

### Notebook-Hotlines

Erstmals konnten wir zwei getestete Notebook-Hotlines mit „gut“ bewerten: Medion und Fujitsu Siemens. Doch jede zweite ist immer noch „ausreichend“ oder „mangelhaft“.

Der Samsung Mitarbeiter reagierte auf unseren Anruf verblüfft: „Eine verdammt gute Frage“. Auf Schwierigkeiten beim Übertragen und Konfigurieren von WLAN-Einstellungen war er nicht vorbereitet. Nach kurzem Nachdenken dann seine Antwort: „Mit den Möglichkeiten, die wir hier haben, ist das leider nicht zu beantworten“ – ein typischer Satz an vielen Notebook-Hotlines.

Nur Verbraucher, die ein Notebook von Medion oder Fujitsu Siemens besitzen, können sich freuen: Die zugehörigen Hotlines haben „gut“ abgeschnitten – ein Novum in unseren Tests von Notebook-Hotlines. Aber noch immer sind 7 der 14 geprüften Hotlines „ausreichend“ oder schlechter.

#### „Vista ist Microsoft“

Schwierigkeiten mit der Hardware, bei der Installation oder mit dem Betriebssystem – solche Fragen werden Tag für Tag an den Kundenhotlines bearbeitet. Auch wir haben fünf unterschiedlich schwere Probleme vorgetragen, die sich mit den Betriebssystemen Windows Vista und Mac OS X lösen lassen (siehe „Ausgewählt“, S. 45). „Vista ist Microsoft“, erkannte ein LG-Mitarbeiter messerscharf. Er riet, sich an Microsoft zu wenden, er könne leider nicht weiterhelfen.

Doch die Hotlines der Geräteanbieter haben die Pflicht, auch Fragen zum Betriebssystem zu beantworten. Dafür dürfen sie ihre Notebooks mit dem vorinstallierten Betriebssystem zum Vorzugspreis verkaufen. Microsoft verweist auf seiner Internetseite beim Support (englisch für „Unterstützung“) für vorinstallierte Software auf die Kontaktdaten der Computeranbieter.

Doch bei kaum einem dieser Anbieter finden sich in den dem Notebook beiliegenden Unterlagen eindeutige Aussagen, wofür er überhaupt Support leistet. Oft werden die Adressen und Telefonnummern ►



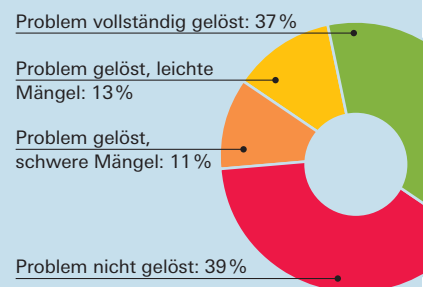
# „Verdammt gute Frage“

### Unser Rat

**Medion und Fujitsu Siemens** sind die beiden „guten“ Notebook-Hotlines im Test. Die Medion-Hotline löste als Einzige im Test vier von fünf Problemen vollständig. Unsere Tester zahlten für die richtigen Antworten rund 5 Euro. Kostengünstiger ist die Fujitsu Siemens-Hotline, lieferte aber nur „befriedigende“ Lösungen. Parallel haben wir auch die Hotline von **Apple** getestet: Für „befriedigende“ Problemlösungen mussten wir mit knapp 32 Euro am tiefsten in die Tasche greifen.

### Keine große Hilfe

Nur die Hälfte der Anfragen wurde vollständig oder wenigstens annähernd von den Hotlines gelöst.



## Tipps

**Windows-Hilfe:** Versuchen Sie erst einmal, sich selbst zu helfen, bevor Sie eine teure Hotline anrufen. Nutzen Sie die Hilfefunktion von Microsoft Windows. Klicken Sie dazu auf das Fragezeichen (Hilfe und Support). Die Funktion kann viele Probleme lösen und ist im Gegensatz zu einer Hotline kostenlos.

