

PCtipp-Serviceumfrage 2012

12.03.2012 - 03.04.2012

PCtipp-Serviceumfrage 2012

12.03.2012 - 03.04.2012

PCtipp-Serviceumfrage 2012

12.03.2012 - 03.04.2012

Stichprobe

	<i>N</i>	<i>Prozent</i>
Teilnehmer Total	793	100%
Beendigungsquote	563	71.0%
Geschlecht		
Männlich		93.3%
Weiblich		6.7%
Alter		
unter 14 Jahre		0.4%
15 - 34 Jahre		17.0%
35 - 54 Jahre		38.8%
über 55 Jahre		42.3%
keine Antwort		1.6%
Höchster Schulabschluss		
Primarstufe		2.6%
Sekundarstufe		4.0%
Berufslehre		46.1%
Matura		8.0%
Fachhochschule oder Universität		33.6%
Keine Angabe		5.7%
Einkommen		
bis CHF 3999		6.4%
CHF 4000 - CHF 7999		31.0%
CHF 8000 - CHF 14'999		29.7%
über CHF 15'000		2.4%
Keine Angabe		30.4%
Befragungsdauer		
Median		00:04:31

PCtipp-Serviceumfrage 2012

12.03.2012 - 03.04.2012

Kaufverhalten

Kaufhäufigkeit

Wie häufig kaufen Sie Elektronikartikel wie Computer, Handys, Fernseher oder Fotokameras?

	Häufigkeit
wöchentlich	3.3%
monatlich	13.9%
mehrmals jährlich	42.3%
jährlich	20.6%
seltener als jährlich	19.9%

Ort des Kaufs

Wo kaufen Sie diese Elektronikartikel ein?

Bewerten Sie dabei von 1 (gar nie) bis 5 (sehr häufig).

	Punkte in %	Mittelwert
Onlineshop	69%	3.77
Fachhandel	52%	3.06
Multimedia-Discounter	50%	3.00

Bevorzugte Hersteller

Von welchen Herstellern kaufen Sie bevorzugt Elektronikartikel?

	Häufigkeit
Acer	17.9%
Apple	27.4%
Asus	24.7%
Canon	25.7%
Dell	10.5%
HP	44.4%
HTC	9.7%
Lenovo	6.8%
LG	7.8%
Logitech	45.2%
Panasonic	16.5%
Philips	14.0%
Samsung	44.2%
Sony	29.5%

PCtipp-Serviceumfrage 2012

12.03.2012 - 03.04.2012

Bevorzugte Händler

Bei welchen Händlern kaufen Sie bevorzugt Elektronikartikel?
(wegen Fehler wurde PCP nicht abgefragt)

	Häufigkeit
ARP	10.2%
Brack	30.5%
Digitec	61.3%
Fust	15.5%
Interdiscount	36.5%
M-Electronics	31.0%
Media Markt	29.3%
Microspot	21.5%
PC Ostschweiz	5.2%
Steg Electronics	30.7%

PCtipp-Serviceumfrage 2012

12.03.2012 - 03.04.2012

Service allgemein

Kontaktaufnahme

Wie kontaktieren Sie bei einem Defekt eines Geräts den Hersteller oder den Händler?

	Häufigkeit
per Mail	37.4%
per Telefon	36.6%
direkt vor Ort	24.6%
Weiss nicht	1.5%

Zusätzliche Garantie

Sind Sie generell bereit, für eine Erweiterung der Garantie zu bezahlen?

	Häufigkeit
Ja	35.7%
Nein	55.8%
Weiss nicht	8.5%

Maximaler Preis für Garantierweiterung

Wie viel sind Sie maximal bereit für eine Garantierweiterung auszugeben?

	Häufigkeit
über 50% des Einkaufspreis	0.9%
25-49% des Einkaufspreis	3.6%
10-24% des Einkaufspreis	45.1%
weniger als 10% des Einkaufspreis	47.8%
Weiss nicht	2.7%

PCtipp-Serviceumfrage 2012

12.03.2012 - 03.04.2012

Interessante Garantierweiterungen

Falls ja, für welche Art der Garantierweiterung interessieren Sie sich?

Bewerten Sie dabei von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu).

	Punkte in %	Mittelwert
Andere Garantiefornen (z.B. Abholung oder Austausch vor Ort)	67%	3.68
Erweiterte Garantieleistung (z.B. Defekt durch Selbstverschuldung)	53%	3.12
Längere Garantiedauer	91%	4.62
Schnellere Unterstützung (z.B. Austausch innerhalb von 24 Stunden)	67%	3.67

PCtipp-Serviceumfrage 2012

12.03.2012 - 03.04.2012

Hersteller

(wegen zu wenig Fällen können folgende Händler nicht ausgewertet werden: Canon, HTC, Lenovo, LG, Logitech, Panasoni und Philips)

Zufriedenheit

Hat XXX Ihr Problem zu Ihrer Zufriedenheit gelöst?

