



Kundenzufriedenheit: Smart Home Anbieter 2017

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 30 Smart Home Anbieter

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	April / Mai 2017
Stichprobe	1.403 Kunden mit 2.077 Urteilen zu 30 Smart Home Anbietern (Bewertung von bis zu 2 Smart-Home Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 30 Smart Home Anbieter</p> <ul style="list-style-type: none"> • ABUS • Archos • Belkin WeMo • Bosch • BUDERUS • Busch-Jaeger • Devolo • digitalSTROM • D-LINK • EASY SmartHome • Egardia • Elgato Eve • FRITZ! (AVM) • Gigaset Elements • Gira • HomeMatic • HomeWizard • Honeywell • Innogy Smart Home • JUNG • Loxone • Medion Smart Home • Netatmo • Paulmann • Philips Hue • Rademacher • Schellenberg • Smanos • Somfy • STEINEL
Gesamtumfang	313 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft • Wiederkaufbereitschaft
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsauswahl • Produktqualität • Zuverlässigkeit der Produkte • Ansprechendes Design • Erweiterungsmöglichkeit
Einrichtung und Handhabung	<ul style="list-style-type: none"> • Problemlose Einrichtung / Installation • Intuitive Bedienung • Bedienungskomfort • Leichte Programmierung von Szenarien
Sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> • Hoher Sicherheitsstandard • Geprüfter Sicherheitsstandard • Datenschutz

Studiendesign (II)

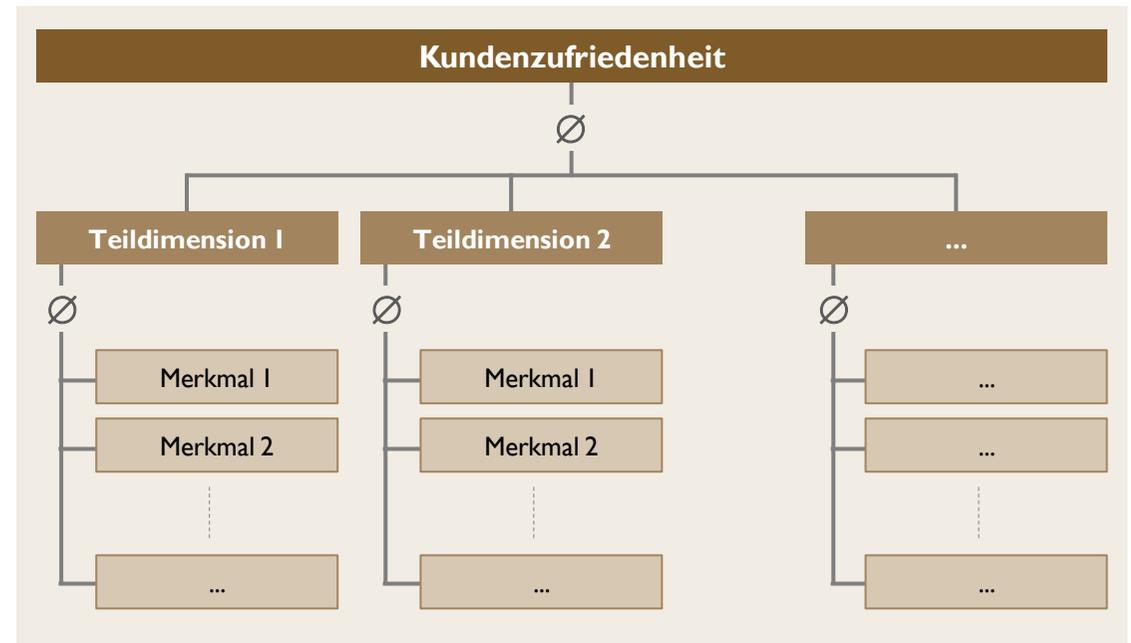
Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Angemessener Informationsumfang • Übersichtlicher Internetauftritt • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständliche Kommunikation
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Fachkompetenz des Kundenservice • Individuelle Beratung • Schnelle und zuverlässige Reaktion bei Problemen • Unbürokratische Hilfestellung bei Problemen • Kulanz bei Reklamationen
Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis • Preistransparenz • Kostentransparenz

Berechnungsmodell der Kundenzufriedenheit

Der Überbegriff „Kundenzufriedenheit“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Kundenzufriedenheit bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



Teildimensionen der Kundenzufriedenheit von Smart-Home Anbietern

Kundenzufriedenheit

Produkte

- Angebotsauswahl
- Produktqualität
- Zuverlässigkeit der Produkte
- Ansprechendes Design
- Erweiterungsmöglichkeit

Einrichtung und Handhabung

- Problemlose Einrichtung / Installation
- Intuitive Bedienung
- Bedienungskomfort
- Leichte Programmierung von Szenarien