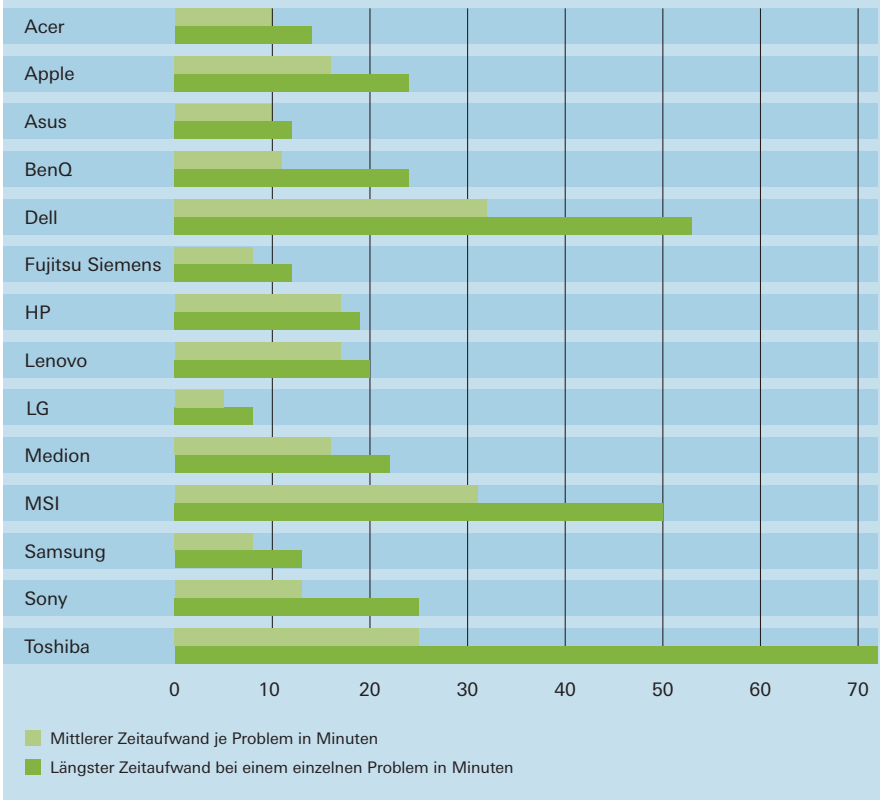
**Internet:** Nutzen Sie auch die Windows-Hilfeseiten im Internet, wenn Sie einen Internetzugang haben. Lesen Sie in Internetforen nach. Meistens ist die eigene Frage schon einmal gestellt worden. Falls nicht, fragen Sie selbst nach. Oft bekommen Sie von anderen Nutzern schnelle und effiziente Hilfestellung.

**Freunde und Bekannte:** Sie sind oft die schnellste und meist auch die beste Computerhilfe bei Rechnerproblemen. Fragen Sie in Ihrem Freundes- und Bekanntenkreis nach. Meist kennt sich ein gewiefter privater Computernutzer sehr gut aus und kann das kleine oder große Malheur an Ort und Stelle beheben.

## Dell, MSI und Toshiba brauchten am längsten



Rund 15 Minuten dauerte es im Schnitt, bis die Hotlines die von uns gestellten Probleme (je fünf pro Anbieter) lösten. Oder sie gaben nach dieser Zeit auf, da sie keine Lösung wussten. Bei vielen der Hotlines sollten Sie Geduld mitbringen.



## Hilfe per E-Mail

### Warten auf Antwort

**Lohnt sich kaum:** 13 Notebook-Anbieter stellen auch einen kostenlosen E-Mail-Support bereit. Wir haben allen exemplarisch drei Fragen per E-Mail gestellt. Das Ergebnis ist zwar besser als im letzten Test, aber nicht berauschend: Auf rund fünf Prozent der Anfragen wurde überhaupt nicht reagiert. Etwa 30 Prozent verwiesen lediglich auf die kostenpflichtige Telefon-Hotline. Und nur jede fünfte Antwort half wirklich weiter.

**Lange Leitung:** 57 Stunden dauerte im Durchschnitt eine E-Mail Antwort. Eine Antwort tauchte gar erst nach 22 Tagen im Postfach auf.

**Keine Hilfe:** Apple bietet seinen Kunden diese kostenlose Hilfe per E-Mail nicht an.

mehr versteckt als herausgestellt. Unübersichtlich ist auch, dass einige Anbieter gleich mehrere Supportnummern nennen. Der Kunde weiß dann oft nicht, welche die richtige Hotline zur eventuellen Lösung seines Problems ist.

