

Der Hotline-Test des Monats

monatlich
Stand ???.?. 01
aktualisiert

TOP 10

PC WELT TEST CENTER

Hotline-Test: **Scannerhersteller**

	Hersteller	Telefon-nummer	Fax-nummer	ALLGEMEINE DATEN		PC-WELT-NOTEN				
				Sprechzeiten	Internet-Adresse	Kompetenz	Beratung	Erreichbarkeit	Internet-Support	Gesamt-note
1	Acer	01908/ 29988	–	Mo–Do 8–17, Fr 8–16	www.acercm.de	1,7	1,5	1,8	1,5	1,6
2	Trust	0800/ 0087878	02821/ 58873	Mo–Do 9–17, Fr 9–15.30	www.trust.com	1,6	1,3	1,3	2,5	1,6
3	Hewlett-Packard	01805/ 326222	01805/ 316122	Mo–Fr 8–20, Sa 9–16	www.hewlett-packard.de	1,8	1,5	2,1	1,7	1,8
4	Guillemot	01801/ 777775	030/ 29666839	Mo–Fr 9–19	www.guillemot.de	1,6	1,6	1,4	2,8	1,8
5	Canon	02151/ 349555	02151/ 349599	Mo–Do 8–17, Fr 8–15	www.canon.de	1,8	1,5	2,1	2,2	1,9
6	Microtek	01805/ 237839	0531/ 3106601	Mo–Fr 9–17	www.microtek.de	2,1	1,9	1,4	1,9	1,9
7	Avision	07753/ 92080	07753/ 1037	Mo–Fr 9–17	www.avision.com	1,9	1,1	2,0	2,7	1,9
8	Epson	01805/ 234120	0211/ 5603100	Mo–Fr 9–21, Sa, So 10–16	www.epson.de	2,0	1,6	1,4	2,5	1,9
9	Primax	01805/ 103003	–	Mo–Fr 9–18	www.primax.nl	1,7	1,7	1,9	3,0	2,0
10	Umax	02154/ 9187555	02154/ 9187599	Mo–Fr 10–13, 14–17	www.umax.de	2,1	2,3	1,7	2,6	2,2

Wie wir testen: Über einen längeren Zeitraum konfrontieren wir anonym die Hotlines mit drei Problemen. Bei unseren Tests beurteilen wir die Kompetenz der Gesprächspartner – hier bewerten wir, ob und wie schnell die Probleme gelöst wurden –, die Freundlichkeit und Verständlichkeit der Beratung sowie die Erreichbarkeit der Hotline. Die Note für

Erreichbarkeit ergibt sich aus der Zahl der benötigten Anrufe, aus den Telefonkosten und aus den Sprechzeiten der Hotline. Die Notenskala reicht von 1 bis 5. In die Gesamtnote gehen die Einzelnoten für Kompetenz mit 35 Prozent, für Beratung mit 25 Prozent und für Erreichbarkeit sowie Internet-Support jeweils mit 20 Prozent ein.