Sicherheit

- Hoher Sicherheitsstandard
- Geprüfter Sicherheitsstandard
- Datenschutz

Kundenkommunikation

- Angemessener Informationsumfang
- Übersichtlicher Internetauftritt
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständliche Kommunikation

Kundenservice

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Fachkompetenz des Kundenservice
- Individuelle Beratung
- Schnelle und zuverlässige Reaktion bei Problemen
- Unbürokratische Hilfestellung bei Problemen
- Kulanz bei Reklamationen

Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Preistransparenz
- Kostentransparenz

FOCUS-MONEY Kundenzufriedenheit der Smart Home Anbieter (I)

FAIRNESS		Produkte		Einrichtung u. Handhabung		Sicherheit	
sehr gut	ABUS	sehr gut	ABUS	sehr gut	Bosch	sehr gut	ABUS
sehr gut	Bosch	sehr gut	Bosch	sehr gut	BUDERUS	sehr gut	Bosch
sehr gut	BUDERUS	sehr gut	BUDERUS	sehr gut	Busch-Jaeger	sehr gut	BUDERUS
sehr gut	Busch-Jaeger	sehr gut	Busch-Jaeger	sehr gut	Gira	sehr gut	Busch-Jaeger
sehr gut	Gira	sehr gut	HomeMatic	sehr gut	HomeMatic	sehr gut	FRITZ! (AVM)
sehr gut	HomeMatic	sehr gut	Honeywell	sehr gut	Honeywell	sehr gut	Gigaset Elements
sehr gut	Honeywell	sehr gut	STEINEL	sehr gut	Netatmo	sehr gut	Gira
sehr gut	Schellenberg	gut	FRITZ! (AVM)	sehr gut	Philips Hue	sehr gut	Somfy
sehr gut	Somfy	gut	Gigaset Elements	sehr gut	Somfy	sehr gut	STEINEL
gut	FRITZ! (AVM)	gut	Gira	gut	ABUS	gut	HomeMatic
gut	Gigaset Elements	gut	Innogy Smart Home	gut	D-LINK	gut	HomeWizard
gut	HomeWizard	gut	JUNG	gut	FRITZ! (AVM)	gut	Honeywell
gut	JUNG	gut	Netatmo	gut	JUNG	gut	Innogy Smart Home
gut	Netatmo	gut	Philips Hue	gut	Medion Smart Home	gut	Netatmo
gut	Philips Hue	gut	Schellenberg	gut	Schellenberg	gut	Paulmann
gut	STEINEL	gut	Somfy	gut	STEINEL	gut	Philips Hue
	Archos		Archos		Archos	gut	Rademacher
	Belkin WeMo		Belkin WeMo		Belkin WeMo	gut	Schellenberg
	Devol		Devol		Devol		Archos
	digitalSTROM		digitalSTROM		digitalSTROM		Belkin WeMo
	D-LINK		D-LINK		EASY SmartHome		Devol
	EASY SmartHome		EASY SmartHome		Egardia		digitalSTROM
	Egardia		Egardia		Elgato Eve		D-LINK
	Elgato Eve		Elgato Eve		Gigaset Elements		EASY SmartHome
	Innogy Smart Home		HomeWizard		HomeWizard		Egardia
	Loxone		Loxone		Innogy Smart Home		Elgato Eve
	Medion Smart Home		Medion Smart Home		Loxone		JUNG
	Paulmann		Paulmann		Paulmann		Loxone
	Rademacher		Rademacher		Rademacher		Medion Smart Home
	Smanos		Smanos		Smanos		Smanos