### Keine Hotline löste alle Probleme

Obwohl die Hotlines bei der Problemlösung und beim Hintergrundwissen etwas besser abschnitten als bei unserem letzten Test (siehe test 4/2005), wurden viele Anfragen nicht zufriedenstellend bearbeitet. Nur Medion konnte vier der fünf gestellten Aufgaben vollständig lösen. Aber auch diese Hotline musste bei einer Frage passen. Besonders wenig wussten dagegen die Mitarbeiter an der LG-Hotline. Sie waren kaum in der Lage, auch nur eines der gestellten Probleme zu bewältigen. Ihnen fehlte es ganz klar an Fachkenntnissen. Hinzu kommt, dass sie sich offenbar nicht verpflichtet fühlten, sogar unwillig waren, dem Kunden weiterzuhelfen. Auch ein Lenovo-Profi schien überfordert: Er nahm zwar ausführlich die Daten auf, erklärte dann aber

prompt, nicht weiterhelfen zu können. Zwar müsse das irgendwie über die Systemsteuerung gehen, aber für eine weitere Bearbeitung müsse er sich einen Rechnerplatz besorgen, was er auch tun würde, wenn er nicht einen anderen Kunden in der Leitung hätte – ein glatter Rauswurf.

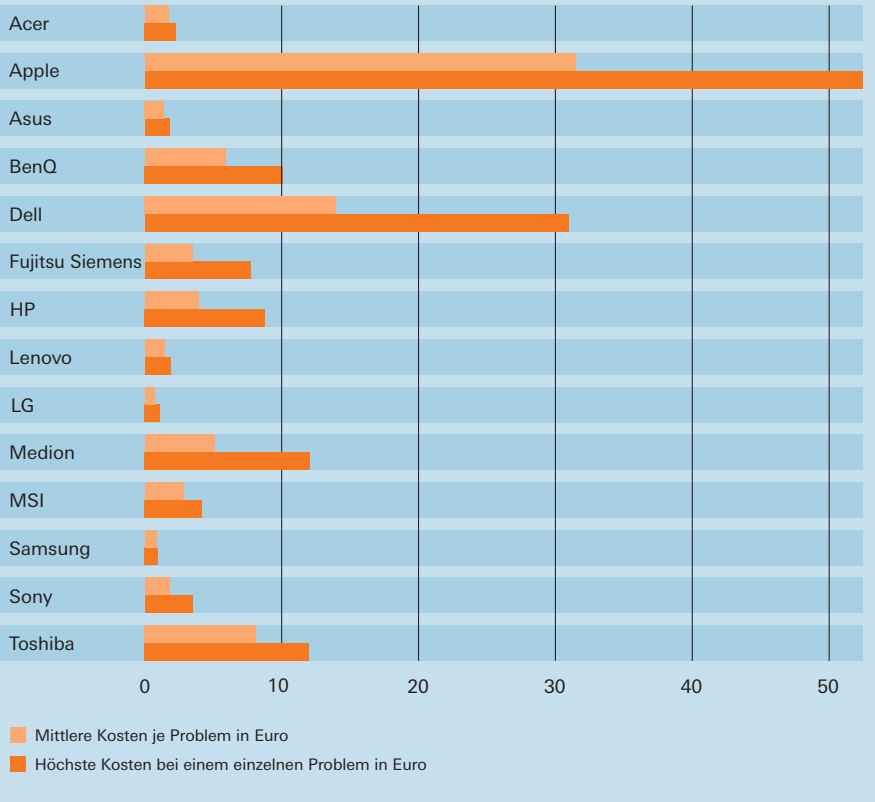
### Hohe Kosten bei Apple und Dell

Den Telefonhörer wieder auflegen möchte man am liebsten als Kunde von Apple und Dell. Die Anrufer mussten pro Problemstellung bei Apple durchschnittlich 31,60 Euro, bei Dell 14 Euro zahlen. Beide Anbieter berechnen Preise auf fast professionellem Firmenkundenniveau. Doch ihre Leistungen und das Fachwissen sind weit von dem eines Firmensupports entfernt. Undurchsichtig ist auch, welches Problem der Mitarbeiter als schwierig einstuft. Denn nur dann muss der Kunde zahlen. Bei Dell beglichen wir zweimal eine Pauschale von 29 Euro. Apple hingegen fand drei Problemstellungen knifflig – wir gaben jeweils 49 Euro aus. Bei den restlichen Anfragen mussten wir nur die Telefonkosten beglichen.

