



## Zufriedenheit deutscher Geschäftskunden mit ihren Telekommunikationsanbietern

Repräsentative Erhebung mit über 2.300 Teilnehmern

15. März 2023

Bildquelle: Urheber: Tait (YAYMicro); Marke: PantherMedia, Medien-Nr.: D48731782

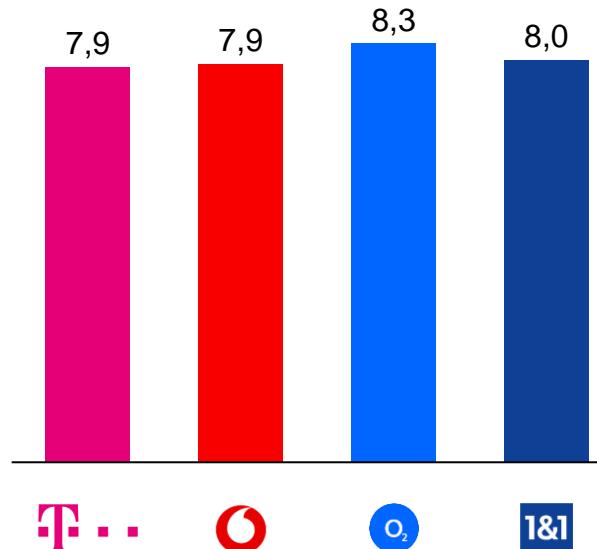
# Geschäftskundenzufriedenheit Q3/2022: Übersicht

O<sub>2</sub> hat die zufriedensten Business-Kunden bei Mobilfunk-, M2M-/ IoT- und Festnetzangeboten

## Geschäftskundenzufriedenheit

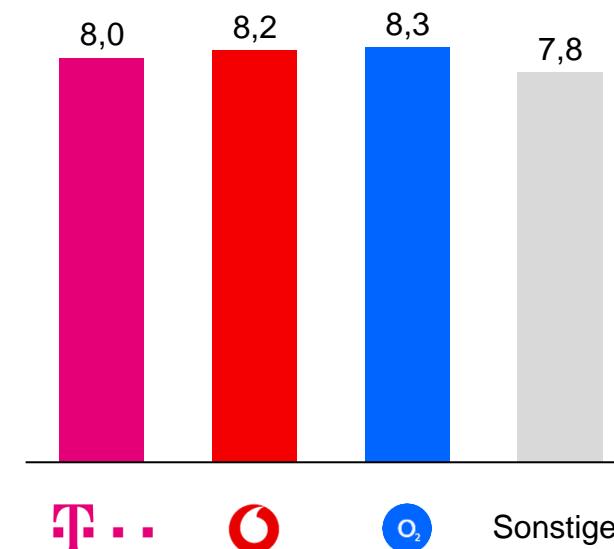
### Mobilfunk

Ø der Skala 1-10



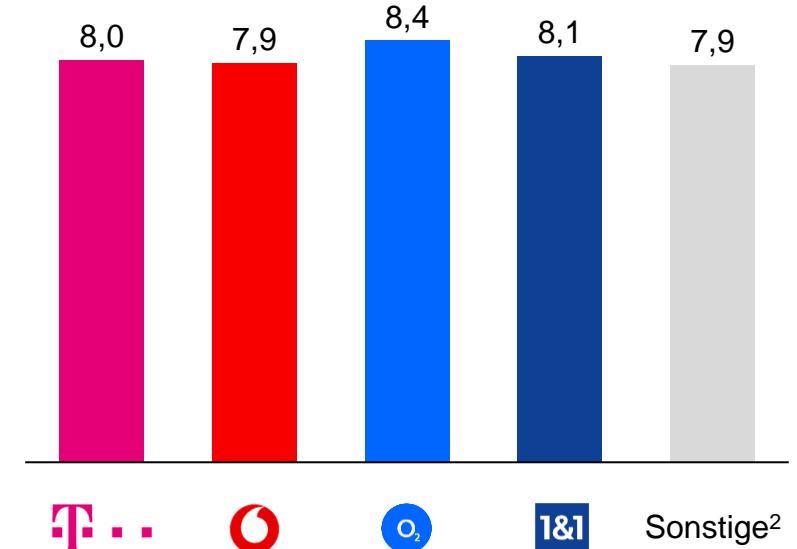
### M2M / IoT

Ø der Skala 1-10



### Festnetz

Ø der Skala 1-10



n=1.562 Geschäftskunden in Deutschland mit  $\geq 10$  Mitarbeitern

n=1.175 Geschäftskunden in Deutschland mit  $\geq 10$  Mitarbeitern

n=1.670 Geschäftskunden in Deutschland mit  $\geq 10$  Mitarbeitern

1) z.B. 1NCE, Wireless Logic, EMnify, Wherever SIM, SIM4IoT 2) z.B. Regional-Anbieter (EWE, M-Net, NetCologne), Colt, q.beyond / Plusnet