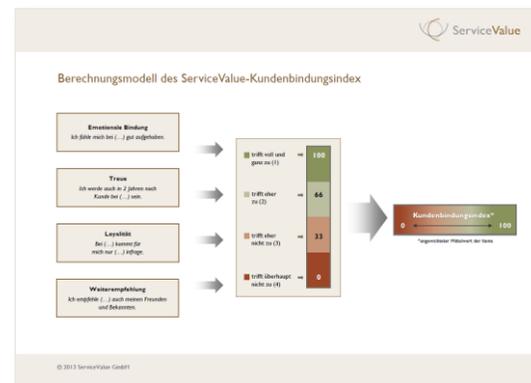
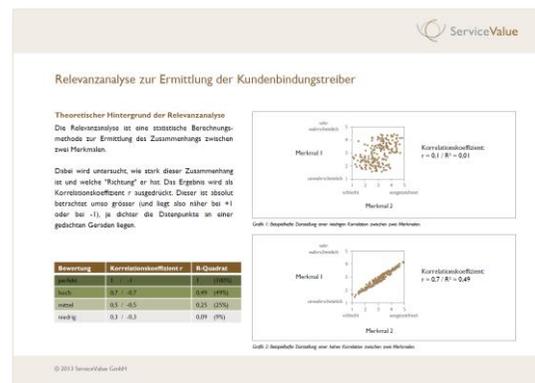
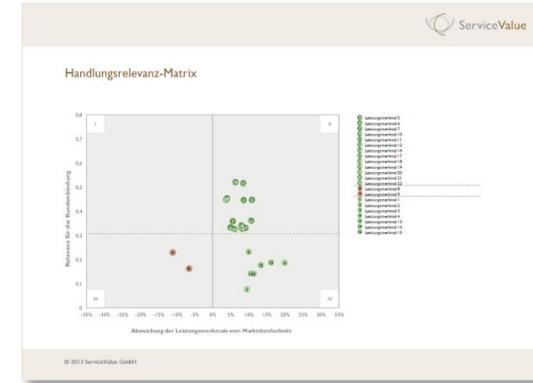
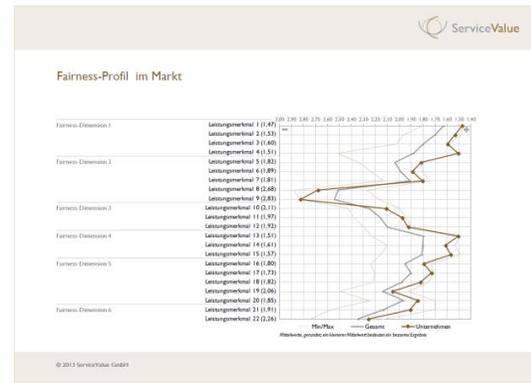
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenzufriedenheit der Smart Home Anbieter (II)

Kundenkommunikation		Kundenservice		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ABUS	sehr gut	ABUS	sehr gut	Bosch
sehr gut	Bosch	sehr gut	Bosch	sehr gut	BUDERUS
sehr gut	BUDERUS	sehr gut	BUDERUS	sehr gut	Gigaset Elements
sehr gut	Gira	sehr gut	Gira	sehr gut	Gira
sehr gut	HomeWizard	sehr gut	HomeMatic	sehr gut	HomeMatic
sehr gut	Honeywell	sehr gut	Schellenberg	sehr gut	HomeWizard
sehr gut	Schellenberg	sehr gut	Smanos	sehr gut	Medion Smart Home
sehr gut	Somfy	sehr gut	Somfy	sehr gut	Schellenberg
gut	Busch-Jäger	gut	Archos	gut	ABUS
gut	FRITZ! (AVM)	gut	Busch-Jäger	gut	Busch-Jäger
gut	Gigaset Elements	gut	HomeWizard	gut	FRITZ! (AVM)
gut	HomeMatic	gut	Honeywell	gut	Netatmo
gut	JUNG	gut	Innogy Smart Home	gut	Somfy
gut	Netatmo	gut	JUNG	gut	STEINEL
gut	Philips Hue	gut	Medion Smart Home		Archos
gut	Smanos	gut	Philips Hue		Belkin WeMo
	Archos		Belkin WeMo		Devollo
	Belkin WeMo		Devollo		digitalSTROM
	Devollo		digitalSTROM		D-LINK
	digitalSTROM		D-LINK		EASY SmartHome
	D-LINK		EASY SmartHome		Egardia
	EASY SmartHome		Egardia		Elgato Eve
	Egardia		Elgato Eve		Honeywell
	Elgato Eve		FRITZ! (AVM)		Innogy Smart Home
	Innogy Smart Home		Gigaset Elements		JUNG
	Loxone		Loxone		Loxone
	Medion Smart Home		Netatmo		Paulmann
	Paulmann		Paulmann		Philips Hue
	Rademacher		Rademacher		Rademacher
	STEINEL		STEINEL		Smanos

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



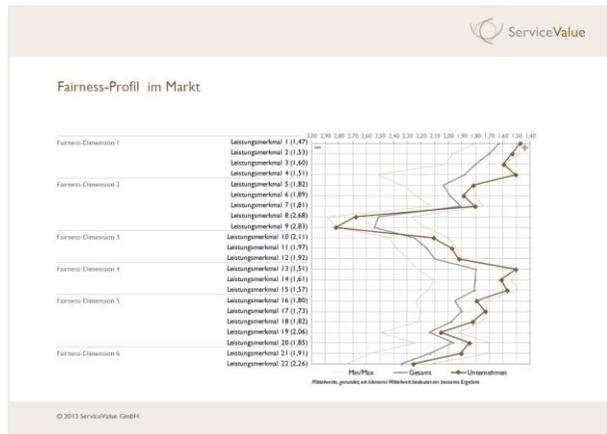
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungsrelevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de
 oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenzufriedenheit: Smart Home Anbieter 2017“ (Einzelexemplar, 313 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenzufriedenheit: Smart Home Anbieter 2017“ (Einzelexemplar, 313 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 6.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya, © stockWERK– fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de