### Bei Apple war es am teuersten



Hier ein Überblick, wie viel die Kunden bei den 14 Hotline-Anbietern in unserem Test zahlen mussten. Die Preise sind sehr unterschiedlich. Ein teurer Support bedeutet nicht immer gute und vollständige Problemlösungen.



Den Verbrauchern ist allerdings auch mit einer fast kostenlosen Hotline wenig geholfen. So war der billigste Support, von LG (0,70 Euro), gleichzeitig der schlechteste: Die Mitarbeiter versuchten, den Kunden rasch wieder aus der Leitung zu werfen.

#### Freie Leitungen, aber wenig Ausdauer

Während der Öffnungszeiten der Hotlines waren die meisten ohne Probleme zu erreichen. Nur MSI-Kunden mussten geduldig sein. Rund 25 Minuten dauerte es, bis unsere Tester das erste Mal die Stimme eines echten Ansprechpartners vernahmen. Die Öffnungszeiten einiger Hotlines sind nach wie vor nicht gerade kundenfreundlich: Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr. Privatkunden müssen zu diesen Zeiten meist selbst arbeiten. Wenigstens sind sechs Hotlines auch samstags erreichbar. Sonntags kann man Medion, Fujitsu Siemens, Samsung und die teure Dell-Hotline erreichen.

Das anfänglich kundenfreundliche Verhalten mancher Hotlines lässt schnell nach, wenn sich ein erhöhter Arbeitsaufwand abzeichnet. Dann versuchen die Mitarbeiter

rasch, den Anrufer auch ohne eine Lösung des Problems abzuwimmeln. Sätze wie: „Schauen Sie doch mal bei Google nach“ oder „Da kann Ihnen leider keiner bei uns weiterhelfen“, sind keine Seltenheit.

#### Microsoft-Hotline mittelmäßig

Genervte Kunden können auch die Dienstleistungsfirma „twenty4help“ anrufen (7,5 Cent für die erste und 1,86 Euro für jede weitere Minute). Auf diese spezielle Hotline verweist Microsoft auf seiner Homepage. Sie ist wochentags von 8 bis 20 Uhr, samstags bis 19 Uhr gut erreichbar. Jedoch stellten wir auch bei dieser Servicehotline ein stark schwankendes Leistungsniveau fest. Teilweise antworteten die Mitarbeiter zu schnell und zu oberflächlich. Nur drei der fünf Anfragen lösten sie vollständig, zwei gar nicht. Auch bei dieser Spezialhotline bekommt der Kunde die Lösungen nicht auf dem Silbertablett serviert. Bei durchschnittlich 9,20 Euro pro Problem wären mehr Kompetenz am anderen Ende der Leitung durchaus wünschenswert.

Tabelle auf Seite 46.

## Ausgewählt, geprüft, bewertet

**Im Test:** 14 Hotlines von Notebookanbietern (Telefonsupport für Privatkunden). Außerdem wurde exemplarisch eine für alle PC-Nutzer zugängliche Hotline geprüft, auf die die Microsoft-Homepage verweist. Dafür wurden Notebooks mit dem Betriebssystem Windows Vista in der OEM-Version und ein Apple-Notebook aus test 12/07 verwendet. Die Hotlinenummern stammen aus der Dokumentation oder von der Homepage. Die Rufnummern wurden von geschulten Testern zu unterschiedlichen Zeiten fünfmal verdeckt in Anspruch genommen. Fünf unterschiedlich schwere Probleme wurden geschildert: 1. Einstellung des Displays. 2. Konfiguration von voreingestellten Standardprogrammen. 3. Nutzung der Kinder-/Jugendschutzeinstellungen. 4. Änderungen von Energiesparmodi. 5. WLAN konfigurieren. Probleme wurden real auf den Notebooks hergestellt und Lösungsversuche so lange nachvollzogen, bis die Hotline das Problem gelöst oder aufgegeben hat. Verweise bzw. Weiterleitungen auf teurere Hotlines wurden auch in Anspruch genommen. Telefonate wurden protokolliert, ausgewertet und bewertet. Exemplarisch wurden je drei E-Mail-Anfragen gestellt. **Erhebungszeitraum:** Januar bis März 2008.

#### ABWERTUNG

Lautet die Bewertung bei Kompetenz und Können „mangelhaft“, kann das test-Qualitätsurteil nicht besser sein.

