



Kundenzufriedenheit: Smart Home Anbieter 2018

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	Mai 2018
Stichprobe	1.216 Kunden mit 1.834 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)

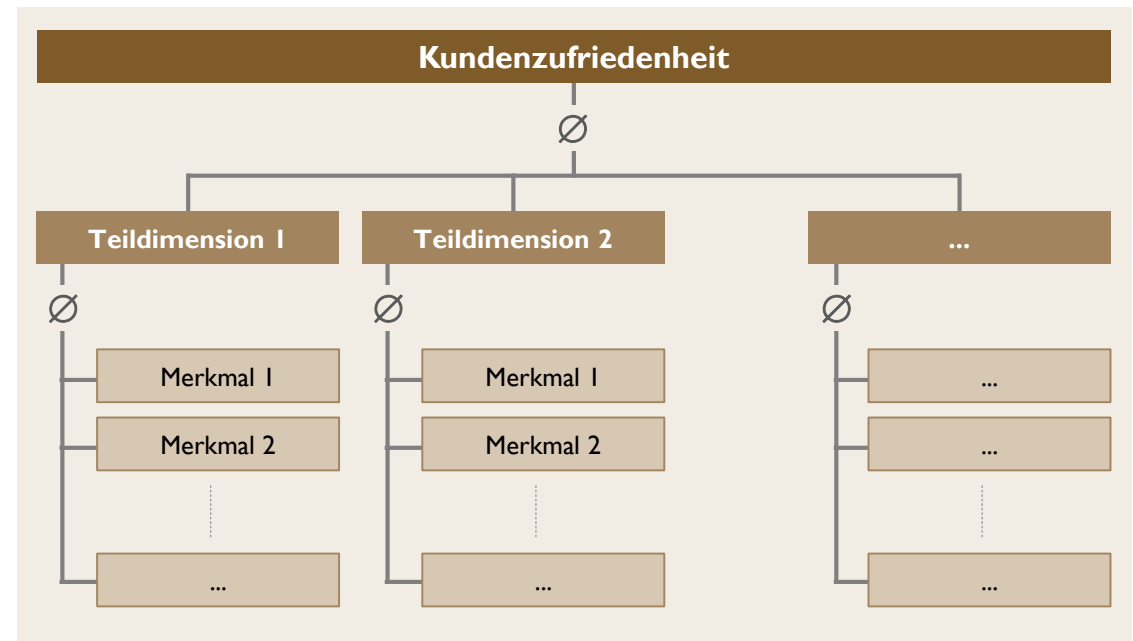
Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Angemessener Informationsumfang • Übersichtlicher Internetauftritt • Verbindlichkeit von Aussagen • Verständliche Kommunikation
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Fachkompetenz des Kundenservice • 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	
sehr gut	ABUS
sehr gut	Bosch
sehr gut	BUDERUS
sehr gut	Busch-Jaeger
sehr gut	FRITZ! (AVM)
sehr gut	Gira
sehr gut	HomeMatic
sehr gut	Netatmo
sehr gut	Philips Hue
sehr gut	Somfy
gut	Devolo
gut	EASY SmartHome
gut	Gigaset Elements
gut	HomeWizard
gut	Honeywell
gut	Innogy Smart Home
gut	Medion Smart Home
gut	Schellenberg
gut	STEINEL
	Archos
	Belkin WeMo
	digitalSTROM
	D-LINK
	Egardia
	Elgato Eve
	JUNG
	Loxone
	Paulmann
	Rademacher
	Smanos

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

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

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

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

FOCUS-MONEY Kundenzufriedenheit der Smart Home Anbieter (II)

