

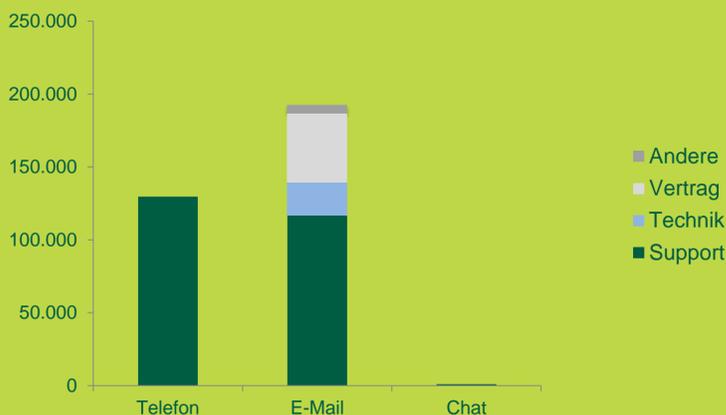
Kundenservice 2016

"Ich bin stolz auf unseren Support. Die Bewertungen der Telefonate waren im vergangenen Jahr so gut wie noch nie!"
 Franz-Georg Philipp, Head of Customer Service South

Anzahl der Anfragen

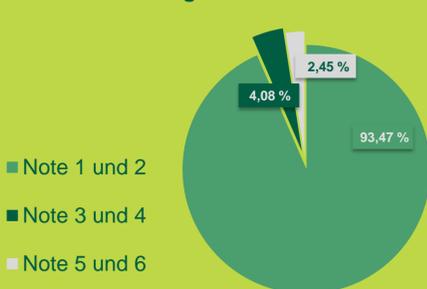
Unser Kundenservice ist per Telefon, E-Mail und Chat erreichbar. Die durchschnittliche Antwortzeit pro E-Mail lag 2016 bei **4:15 Stunden**. Anrufer haben im Schnitt **2:52 Minuten** (inkl. Auswahlmenü) gewartet.

Anfragevolumen 2016



Bewertungen der Telefonate

Kundenbewertungen



Die Bewertungen entsprechen dem Schulnotensystem:

- 1 = sehr gut
- 2 = gut
- 3 = befriedigend
- 4 = ausreichend
- 5 = mangelhaft
- 6 = ungenügend

Jeder Kunde erhält nach dem Telefonat eine E-Mail zur Bewertung des Gesprächs.

Was unsere Kunden sagen

(Auszug der Bewertungen von <https://de.trustpilot.com/review/www.df.eu> aus 2016)

DF ist sehr hilfsbereit und ich hatte noch KEINEN Fall, bei dem es keine Unterstützung gab.

Seit über zehn Jahren bin ich bei DomainFactory Kunde und kann nur Positives berichten. Keine langen Wartezeiten in der Hotline, kompetente Ansprechpartner. Weiter so.

Bin Laie, aber werde immer freundlichst und umsetzbar beraten. Das muss man erst mal finden!

Der Mitarbeiter am Telefon war sehr freundlich und er konnte mir als Laien sehr gut erklären wo der Fehler liegt und wie ich ihn beheben kann. Das hat dann auch nach 2 Minuten bestens funktioniert. Auch der Email-Support tags zuvor hat mir rasch geantwortet. Ich wurde in den 6 Jahren als Kunde noch nie enttäuscht.

Top! Alles stimmt, guter Service freundliche kompetente Fachleute. Macht weiter so!

Meine Wartezeiten am Telefon gehen gegen Null + ich bekomme bisher immer den Support den ich benötige. Schnell und unkompliziert.

Der beste Hoster weit und breit. Vor Allem der kostenlose und superschnelle Support ist unschlagbar.

Bereits seit etwa 6 Jahren bin ich bei DF. Negative Erfahrungen habe ich bisher noch nicht sammeln müssen. Da ich die Accounts natürlich auch mal Fragen entstehen, die man sicherlich mit stundenlanger Recherche im Netz selbst beantworten könnte, suche ich gern mal den Support von DF auf. Egal zu welcher Zeit (Tag oder Nacht) haben wir immer eine - und vor allem - schnelle Lösung gefunden. Das rechne ich DF sehr hoch an und kann hier einfach nur sagen, "Weiter so!".

Schnell und kompetent - habe bei der Hotline innerhalb von einer Minute einen Ansprechpartner bekommen, der sehr gute Hilfestellung bei der Konfigurierung leisten konnte. Bin bisher wunschlos glücklich.

Serverplätze bieten viele an. Aber DomainFactory bietet daneben einen erstklassigen Service rund um die Uhr. Der selbst bei Problemen, die in der tiefsten Nacht auftraten, gab es schnell kompetente Hilfe.

In etwa 10 Jahren als Kunde hatte ich 2 mal eine Anfrage an den Support. Beide Male hatte ich einen technisch kompetenten Mitarbeiter am anderen Ende und mein Problem konnte in wenigen Minuten gelöst werden. Das ist großartig!

Als Werbeagentur empfehlen wir unseren Kunden immer DomainFactory, da wir bisher nur gute Erfahrungen gemacht haben.