

PRESSEMELDUNG

Zufriedenheitsstudie im deutschen Telekommunikationsmarkt: Überraschungssieger O₂ hat die zufriedensten Geschäftskunden

MÜNCHEN, 15.03.2023 | O₂ hat die zufriedensten Geschäftskunden bei Mobilfunk, M2M und Festnetz – dies hat eine repräsentative Befragung von Telekommunikations-Entscheidern deutscher Unternehmen von *mm customer strategy* ergeben.

Der Telekommunikationsmarkt entwickelt sich gewohnt dynamisch: Steigende Performance von Festnetz- und Mobilfunknetzen (z.B. Glasfaser, 5G) sowie innovative Lösungen zur Vernetzung von Geräten und Standorten verändern Leben und Arbeiten rasant. Vor diesem Hintergrund interessiert, welcher Telekommunikationsanbieter aus Sicht der Kunden deren Bedürfnisse besonders gut erfüllt.

Hierzu hat *mm customer strategy* im Auftrag von Telefónica im August und September 2022 die Zufriedenheit von Geschäftskunden der großen deutschen Telekommunikationsanbieter untersucht. In einer repräsentativen Studie wurden mehr als 2.380 Telekommunikations-Entscheider aus Unternehmen mit 10 oder mehr Mitarbeitern in Deutschland befragt. Die Studie kürt O₂ als Überraschungssieger in den drei Bereichen Mobilfunk, M2M und Festnetz als Telekommunikationsanbieter mit der höchsten Kundenzufriedenheit. Dabei kann der Münchner Anbieter neben preislich attraktiven Angeboten von einem guten Kundenservice und seinem verbesserten Mobilfunknetz profitieren.

Mobilfunk: O₂-Geschäftskunden am zufriedensten, Vodafone punktet im Vertrieb

Bei der Gesamtzufriedenheit der Mobilfunk-Geschäftskunden erreichen die Münchner im Durchschnitt mit 8,3 von 10 Punkten den Bestwert. Deutsche Telekom und Vodafone teilen sich mit jeweils 7,9 Punkten den dritten Platz

knapp hinter dem zweitplatzierten Anbieter 1&1 mit 8,0 Punkten.

Diesen Vorsprung verdient sich O₂ insbesondere auf dem Feld des *Kundenservices*: Sowohl Assisted-Care-Angebote (Geschäftskundenhotline 8,7 Punkte, persönlicher Ansprechpartner und E-Mail mit jeweils 8,6 Punkten) als auch das Online-Selfcare-Kundenportal erzielen mit 8,4 Zufriedenheitspunkten Bestwerte. Allerdings verweisen die vertrieblichen Ansprechpartner der Düsseldorfer mit 8,9 Punkten den gesamten Wettbewerb auf die Plätze.

Wenig überraschend ist die Spitzenposition von O₂ bei der Bewertung des *preislichen Angebots*: Hier übertrifft die Telefónica-Marke die Konkurrenz in Bezug auf das Preis-Leistungs-Verhältnis der Tarife mit im Schnitt 8,2 Punkten deutlich, Vodafone und 1&1 erzielen je 7,7 Punkte, die Deutsche Telekom 7,5.

Das *Mobilfunknetz* ist traditionell die größte Stärke der Deutschen Telekom. So wird der Telekom auch im jüngsten *connect* Netztest die beste Netzqualität bescheinigt, erstmals sogar mit dem Prädikat "überragend". Die jeweils als "sehr gut" bewerteten Netze von Vodafone sowie Telefónica laufen dahinter ein [1]. Überraschenderweise ist jedoch die Zufriedenheit der Business-Kunden von O₂ mit dem Mobilfunknetz am größten: Mit 8,4 Punkten für Sprachanrufe und 8,1 Punkten für die mobile Datennutzung ist O₂ Zufriedenheitsprimus vor der Deutschen Telekom (8,1 Punkte für Sprachanrufe und 7,9 Punkte für mobile Datenverbindungen), Vodafone erreicht in beiden Disziplinen jeweils 7,9 und 1&1 jeweils 7,8 Punkte.

M2M-Zufriedenheit: O₂ ebenfalls Nummer 1 knapp vor Deutsche Telekom

Neben der mobilen Sprachtelefonie und individueller mobiler Datennutzung gewinnt das mobile Internet der Dinge, die sog. „Machine-to-machine-Kommunikation“ (M2M), immer mehr an Bedeutung. Entsprechend sind M2M-SIM-karten zum Haupt-Wachstumstreiber von Mobilfunkkarten geworden [2]. Um dieser Entwicklung Rechnung zu tragen, befragte *mm customer strategy* auch Geschäftskunden, die M2M-SIM-Karten direkt bei einem Mobilfunkanbieter abgeschlossen haben.

Der Kampf um den M2M-Zufriedenheitsthron stellt sich als Kopf-an-Kopf-Rennen zwischen O₂ und der Deutschen Telekom dar, welches wiederum die Telefónica-Marke mit durchschnittlich 8,3 gegenüber 8,2 von 10 Punkten knapp für sich entscheidet. Vodafone schafft es mit 8,0 Punkten ebenfalls auf das Treppchen, während Kunden kleinerer Anbieter (z.B. 1NCE, Emnify, WhereverSIM) etwas weniger zufrieden sind.