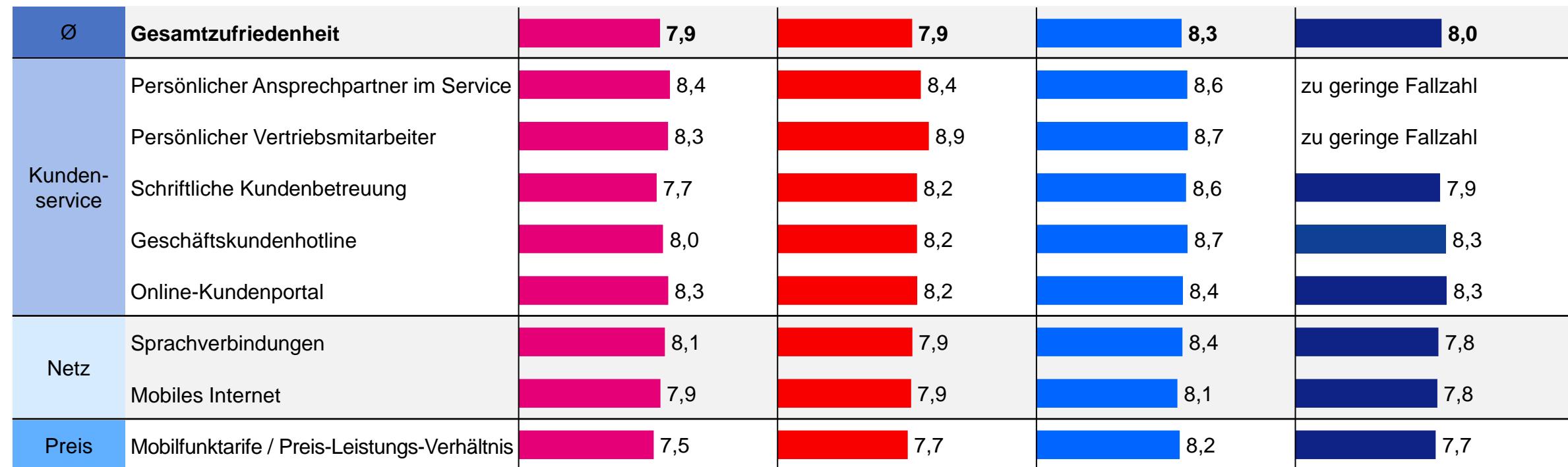
## Geschäftskundenzufriedenheit Q3/2022: Mobilfunk

O<sub>2</sub> Geschäftskunden haben die höchste Zufriedenheit mit dem Anbieter insgesamt; auch mit den Preisen, dem Netz und mit den meisten Service-Kontaktpunkten liegt O<sub>2</sub> vor der Konkurrenz

