

Auswertung Serviceumfrage 2011

In den Monaten Januar und Februar 2011 füllten 1511 PCtipp-Leser die Serviceumfrage auf www.pctipp.ch aus. Sie bewerteten, wo Sie Elektronikartikel kaufen und was Ihnen beim Service der Hersteller und Händler wichtig ist. Alle Infos zur Umfrage finden Sie in PCtipp 5/2011 ab S. 34 und auf www.pctipp.ch mit Webcode 55551.

1. Wie häufig kaufen Sie Elektronikartikel wie Computer, Handys, Fernseher, Drucker etc. ein?

Antwort	Absolut	Relativ
mehrmals jährlich	730	48.31%
jährlich	290	19.19%
seltener	213	14.10%
monatlich	211	13.96%
wöchentlich	67	4.43%

2. Wo kaufen Sie hauptsächlich Elektronikartikel ein?

Antwort	Absolut	Relativ
Online-Shop	818	54.17%
Fachhandel	371	24.57%
Multimedia-Discounter	288	19.07%
Anderes	33	2.19%

3. Kaufen Sie immer am gleichen Ort oder wechseln Sie ab?

Antwort	Absolut	Relativ
abwechselnd	1126	74.52%
immer gleich	385	25.48%

4. Welchen Händler bevorzugen Sie?

Antwort	Absolut	Relativ
Digitec	436	28.86%
keine Bevorzugung	271	17.94%
Andere	205	13.57%
Steg Computer	130	8.60%
Brack	118	7.81%
Keine Angabe	69	4.57%
Interdiscount	54	3.57%
Media Markt	53	3.51%
M-Electronic	48	3.18%
PCP	33	2.18%
ARP	27	1.79%
Microspot	27	1.79%
Fust	26	1.72%
PC Ostschweiz	14	0.93%

5. Welchen Hersteller bevorzugen Sie?

Antwort	Absolut	Relativ
Keine Bevorzugung	472	29.41%
Keine Angabe	257	16.01%
HP	210	13.08%
Andere	201	12.52%
Apple	67	4.17%
Asus	56	3.49%
Samsung	53	3.30%
Sony	52	3.24%
Acer	42	2.62%
Canon	32	1.99%
Dell	27	1.68%
Lenovo	20	1.25%
Logitech	17	1.06%

6. Bezahlen Sie für zusätzliche Garantie?

Antwort	Absolut	Relativ
nein	949	62.81%
hängt vom Preis des Geräts ab	409	27.07%
ja	153	10.13%

6.1. Wie viel ist Ihnen dies höchstens Wert?

Antwort	Absolut	Relativ
über 50 Franken	280	51.00%
bis 50 Franken	220	40.07%
bis 30 Franken	49	8.93%

6.2. Welche Option bevorzugen Sie?

Antwort	Absolut	Relativ
längere Garantiedauer	447	81.87%
PickUp & Return	99	18.13%

6.1. Weshalb verzichten Sie darauf?

Antwort	Absolut	Relativ
kann nicht davon profitieren	544	59.13%
zu teuer	376	40.87%

7. Haben Sie jemals Serviceleistungen eines Herstellers/Händlers bezogen?

Antwort	Absolut	Relativ
ja	933	61.79%
nein	577	38.21%

7.1. Bei welchem Hersteller/Händler war dies?

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
Andere	273	30.43%
HP	102	11.37%
Digitec	93	10.37%
Mehrere Hersteller/Händler	93	10.37%
Steg Computer	67	7.47%
Brack	48	5.35%
Dell	44	4.91%
Acer	28	3.12%
Interdiscount	28	3.12%
Apple	25	2.79%
Fust	24	2.68%
Sony	23	2.56%
Asus	19	2.12%
M-Electronic	17	1.90%
Media Markt	13	1.45%

7.2. Waren Sie mit der Leistung zufrieden?

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
ja	730	80.49%
nein	177	19.51%

7.2.1. Was hat der betreffende Dienstleister richtig gemacht?

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
schnell erledigt	358	49.31%
Gerät hat wieder einwandfrei funktioniert	264	36.36%
freundlicher Service-Kontakt	104	14.33%

7.2.1. Was hat der betreffende Dienstleister falsch gemacht?

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
lange Wartezeit	66	38.15%
Gerät musste nochmals eingeschickt werden	64	36.99%
unfreundlicher Kontakt	43	24.86%

8. Haben Sie schon mal eine Service-Hotline angerufen?

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
ja	842	55.72%
nein	669	44.28%

8.1. Warum nicht?

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
bevorzuge Internetrecherche oder andere Hilfe	485	75.19%
können eh nicht weiterhelfen	93	14.42%
zu teuer	67	10.39%

8.1. Bei welchem Hersteller/Händler?

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
Andere	297	36.67%
HP	141	17.41%
Mehrere Hersteller/Händler	72	8.89%
Dell	70	8.64%
Swisscom	70	8.64%
Digitec	40	4.94%
Apple	30	3.70%
Microsoft	27	3.33%
Brack	26	3.21%
Steg Computer	19	2.35%
Acer	18	2.22%

8.2. Wurde Ihnen bei Ihrem Problem geholfen?

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
ja	625	75.76%
nein	200	24.24%

8.2.1. Wie lange mussten Sie telefonieren?

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
bis 5 Minuten	293	47.26%
länger als 5 Minuten	266	42.90%
bis 1 Minuten	61	9.84%

8.2.1. Wo lag das Problem?

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
fehlende Kompetenz an der Hotline	115	58.08%
fehlende Hilfsbereitschaft des Mitarbeiters	78	39.39%
ungenügende Vorbereitung auf das Gespräch	5	2.53%

9. Alter

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
Jünger als 30	205	13.57%
30 bis 59	794	52.55%
Älter als 60	512	33.88%

10. Ihr Geschlecht

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
männlich	1427	94.44%
weiblich	84	5.56%

11. Sind Sie PCtipp-Leser?

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
ja	1339	88.62%
nein	172	11.38%

12. Sind Sie PCtipp-Abonnent?

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
ja	816	54.00%
nein	695	46.00%

13. Sind Sie Regelmässiger Besucher von www.pctipp.ch?

<i>Antwort</i>	<i>Absolut</i>	<i>Relativ</i>
ja	1412	93.45%
nein	99	6.55%