Bewerten Sie dabei von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu).

	Punkte in %	Mittelwert
Acer	48%	2.91
Apple	77%	4.06
Asus	63%	3.50
Dell	74%	3.95
HP	62%	3.49
Samsung	50%	3.00
Sony	58%	3.33
Herstellerdurchschnitt	62%	3.46

Zufriedenheit

Wie zufrieden waren Sie mit XXX in folgenden Punkten:

Bewerten Sie dabei von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu).

Dauer des Austauschs oder der Reparatur

	Punkte in %	Mittelwert
Acer	47%	2.89
Apple	78%	4.10
Asus	56%	3.22
Dell	79%	4.14
HP	61%	3.45
Samsung	56%	3.24
Sony	57%	3.29
Herstellerdurchschnitt	62%	3.48

PCtipp-Serviceumfrage 2012

12.03.2012 - 03.04.2012

Erreichbarkeit der Servicestelle (z.B. Wartezeit bei Mail/Anruf)

	<i>Punkte in %</i>	<i>Mittelwert</i>
Acer	67%	3.67
Apple	75%	3.98
Asus	64%	3.56
Dell	67%	3.68
HP	70%	3.79
Samsung	68%	3.70
Sony	66%	3.63
Herstellerdurchschnitt	68%	3.72

Freundlichkeit der Servicekontakts

	<i>Punkte in %</i>	<i>Mittelwert</i>
Acer	72%	3.86
Apple	87%	4.48
Asus	68%	3.72
Dell	84%	4.37
HP	80%	4.19
Samsung	71%	3.83
Sony	72%	3.89
Herstellerdurchschnitt	76%	4.05

Kompetenz des Servicekontakts

	<i>Punkte in %</i>	<i>Mittelwert</i>
Acer	57%	3.29
Apple	79%	4.16
Asus	58%	3.33
Dell	68%	3.70
HP	62%	3.49
Samsung	54%	3.17
Sony	59%	3.37
Herstellerdurchschnitt	63%	3.50

PCtipp-Serviceumfrage 2012

12.03.2012 - 03.04.2012

Kulanz

	<i>Punkte in %</i>	<i>Mittelwert</i>
Acer	78%	4.10
Apple	77%	4.06
Asus	50%	3.00
Dell	75%	4.00
HP	64%	3.57
Samsung	60%	3.40
Sony	63%	3.50
Herstellerdurchschnitt	67%	3.66

PCtipp-Serviceumfrage 2012

12.03.2012 - 03.04.2012

Händler

(wegen zu wenig Fällen können folgende Händler nicht ausgewertet werden: ARP, Fust, M-
Electronics, Microspot, PC Ostschweiz und PCP)

Zufriedenheit

Hat XXX Ihr Problem zu Ihrer Zufriedenheit gelöst?

Bewerten Sie dabei von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu).

	Punkte in %	Mittelwert
Brack	70%	3.78
Digitec	72%	3.86
Interdiscount	55%	3.18
Media Markt	46%	2.83
Steg Electronics	76%	4.03
Händlerdurchschnitt	63%	3.54

Zufriedenheit

Wie zufrieden waren Sie mit XXX in folgenden Punkten:

Bewerten Sie dabei von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu).

Dauer des Austauschs oder der Reparatur

	Punkte in %	Mittelwert
Brack	63%	3.50
Digitec	58%	3.32
Interdiscount	53%	3.10
Media Markt	45%	2.78
Steg Electronics	72%	3.87
Händlerdurchschnitt	58%	3.31

Erreichbarkeit der Servicestelle (z.B. Wartezeit bei Mail/Anruf)

	Punkte in %	Mittelwert
Brack	86%	4.43
Digitec	76%	4.03
Interdiscount	70%	3.79
Media Markt	64%	3.55
Steg Electronics	80%	4.21
Händlerdurchschnitt	75%	4.00

PCtipp-Serviceumfrage 2012

12.03.2012 - 03.04.2012

Freundlichkeit der Servicekontakts

	<i>Punkte in %</i>	<i>Mittelwert</i>
Brack	79%	4.14
Digitec	72%	3.89
Interdiscount	67%	3.68
Media Markt	56%	3.25
Steg Electronics	83%	4.33
Händlerdurchschnitt	71%	3.86

Kompetenz des Servicekontakts

	<i>Punkte in %</i>	<i>Mittelwert</i>
Brack	69%	3.76
Digitec	64%	3.56
Interdiscount	50%	3.00
Media Markt	45%	2.79
Steg Electronics	87%	4.48
Händlerdurchschnitt	63%	3.52

Kulanz

	<i>Punkte in %</i>	<i>Mittelwert</i>
Brack	66%	3.62
Digitec	69%	3.74
Interdiscount	58%	3.33
Media Markt	48%	2.91
Steg Electronics	78%	4.12
Händlerdurchschnitt	64%	3.54