### Zufriedenheit mit...



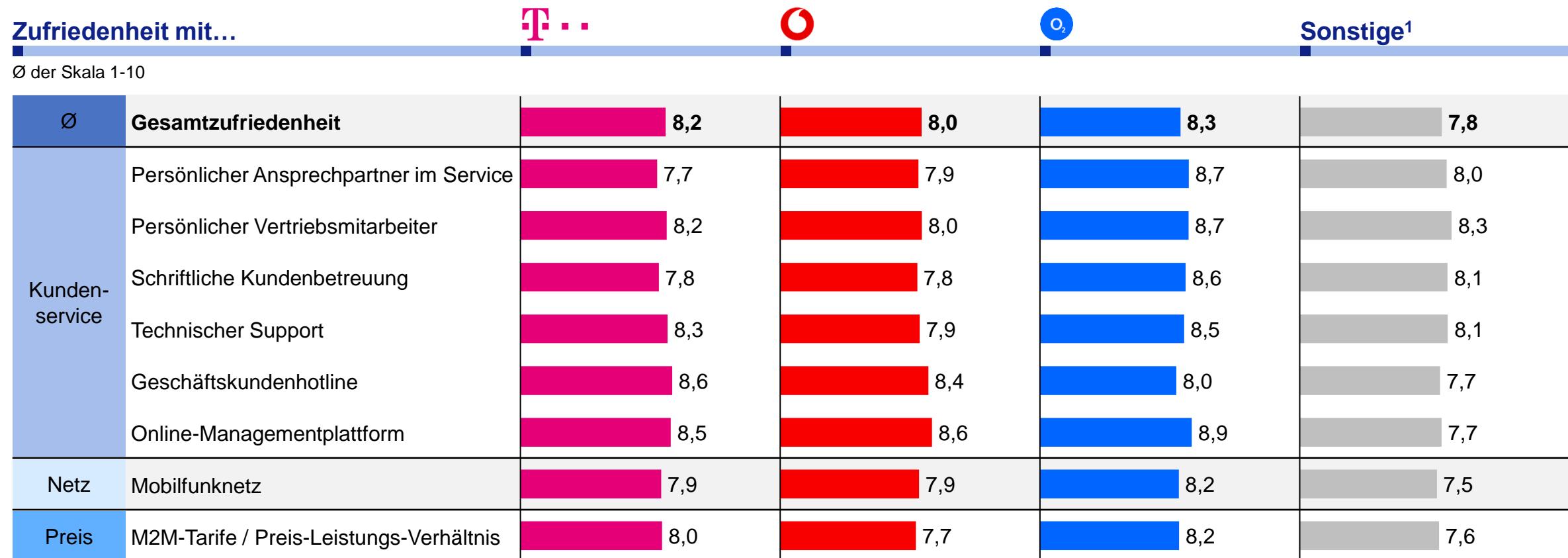
Ø der Skala 1-10



n=1.562 Geschäftskunden in Deutschland mit ≥10 Mitarbeitern

## Geschäftskundenzufriedenheit Q3/2022: M2M / IoT

O<sub>2</sub> liegt bei der Gesamtzufriedenheit mit M2M-/ IoT-Angeboten knapp vor der Telekom und distanziert die Konkurrenten vor allem im Kundenservice-Bereich