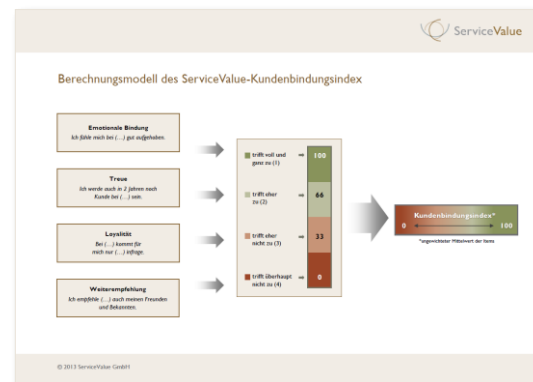
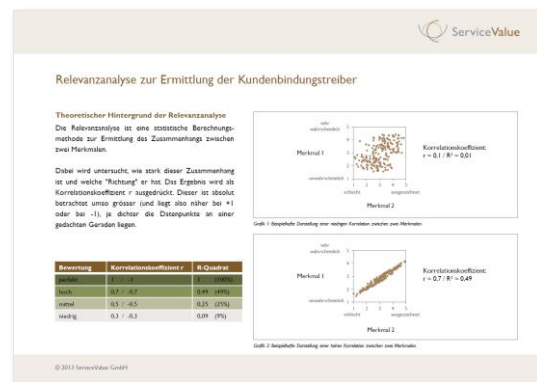
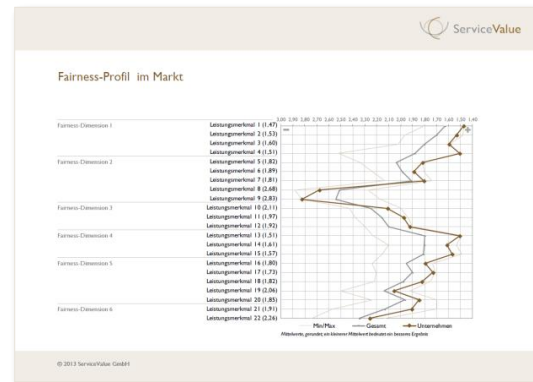
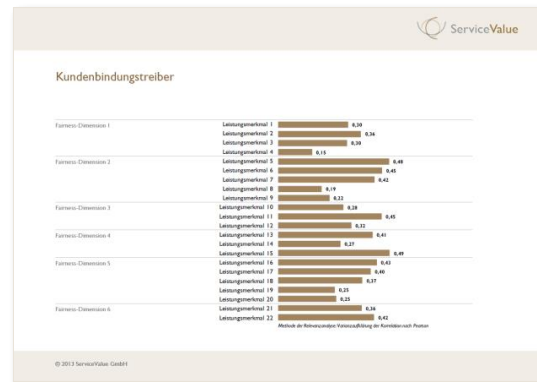
Kundenkommunikation	
sehr gut	Bosch
sehr gut	BUDERUS
sehr gut	Busch-Jaeger
sehr gut	FRITZ! (AVM)
sehr gut	Gigaset Elements
sehr gut	HomeWizard
sehr gut	Netatmo
gut	ABUS
gut	Archos
gut	EASY SmartHome
gut	Gira
gut	HomeMatic
gut	JUNG
gut	Medion Smart Home
gut	Philips Hue
gut	Schellenberg
gut	Somfy
	Belkin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

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

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

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



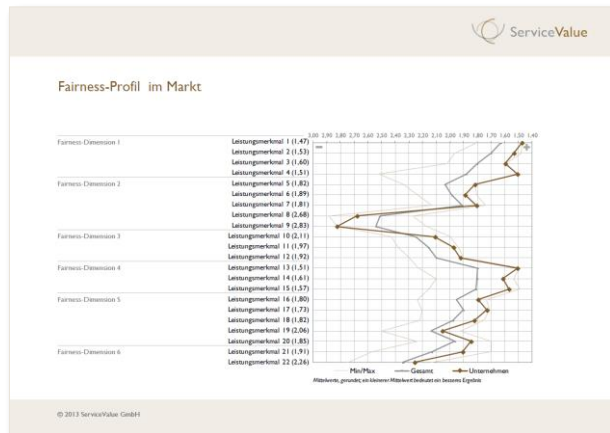
Anonymisierte Musterfolien

... 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 2018“ (Einzelexemplar, 313 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenzufriedenheit: Smart Home Anbieter 2018“ (Einzelexemplar, 313 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch 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 341

50935 Köln

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

Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de