Für ihre IoT Online-Management-Plattformen erreichen alle drei großen Provider Bestnoten: O₂ führt hier die Zufriedenheitsbewertungen mit 8,9 Punkten vor der Nummer zwei Vodafone (8,6) und Telekom (8,5) an.

Punkten können die Münchner auch in verschiedenen Bereichen im *Kundenservice*, wo die persönlichen Ansprechpartner von O₂ mit 8,7 Punkten und die E-Mail-Bearbeitung von Kundenanliegen (8,6) besser als die Konkurrenz bewertet werden. Auch der technische Support von O₂ erreicht mit 8,5 Punkten Platz eins, allerdings nur knapp vor der Telekom (8,3), während Vodafone etwas abfällt (7,9). Bei der Geschäftskundenhotline sind dagegen die Bonner mit 8,6 Punkten klare Nummer eins vor Vodafone (8,4) und O₂ (8,0).

Über die Studie

mm customer strategy führte im Auftrag von Telefónica im August und September 2022 eine Befragung von 2.385 Telekommunikations-Entscheidungsträgern bzgl. Mobilfunk-, M2M- oder Festnetznutzung in deutschen Unternehmen mit zehn oder mehr Mitarbeitern durch. Die Befragung der Probanden erfolgte über das Online-Panel von bilendi. Die Stichprobe repräsentiert Unternehmen mit zehn oder mehr Mitarbeitern gemäß Branchensegmenten und Mitarbeiterkategorien. Die Entscheider wurden separat für

Die Zufriedenheit mit dem *Mobilfunknetz* ist auch unter den M2M-Nutzern bei O₂ mit 8,2 Punkten am höchsten, Telekom und Vodafone folgen mit jeweils 7,9 Punkten. Knapper Sieger bleibt O₂ auch beim *Preis-Leistungs-Verhältnis*, mit 8,2 Punkten knapp vor den Bonnern.

Festnetz: Klarer Vorsprung für O₂

Bei der Zufriedenheit mit den Festnetzangeboten für Geschäftskunden liegt O₂ überraschend klar vorn: Mit durchschnittlich 8,4 Punkten entscheidet der Münchner Anbieter den Wettbewerb vor den Konkurrenten 1&1 (8,1 Punkte), Deutsche Telekom (8,0) sowie Vodafone und den Regionalanbietern mit jeweils 7,9 Punkten für sich.

Ein ähnlicher Vorsprung zeigt sich beim *Kundenservice*, wo die Münchner sowohl hinsichtlich des vertrieblichen Ansprechpartners mit 8,6 Punkten (Wettbewerb zwischen 7,9 und 8,4 Punkten), als auch beim technischen Support (8,3 Punkte gegenüber 7,8-8,0 Punkten der Konkurrenten) klar die Bestwerte erzielen. Last but not least lässt O₂ beim *Preis-Leistungs-Verhältnis* mit einer Zufriedenheit von 8,3 Punkten die Wettbewerber 1&1 (7,9), Vodafone (7,8), die Regionalanbieter (7,7) und die Telekom (7,6 Punkte) hinter sich.

Studienleiter Dr. Christian Nowack von *mm customer strategy* fasst zusammen: „O₂ ist der Überraschungssieger dieser Kundenzufriedenheitsstudie. Telekom und Vodafone dominieren zwar den Geschäftskundenmarkt. Die Münchner scheinen sich aus der Sicht von Geschäftskunden allerdings zu einem ernstzunehmenden Anbieter zu entwickeln, der nicht nur mit einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis, sondern auch mit hoher Netzqualität und einem Top-Kundenservice überzeugt.“

Mobilfunk, M2M und Festnetz (jeweils sofern genutzt) zur Zufriedenheit mit ihrem Anbieter insgesamt sowie zu ihrer Zufriedenheit mit dessen Teilleistungen aus den Bereichen Service, Netz und Preise auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) befragt. Weder vor, während noch nach der Studie war für die Befragten ein Rückschluss auf den Auftraggeber möglich, um die Neutralität der Ergebnisse zu gewährleisten.

Über mm customer strategy

Die inhabergeführte Strategie- und Marktforschungsberatung *mm customer strategy GmbH* unterstützt das Top-Management internationaler Unternehmen bei der Erarbeitung segmentspezifischer Unternehmens- und Marketingstrategien auf Basis individueller Marktforschungsstudien sowie Datenanalysen. Gemäß dem Motto „Customer science meets strategy“ ist *mm customer strategy* als eines der wenigen Professional Services-Unternehmen korporatives Mitglied sowohl im Bundesverband Deutscher Unternehmensberater BDU als auch im Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher (BVM).

Quellen

- [1] Connect, *Mobilfunknetztest 2023* (veröffentlicht 29.11.2022), <https://www.connect.de/vergleich/mobilfunknetztest-2023-bestes-handy-netz-deutschland-3203104.html>.
- [2] Bundesnetzagentur, *Jahresbericht 2021* (veröffentlicht 03.06.2022), S. 61.

Ansprechpartner

Dr. Christian Nowack
mm customer strategy GmbH
Grasserstr. 10
80339 München
Tel. +49 151 440 567 34
christian.nowack@mm-strategy.com
www.mm-strategy.com