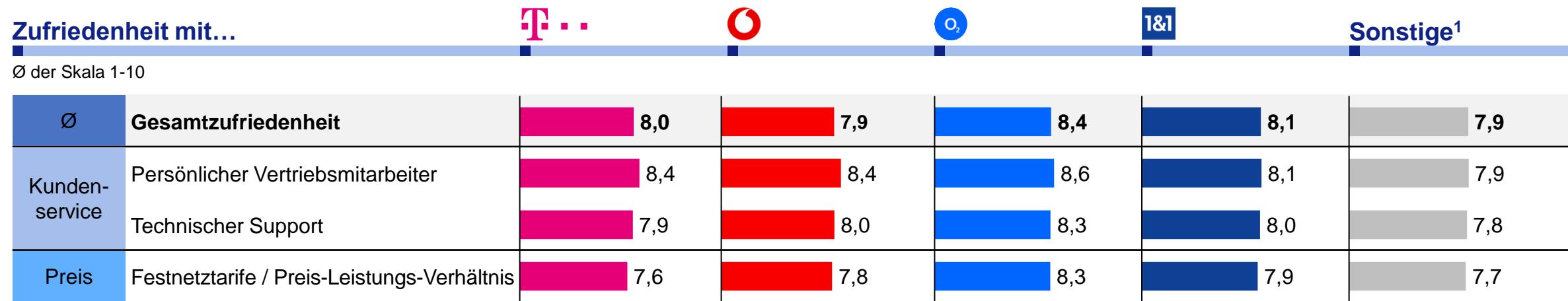


n=1.175 Geschäftskunden in Deutschland mit ≥10 Mitarbeitern

1) z.B. 1NCE, Wireless Logic, EMnify, Wherever SIM, SIM4IoT

## Geschäftskundenzufriedenheit Q3/2022: Festnetz

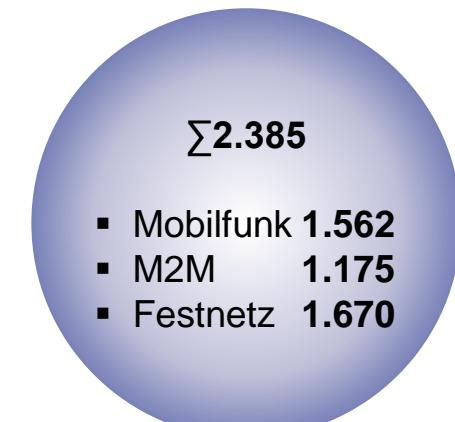
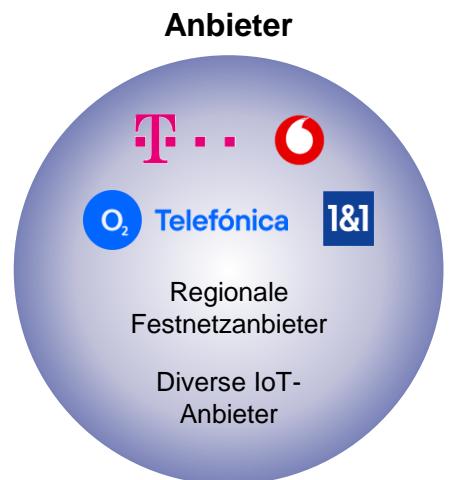
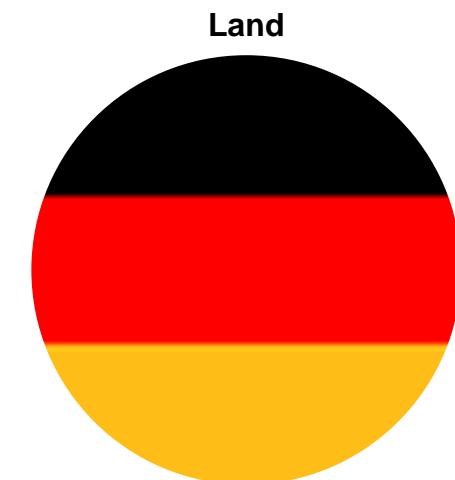
O<sub>2</sub> hat mit großem Vorsprung die zufriedensten Festnetz-Geschäftskunden als Anbieter insgesamt sowie im Service und bei den Tarifen



n=1.670 Geschäftskunden in Deutschland mit ≥10 Mitarbeitern

1) z.B. Regional-Anbieter (EWE, M-Net, NetCologne), Colt, q.beyond / Plusnet

im Auftrag von



<sup>1)</sup> Teilnahme zu mehreren Gebieten möglich

# mm customer strategy – At a glance

“Consulting-style” market research with B2B+B2C automotive, ICT and Finance track record

## EXPERTISE

- Strategic segmentations & personas
- Marketing / brand strategy, positioning
- Customer experience / journey / touchpoints
- Corporate reputation / image / NPS, customer satisfaction, loyalty
- Market entry / go-to-market proposition & strategy
- Pricing strategy & business cases
- Market sizing, migrations / forecasts
- B2B, B2C, B2P<sup>1</sup>

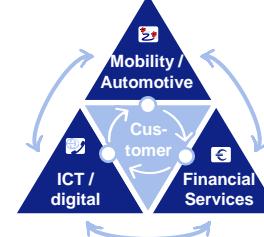


## COUNTRIES

■ Country coverage  
(mm-strategy & preferred partners)

## SOURCES

- Primary market research
  - Quant: Online, CATI, Face2Face
  - Qual: Group discussions, scrum groups, online communities, IDIs, (C-level) expert interviews
- Customer / CRM data
- Desk research



- In-house expertise of regression, factor, cluster, discriminant analyses, structural equation models
- Advanced MaxDiff + conjoint + pricing analyses (e.g. menu-based conjoint, ACBC, BPT, GG, vW)<sup>2</sup>
- Behavioural economics, e.g. inertia, irrationalities
- Qualitative explorations

## METHODOLOGIES

## OUR MANAGEMENT

### Yvonne Martini

Managing Partner



### Dr. Markus Müller-Martini

Managing Partner



### Prof. Dr. Florian Keßler, LL.M.

China Desk



- Attorney at law
- Native-level Chinese (20 ys in CN)
- Legal, M&A, consulting (e.g. automotive)
- Formerly Dt. Handelskammer, Beijing / China (General Manager)

1) B2B: Business-to-Business, B2C: Business-to-Consumer, B2P: Business-to-Partners (e.g. dealers, service providers, intermediaries)  
Source: mm customer strategy

2) Adaptive Choice-based Conjoint, brand-price-trade-off, Gabor Granger, van Westendorp



**[mm customer strategy GmbH](#)**

Grasserstr. 10   
80339 München

Tel +49 (89) 2123 145-0

Rockwinkeler Heerstr. 14   
28355 Bremen / Germany

Tel +49 (421) 33 10 99-0

% WZR Consulting Co., Ltd.   
5th Floor, Unit 0501B, DRC

Liangmaqiao Diplomatic Office  
Building  
19 Dongfang East Road,  
Chaoyang District

100600 Beijing, P.R. China

Tel +86 (10) 65907595 (X801)

[info@mm-strategy.com](mailto:info@mm-strategy.com)

[www.mm-strategy.com](http://www.mm-strategy.com)