraufhin bot uns die Supportdame an, ein «Log» zu eröffnen. Völlig baff, was denn das sei und was es kostete, erklärten sie uns, dass unser Problem jetzt eine Lognummer habe und ein Spezialist uns zurückrufen werde. Wir warteten und warteten... – bis uns schliesslich nach zwei Tagen doch noch ein Anruf von DEC mit der korrekten Antwort erreichte.

Fazit: Nicht ganz astrein und kundenfreundlich, der uns widerfahrene Telefonservice von DEC. Der Rückruf kam reichlich spät, aber immerhin kam er: Note befriedigend.

Hewlett-Packard: Ersatzgerät frei Haus

Problem: Bei HP melden wir uns mit einem Druckerproblem – ein Deskjet will nicht mehr richtig. Wir fragen, ob das mit dem Treiber zusammenhängt.

Service: Ein Anruf bei der hiesigen 155er-Gratisnummer schaffte Verbindung zu einem Supporter, der sich das Problem anhörte. Er vermutete – zu Recht – einen Hardwaredefekt und empfahl uns, das europäische Supportzentrum in Holland anzurufen, das über einen allfälligen Austausch des Druckers entscheide. Über ein deutschsprachiges Telefon-Menüsystem wurden wir prompt mit dem Spezialisten verbunden. Nach Anhören des Problems bot er uns an, per Kurier ein Ersatzgerät frei Haus zu liefern und den defekten Drucker entweder reparieren zu lassen oder zu ersetzen!

Fazit: Die Hotline von Hewlett-Packard macht einen sehr guten Eindruck. Das Angebot, per Kurier einen Ersatzdrucker vorbeizubringen, ist einmalig und zeugt von vorbildlichem Service. Den Anruf ins holländische Supportzentrum muss der Kunde zwar selbst befragen; eine lokale Nummer mit automatischer Weiterleitung wäre hier deshalb das Tüpfelchen auf dem i. Ansonsten: Prima!



Illustration: PC World, James Yang

IBM: 157er und kein Durchkommen

Problem: In einem IBM-Notebook bringen wir eine PCMCIA-Festplatte nicht richtig zum Laufen.

Service: Anruf auf die Gratisnummer. Anhören, ob Reparatur- (Garantie) oder Softwareproblem. Wurden bei letzterem auf 157er-Nummer zu Fr. 3.–/Min. verwiesen. Nun begann das lange Warten: Wir riefen mehrere Male an, es war ständig besetzt. Nur einmal, kurz nach zwölf Uhr mittags hörten wir hoffnungsvolles Läuten, doch niemand nahm ab... Nach fünf vergeblichen Versuchen riss uns der Geduldsfaden und wir gaben entnervt auf.

Fazit: Käufer eines teuren IBM-Geräts müssen sich im Regen stehengelassen fühlen. Sogar wer bereit ist, für einen Tip zu bezahlen, kommt nicht durch. Klar ein Minus für den Branchenriesen!

Interdiscount: Überaus hilfsbereit

Problem: Wir haben in unseren Microspot-PC eine Soundkarte von Logitech und ein (anderswo gekauftes) CD-Laufwerk eingebaut. Jetzt fehlt uns das verbindende Audiokabel.

Service: Auf unseren Anruf im Servicecenter sagte der Techniker, dass er unser CD-Laufwerk nicht genau kenne, da es nicht im Interdiscount verkauft wurde. Er wisse deshalb nicht, welchen Stecker es brauche. Dennoch versuchte er zu helfen und erwähnte, dass eventuell eines der Audiokabel im Interdiscount-Sortiment passen könnte. Er empfahl uns, das Laufwerk in einen Interdiscount-Laden zu bringen und das Kabel auszuprobieren. Zudem wies er uns daraufhin, dass bei anderen (Konkurrenz-)Anbietern Kabel mit universellen Steckern erhältlich seien.

Fazit: Kompetente Beratung und hilfsreich, obwohl es letztlich um den Einbau eines Fremdprodukts geht. Gefällt uns!

Lotus: Tadellos

Problem: Wir versuchen erfolglos, im Textprogramm Ami Pro Dokumente zu öffnen, die auf dem Macintosh mit Microsoft Word erstellt wurden.

Service: Lotus bietet über eine Normaltarif-Nummer eine Hotline an, die ein Telefon-Menü (mit Spracherkennung) einsetzt. Wir gelangten rasch an eine Spezialistin für Ami Pro. Schnell und sicher erklärte sie uns, dass die Texte auf dem Mac am besten im Austauschformat RTF (Rich Text Format) abgespeichert werden sollen. So sei ein problemloser Import in Ami Pro möglich. Für den Fall, dass dies aus irgendeinem Grund nicht einwandfrei klappen sollte, gab sie uns eine Adresse von Lotus an, an die wir die Diskette zwecks Konvertierung schicken könnten.

Fazit: Rasche Lösung zum Normaltarif. Das Angebot eines Konvertierservices ist einmalig. Das nennen wir Dienst am Kunden!

Microsoft:

Geschäftstüchtig und kompetent

Problem: Der Softwareriesen wurde angesichts seiner Stellung im Markt gleich zwei Mal mit Anfragen eingedeckt: Erstens ein fehlerhafter Grafikimport in Word für Windows, zweitens ein fehlerhafter Grafiktreiber in Windows für Workgroups.