#### KOMPETENZ UND KÖNNEN: 60 %

**Problemlösung:** Wie gut und vollständig wurden die Probleme gelöst? Auch bewertet wurden das **Hintergrundwissen** sowie die **Vermittlungskompetenz**, zum Beispiel, wie umfangreich, verständlich und in welcher Form die Erläuterungen abgegeben wurden.

#### SERVICE: 20 %

**Problembehandlung:** Unter anderem: Wie systematisch geht der Mitarbeiter vor? Wird Wissen nur vorgetäuscht? **Kundenorientierung:** Zum Beispiel Umfang der Supportleistungen. Wie leicht sind die Hotlinenummern zu finden? Werden Absprachen eingehalten? **Verhalten der Mitarbeiter:** Freundlichkeit, Beratungswilligkeit und Aufmerksamkeit des Mitarbeiters.

#### KOSTEN UND GESCHWINDIGKEIT: 20 %

**Kosten:** Telefon- und sonstige Kosten, auch in Abhängigkeit von der Problemlösung. Extrem hohe Kosten im Einzelfall führten zu Minuspunkten. **Erreichbarkeit:** Öffnungszeiten, Anzahl der Anrufe, Dauer bis zum Kontakt. **Bearbeitungsdauer:** Gesamtdauer, Zeitaufwand des Kunden, Zeit der effektiven Problembehandlung.

mit Windows Vista



Medion

**GUT (2,4)**

Die Servicemitarbeiter lösten als Einzige im Test vier von fünf geschilderten Problemen vollständig. Öffnungszeiten sind den Bedürfnissen von Privatkunden angepasst. Jedoch mussten unsere Tester häufig relativ lange Zeit in Telefonwarteschleifen verbringen.

**Notebook-Test:** „Gut (2,5)“.



Fujitsu Siemens

**GUT (2,5)**

Löste vier von fünf Problemen, eines davon allerdings mit Mängeln. Günstige Öffnungszeiten für Privatkunden, sehr gute Erreichbarkeit, rasche Problembehandlung. Rief man die teurere Supportnummer an, gaben sich die Mitarbeiter deutlich mehr Mühe.

**Notebook-Test:** „Ausreichend (3,6)“.



Acer

**BEFRIEDIGEND (2,8)**

Die Hotline löste vier der fünf Probleme, zwei davon mit Mängeln. Ungünstige Öffnungszeiten für Privatkunden. Mit im Schnitt 1,70 Euro pro Problembehandlung günstiger, aber nicht immer kompetenter Support. Kundenprobleme wurden allerdings rasch bearbeitet.

**Notebook-Test:** „Gut (2,4)“.



MSI

**AUSREICHEND (3,6)**

Die Mitarbeiter lösten drei der fünf Probleme, eines davon allerdings mit Mängeln. Die Hotline war häufig kaum zu erreichen: Unsere Testpersonen zählten 45 erfolglose Anrufversuche. Die Wartezeiten waren mit rund 25 Minuten bis zum „Erstkontakt“ sehr lange.

**Notebook-Test:** „Gut (2,5)“.



Samsung

**AUSREICHEND (3,7)**

Zwei von fünf Problemen wurden gar nicht, zwei mit Mängeln gelöst. Mit durchschnittlich 0,80 Euro eine der günstigsten Hotlines. Geringes Hintergrundwissen und geringe analytische Fähigkeiten der Mitarbeiter. Gute Erreichbarkeit der Hotline.

**Notebook-Test:** „Befriedigend (3,1)“.



Toshiba

**AUSREICHEND (4,1)**

Die Hotline löste drei von fünf Problemen gar nicht. Ungünstige Öffnungszeiten, aber dann gute Erreichbarkeit. Mit durchschnittlich Kosten von 8,20 Euro pro Problembehandlung relativ teuer. Geringe analytische Fähigkeiten der Servicemitarbeiter.