Service: Unsere Anrufe erfolgten auf die jeweiligen produktspezifischen Schweizer Hotline-Nummern (Normaltarif). Eine automatische Umleitung ins internationale Supportzentrum liess uns beide Male rund fünf Minuten warten. Dann wurden wir deutsch bedient, sorgfältig registriert und gefragt, ob wir Infos zugeschickt erhalten wollen. Schliesslich bekamen wir eine Expertin an den Draht. Diese war unserem speziellen Problem mit Word zwar noch nie begegnet, bot aber dennoch gleich mehrere Lösungswege an, die sich als tauglich erwiesen. Auch der Experte für unser Workgroup-Problem gab sich keine Blöße und lieferte den rettenden Tip schnell und sicher.

Fazit: Microsofts sprichwörtliche Geschäftstüchtigkeit widerspiegelt sich im konsequenten Befragen und Erfassen der Anrufer. Wartezeiten von ein paar Minuten müssen in Kauf genommen werden. Dann aber hat uns der fixe, kompetente Service positiv beeindruckt. Die Supportleute scheinen zu wissen, wovon sie sprechen.

Novell:

Nicht 100% sattelfest

Problem: Wie kann ich als Benutzer von Wordperfect Dokumente öffnen, die mit Word für Macintosh erstellt wurden?

Service: Die Supportlinie (Lokaltarif) hat uns mit einer Spezialistin weiterverbunden. Diese meinte zunächst, dass Wordperfect die Word-für-Mac-Dokumente eigentlich lesen können sollte. Auf unser Beteuern, dass dies nicht gelingen wolle, sagte sie uns, sie müsse in einer Datenbank nachsehen. Nach längerem Warten schlug sie uns vor, die Dokumente auf dem Mac im Word-für-DOS-Format abzuspeichern.

Fazit: Die Novell-Supporterin gab sich sehr hilfreich, war aber nicht ganz so sattelfest wie der Support einiger Konkurrenzfirmen. Dennoch Note ausreichend.

Siemens Nixdorf:

Prompt und gratis

Problem: Schwierigkeiten mit flimmeriger BildschirmEinstellung nach Anschluss eines neuen Monitors.



Foto: PC World

Hotline-Mitarbeiter in Aktion (hier bei Novell/Wordperfect USA): Ob sich die Anrufernden am anderen Ende der Leitung auch so locker zurücklehnen können?

Service: Bei Siemens riefen wir ebenfalls auf eine Gratisnummer an und wurden prompt mit einem Spezialisten verbunden. Dieser erklärte uns, wie der Bildschirmtreiber richtig konfiguriert wird. Keine Fragen, wo wir unser Gerät gekauft haben. Nach fünf Minuten, die uns keinen Rappen gekostet haben, waren wir im Bild.

Fazit: Service kostenlos, unbürokratisch, direkt und ohne Wartezeit. Bravo, so fühlt sich der Kunde als König!

Symantec:

Profis am Werk

Problem: Wir haben als Anwender der Kontaktmanagement-Software Act ein spezielles Problem mit dem automatischem Datenaustausch via DDE.

Service: Symantec Schweiz verwies uns an eine 157er-Nummer oder direkt ans europäische Supportzentrum in Holland. Wir entschieden uns für die Tulpen (Fr. 1.– pro Minute) und wurden von einem mehrstufigen Telefon-Menü nach rund vier Minuten mit dem deutschsprachigen Act-Spezialisten verbunden. Dieser wirkte sehr kompetent und lieferte uns sofort eine Lösung, die im Handbuch nicht dokumentiert ist. Zudem wies er uns auf die Mailbox von Symantec hin, die Tips für solche Fragen beithalte.

Fazit: Zwar ist bei Symantec ein Anruf nach Holland nötig, doch angesichts der raschen und sauberen Abwicklung waren wir mit dem gebotenen Support höchst zufrieden.

Vobis:

Dauerbesetztzeichen

Trotz unzähligen Anrufen bescherte uns die Vobis-Nummer ausschliesslich das Besetztzeichen. Absolut kein Durchkommen!

Fazit: Der Vobis-Support verfügt offensichtlich nicht über üppige Kapazität. Hilfesuchenden Kunden bringt die erfolglose Anrufererei nichts als Frust. Ist das die Kehrseite der günstigen Vobis-Preise?

Die Moral von der Geschicht': Mangel bei den «Grossen»

Vorweg die erfreuliche Seite unserer Testresultate: Praktisch alle Anbieter nehmen ihre Kunden ernst und bedienen die Hilfesuchenden freundlich. Die meisten Hersteller bieten einen Service, der zwar nicht immer gratis ist, aber schnell zum Ziel führt. Dass die Hotline eines PC-Herstellers wissen will, ob es sich beim Problem um einen Defekt (Garantiefall) oder eher um ein Bedienungsproblem handelt und letzteres an eine kostenpflichtige Nummer verweist, ist akzeptabel.

Das eigentlich Überraschende – und weniger Positive – sind aber die enttäuschenden Erfahrungen, die wir bei einigen renommierten Anbietern machten – darunter grosse Namen wie IBM und Compaq. Es würde diesen beiden Unternehmen gut tun, ihren Kunden eine genügend leistungsfähige Support-Hotline zur Verfügung zu stellen, die mehr als das Besetztzeichen bietet. Hier besteht Handlungsbedarf! Dass Anbieter wie etwa Vobis nicht unbedingt mit brillanter Kundenbetreuung glänzen, mag zwar angesichts ihres «Billig-Images» von einigen Kunden eher akzeptiert werden, macht die Sache aber natürlich nicht besser.

Positiv zu vermerken bleibt: Es gibt genug Firmen im Markt, die der Unterstützung ihrer Kundinnen und Kunden volles Augenmerk schenken und diese mit einem gut organisierten Telefonsupport ernst nehmen – auch nach dem Kauf. Es ist zu hoffen, dass diese Beispiele Schule machen! ■