**Notebook-Test:** „Befriedigend (3,2)“.

## test Notebook Hotlines

		mit Windows Vista						
	Gewichtung	Medion	Fujitsu Siemens	Acer	Dell	Sony	HP	MSI
<b>test</b> -QUALITÄTSURTEIL	100 %	GUT (2,4)	GUT (2,5)	BEFRIEDIGEND (2,8)	BEFRIEDIGEND (3,3)	BEFRIEDIGEND (3,4)	BEFRIEDIGEND (3,5)	AUSREICHEND (3,6)
<b>KOMPETENZ UND KÖNNEN</b>	60 %	gut (2,2)	befried. (2,7)	befried. (3,2)	befried. (2,8)	ausreich. (3,6)	ausreich. (3,6)	befried. (3,3)
Problemlösung		+	○	○	○	⊖	○	○
Hintergrundwissen		+	○	○	○	○	⊖	○
Vermittlungskompetenz		+	+	○	○	○	○	○
<b>SERVICE</b>	20 %	gut (2,2)	befried. (2,6)	befried. (2,8)	befried. (3,0)	befried. (3,0)	befried. (3,3)	ausreich. (3,6)
Problembehandlung		+	+	○	+	○	○	○
Kundenorientierung		○	○	○	⊖	+	○	–
Verhalten der Mitarbeiter		+	○	○	○	○	○	○
<b>KOSTEN UND GESCHWINDIGKEIT</b>	20 %	befried. (3,2)	gut (1,8)	gut (1,7)	mangelh. (5,0)	befried. (3,1)	ausreich. (3,6)	ausreich. (4,3)
Kosten		⊖	○	++	–	+	⊖	○
Erreichbarkeit		○	++	○	⊖	⊖	⊖	–
Bearbeitungsdauer		+	++	++	–	○	○	⊖
<b>ANGEBOTSMERKMALE</b>								
Internetadresse		www.medion.de	www.fujitsu-siemens.de	www.acer.de	www.dell.de	www.sony.de	www.hp.com/de	www.msi-computer.de
Öffnungszeiten		Mo–Fr 7:00–23:00 Sa/So 10:00–18:00	Mo–Fr 8:00–22:00 Sa/So 10:00–20:00	Mo–Fr 8:00–18:00	Mo–Fr 8:00–18:00 <sup>1)</sup>	Mo–Fr 8:00–18:00	MMo–Fr 8:30–18:00 Sa 10:00–16:00	Mo–Fr 9:00–19:00
Telefonnummer für Hotline		Diese ist oft von der Produktgruppe, dem Alter des Notebooks und der Art des Problems abhängig. Bitte der Dokumentation des						
<b>test</b> -QUALITÄTSURTEIL DES NOTEBOOK-TESTS (ab Seite 38)		GUT (2,5)	AUSREICHEND (3,6)	GUT (2,4)	BEFRIEDIGEND (3,0)	BEFRIEDIGEND (3,4)	BEFRIEDIGEND (3,2)	GUT (2,5)
<p><b>Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:</b> ++ = Sehr gut (0,5–1,5). + = Gut (1,6–2,5). ○ = Befriedigend (2,6–3,5). ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5). – = Mangelhaft (4,6–5,5).</p> <p><b>Bei gleichem Qualitätsurteil Reihenfolge nach Alphabet.</b> *) Führt zur Abwertung (siehe „Ausgewählt ...“ auf Seite 45).</p>								



Dell

**BEFRIEDIGEND (3,3)**

Löste vier der fünf Probleme, eines davon jedoch mit Mängeln. Häufig schlecht erreichbar. Dell hat mehrere Hotlines mit unterschiedlichen Rufnummern und Öffnungszeiten. Mit durchschnittlich 14 Euro je Problembehandlung die zweit teuerste Hotline im Test. **Notebook-Test:** „Befriedigend (3,0)“.



Sony

**BEFRIEDIGEND (3,4)**

Zwei unserer fünf Problemstellungen wurden gar nicht, ein Problem mit Mängeln gelöst. Mit durchschnittlichen Kosten von rund 1,80 Euro je Problembehandlung recht preisgünstige Hotline. Ungünstige Öffnungszeiten für Privatkunden. **Notebook-Test:** „Befriedigend (3,4)“.



HP

**BEFRIEDIGEND (3,5)**

Die Servicemitarbeiter der Hotline lösten drei der fünf Problemstellungen. Zwei Probleme wurden gar nicht gelöst. Das Hintergrundwissen der Mitarbeiter zeigte häufig deutliche Schwächen auf. Teilweise war die HP-Hotline schlecht erreichbar. **Notebook-Test:** „Befriedigend (3,2)“.



Asus

**MANGELHAFT (4,7)**

Zwei der Probleme löste die Hotline gar nicht, drei nur mit Mängeln. Sehr ungünstige Öffnungszeiten. Mit im Schnitt 1,40 Euro je Problembehandlung relativ günstiger Support. Zu geringes Hintergrundwissen der oft unaufmerksamen Kundenbetreuer. **Notebook-Test:** „Befriedigend (3,2)“.



BenQ

**MANGELHAFT (4,7)**

Löste zwei der Probleme nicht, drei mit Mängeln. Öffnungszeiten für Privatkunden sehr ungünstig. Mit 5,90 Euro je Problembehandlung für das Gebotene zu teuer. Wenig Hintergrundwissen und analytische Fähigkeiten. Oft wenig beratungswillig und unaufmerksam. **Notebook-Test:** „Befriedigend (3,4)“.



Lenovo

**MANGELHAFT (4,9)**

Drei von fünf Problemen wurden gar nicht, eines mit Mängeln gelöst. Sehr ungünstige Öffnungszeiten für Privatkunden. Wenig Hintergrundwissen der Mitarbeiter. Teilweise wenig aufmerksam und beratungswillig. Mit 1,40 Euro pro Problembehandlung relativ günstig. **Notebook-Test:** „Befriedigend (3,4)“.

							mit Mac OS X
Samsung	Toshiba	Asus	BenQ	Lenovo	LG	Apple	
AUSREICHEND (3,7)	AUSREICHEND (4,1)	MANGELHAFT (4,7)	MANGELHAFT (4,7)	MANGELHAFT (4,9)	MANGELHAFT (5,4)	BEFRIEDIGEND (3,0)	
ausreich. (4,4)	ausreich. (4,0)	mangelh. (4,7) *)	mangelh. (4,7) *)	mangelh. (4,9) *)	mangelh. (5,4) *)	befried. (2,7)	
⊖	⊖	—	—	—	—	○	
⊖	○	—	⊖	⊖	—	○	
—	○	⊖	—	⊖	—	○	
ausreich. (3,7)	ausreich. (3,6)	ausreich. (4,1)	ausreich. (4,3)	ausreich. (4,1)	ausreich. (4,4)	befried. (3,0)	
⊖	⊖	—	⊖	⊖	⊖	○	
○	⊖	○	○	⊖	○	○	
○	○	—	—	⊖	—	○	
sehr gut (1,4)	mangelh. (4,9)	befried. (2,6)	ausreich. (4,3)	ausreich. (3,9)	sehr gut (1,4)	ausreich. (3,7)	
+++	—	+	—	+	+++	—	
+	○	⊖	—	—	○	○	
+	—	○	+	—	+++	+	
www.samsung.de	www.toshiba.de	www.asus.de	www.benq.de	www.lenovo.de	www.lge.de	www.apple.de	
Mo–Fr 8:00–20:00 Sa 8:00–20:00 So 10:00–18:00	Mo–Fr 8:00–18:00	Mo–Fr 9:00–17:00	Mo–Fr 9:00–17:00	Mo–Fr 9:00–17:00	Mo–Fr 8:00–18:30	Mo–Fr 8:00–19:45 Sa 10:00–17:45	
Notebooks oder der Homepage des Anbieters entnehmen.							
BEFRIEDIGEND (3,1)	BEFRIEDIGEND (3,2)	BEFRIEDIGEND (3,2)	BEFRIEDIGEND (3,4)	BEFRIEDIGEND (3,4)	BEFRIEDIGEND (3,2)	GUT (2,3)	
1) Teurere Hotlines haben 24 Stunden an 7 Tagen geöffnet.							Anbieter siehe Seite 96.



LG

**MANGELHAFT (5,4)**

Schlechteste Hotline im Test. Vier der Probleme wurden gar nicht, eines mit Mängeln gelöst. Ungünstige Öffnungszeiten, innerhalb der Zeiten jedoch gut erreichbar. Mit 0,70 Euro der günstigste Support. Mitarbeiter waren oft wenig beratungswillig, wollten den Kunden rasch aus der Leitung werfen. **Notebook-Test:** „Befriedigend (3,2)“.

mit Mac OS X



Apple

**BEFRIEDIGEND (3,0)**

Die Servicehotline löste vier der fünf gestellten Kundenprobleme, eines davon allerdings mit Mängeln. Mit im Schnitt stattlichen 31,60 Euro pro Problemstellung die teuerste Hotline im Test. Apple bietet als Einziger keinen E-Mail-Support an. **Notebook-Test:** „Gut (2,3)“.